



**COMITÉ DES USAGERS DE L'EAU**

---

# **AVIS**

## **Conditions générales et prescriptions techniques de VIVAQUA**

---

<b>Demandeur</b>	BRUGEL
<b>Demande reçue le</b>	8 juillet 2021
<b>Avis adopté par le Comité des usagers de l'eau le</b>	13 septembre 2021

**CUE**

**Boulevard Bischoffsheim 26 – 1000 Bruxelles**

**Tél : 02 205 68 68 – [info@cerbc.brussels](mailto:info@cerbc.brussels) – [www.cerbc.brussels](http://www.cerbc.brussels)**

## Préambule

Le Comité des Usagers de l'Eau (ci-après « le Comité ») a été saisi, le 08/07/2021, d'une demande d'avis relative aux conditions générales et aux prescriptions techniques de VIVAQUA.

L'article 3 alinéa 2 de l'ordonnance du 08/09/1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise prévoit que BRUGEL est chargée d'approuver les conditions générales de l'opérateur de l'eau. VIVAQUA a déposé une proposition officielle des conditions générales et des prescriptions techniques le 27/05/2021 auprès de BRUGEL.

Les conditions générales de VIVAQUA sont adoptées en exécution de l'ordonnance du 08/09/1994 relative à la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région de Bruxelles-Capitale. Elles définissent les règles en ce qui concerne le raccordement, l'abonnement, les fournitures, l'enregistrement des consommations et les modalités de paiement pour l'activité d'approvisionnement en eau potable ainsi que les règles en matière d'assainissement public en application de l'ordonnance du 20/10/2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau.

## Avis

### 1. Considérations générales

**Le Comité** salue la sécurité juridique apportée par cette nouvelle version des conditions générales, beaucoup plus détaillées et précises que les versions précédentes et apportant davantage de clarté sur les obligations et missions confiées à VIVAQUA en tant qu'opérateur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale.

**Le Comité** craint toutefois que la complexité du langage utilisé dans la formulation de ces conditions générales ne les rende assez difficiles à comprendre pour une partie du public. **Le Comité** invite dès lors VIVAQUA à développer une version simplifiée de ces conditions à destination des abonnés et usagers, avec une rédaction claire et compréhensible qui reprenne les principaux éléments concernant la relation entre VIVAQUA et ceux-ci.

**Le Comité** regrette également le manque d'éclairage sur les prix et tarifs. Cette lacune ne permet en effet pas d'évaluer l'impact de l'augmentation envisagée du prix de l'eau et du montant de l'intervention sociale, ainsi que le coût pour l'abonné et l'utilisateur des autres tarifs et services mentionnés dans le document accompagnant la demande.

Sur le plan juridique, **le Comité** souhaiterait que soit inscrit d'emblée, dans les conditions générales, que la loi sur le recouvrement amiable et le Code de droit économique (ci-après « CDE ») s'appliquent à VIVAQUA.

La loi du 20/12/2002 sur le recouvrement amiable de dettes des consommateurs s'applique tant aux créanciers privés qu'aux créanciers publics (communes, intercommunales, hôpitaux publics, etc.) pour « *tout acte ou pratique qui a pour but d'inciter le débiteur à s'acquitter d'une dette impayée, à l'exception de tout recouvrement sur la base d'un titre exécutoire* », c'est-à-dire sur la base d'un jugement ou d'un acte authentique ou pour les créanciers publics du rôle (pour le fisc), d'un avis de

perception et de recouvrement (pour la TVA, SECAL, etc.) ou d'une contrainte. Cette loi s'applique également à toute personne physique ou morale, qui va procéder au recouvrement amiable de dettes impayées pour le compte du créancier.

Par ailleurs, les articles VI 82 et suivants du CDE sur les clauses abusives s'appliquent à VIVAQUA qui est une « *entreprise* » au sens du livre VI du CDE. En effet, le CDE donne à la notion d'entreprise une définition extrêmement large. Il s'agit de « *toute personne physique ou morale poursuivant de manière durable un but économique* » (article I.I, 1° CDE). Par « *but économique* », il y a lieu d'entendre « *l'offre de biens ou de services sur un marché déterminé* » et par « *service* », « *toutes prestations effectuées par une entreprise, dans le cadre d'une activité professionnelle ou en exécution de son objet statutaire* » (article I.I, 5° CDE).

Enfin, **le Comité** estime que la rédaction de ces conditions générales ne permet pas de faire l'économie de l'inscription de nombreux éléments cardinaux dans les « ordonnances eau », tels que le montant des frais de recouvrement amiable, le fonctionnement du tarif fuite, etc. L'inscription dans les ordonnances s'impose en ce qu'il y a consécration de droits pour les usagers de l'eau, que seul le Parlement bruxellois devrait pouvoir modifier.

## 2. Considérations particulières

### 2.1 Accessibilité et service clientèle

**Le Comité** constate que le chapitre 2 (« Obligations de VIVAQUA ») ne contient aucune référence explicite à l'obligation de VIVAQUA d'assurer un service clientèle accessible et qui répond aux plus hauts standards de qualité. **Le Comité** suggère que cette obligation soit explicitée.

En effet, l'accessibilité du service devrait se manifester dans des délais d'attente raisonnables tant pour les abonnés/usagers que pour les travailleurs sociaux qui font usage du service dans le cadre de leurs missions. Le service devrait avoir un coût limité (par exemple, en prévoyant une ligne téléphonique gratuite) et viser un haut degré de satisfaction par les utilisateurs.

### 2.2 Risque de non-réponse aux demandes des travailleurs sociaux

A plusieurs reprises dans les conditions générales (voir, par exemple, articles 26.3 et 30), **le Comité** remarque qu'il est évoqué que l'abonné ou l'utilisateur ne peut être valablement représenté que dans les cas de représentation légale et qu'à défaut, VIVAQUA ne tiendra pas compte de cette représentation.

Ces dispositions méconnaissent la réalité du terrain et le rôle que jouent les travailleurs sociaux dans le cadre de l'aide apportée par les services sociaux associatifs et par les CPAS. L'accompagnement offert par ces services aux abonnés/usagers en difficulté ne correspond pas au cas de figure de la représentation légale, mais il est néanmoins essentiel pour permettre à ces personnes de résoudre les situations compliquées dans lesquelles elles se trouvent et de faire valoir leurs droits en tant que consommateurs.

**Le Comité** recommande que cette relation particulière d'aide et d'accompagnement soit explicitement reconnue dans les conditions générales, qui doivent prévoir les cas où un travailleur social voudrait se renseigner sur la situation d'une personne ou d'un ménage et réaliser des démarches, voire exercer des droits en leur nom et pour leur compte.

## 2.3 Fréquence des relevés annuels

La proposition soumise à consultation prévoit que « *VIVAQUA procède au relevé physique des index des compteurs au moins une fois tous les trente mois* » (article 86.2). **Le Comité** estime qu'il s'agit d'un délai qui, en raison de sa longueur, risque de créer de l'insécurité pour l'abonné/usager et qui est susceptible de mener à une facturation basée sur la consommation estimée, ce qui devient problématique, surtout en cas de fuite.

Ainsi, en matière de gaz et d'électricité, le Service des litiges de BRUGEL a constaté à plusieurs reprises que ce comportement entraîne le risque que la consommation soit fortement sous-estimée et que l'utilisateur, confronté à une facture rectifiée et élevée de consommation, ne puisse finalement pas l'honorer<sup>1</sup>.

De plus, **le Comité** craint qu'un délai de trente mois ne présente des problèmes d'articulation avec la faculté de rectifier les données de comptage au maximum sur une période de deux ans (article 92). **Le Comité** propose par conséquent un délai raisonnable de douze mois, équivalent à celui prévu par rapport à la fourniture d'électricité et de gaz<sup>2</sup>.

## 2.4 Le tarif fuite

**Le Comité** salue le fait que le tarif fuite soit désormais repris explicitement dans les conditions générales (article 100), ce qui permettra de rendre les critères d'accès à ce tarif plus transparents et de réduire l'incertitude quant à son application.

Cependant, **le Comité** suggère que la rétroactivité de ce tarif soit explicitement reconnue. Autrement dit, lorsque la consommation a été estimée pendant plusieurs années et que les conditions pour obtenir le tarif fuite sont remplies, l'abonné/usager devrait pouvoir bénéficier du tarif fuite rétroactivement pour toutes les années pendant lesquelles sa consommation a été estimée. Ce cas de figure rejoint le commentaire précédent relatif à l'importance de procéder à un relevé annuel pour éviter ce type de situations.

## 2.5 Les mentions relatives au tarif domestique progressif, à l'interruption de la fourniture d'eau et à la domiciliation

**Le Comité** estime que les références dans cette proposition de conditions générales au tarif domestique progressif et à la possibilité d'interruption de la fourniture d'eau devraient être supprimées, vu que ces éléments ne seront plus d'application après l'adoption du projet d'ordonnance « eau » et que le Ministre en charge a annoncé la fin des coupures dès le 1<sup>er</sup> janvier 2022. **Le Comité** suggère également de reformuler certains paragraphes, notamment ceux portant sur les plans de paiement, afin d'être pleinement alignés avec la future ordonnance.

**Le Comité** rappelle que les références tout au long du texte à la domiciliation (par exemple, dans le cadre de l'estimation de la consommation dans l'article 90) ne correspondent pas à la réalité sociale et excluent une partie de la population qui, pour des raisons diverses, n'est pas officiellement

---

<sup>1</sup> Voir [Décision R2019-028](#) (p. 5-6) et [Décision R2019-021](#) (p. 7-8).

<sup>2</sup> Voir, par exemple, article 182 du Règlement technique gaz de Sibelga, disponible [ici](#).

domiciliée à l'adresse où ils habitent effectivement. Des méthodes alternatives de calcul devraient être prévues compte tenu de cette réalité, et les ménages concernés devraient toujours pouvoir contester cet état de fait, sur la base d'éléments objectifs qui reflètent leur situation réelle de résidence.

Enfin, **le Comité** suggère de mettre à jour les coupes techniques qui devraient être adaptées aux nouvelles règles de construction en matière d'isolation pour le passage des arrivées d'eau depuis la voirie jusqu'au compteur.

### 3. Considérations article par article

#### Article 2

Pour les raisons évoquées plus haut, la référence à la domiciliation pour définir un usager domestique (42°) reste très restrictive et pose de nombreux problèmes. Selon **le Comité**, la domiciliation ne devrait pas devenir une condition pour être fourni en eau ou pour déterminer la protection accordée aux usagers domestiques dans le cadre de ce service.

Ainsi, en matière d'électricité et de gaz, le Service des litiges de BRUGEL a insisté sur le fait que la protection doit être accordée lorsque la personne prouve, par toute voie de droit, que l'énergie a été consommée pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique<sup>3</sup>. **Le Comité** suggère, par conséquent, une définition qui prend comme référence le fait que l'utilisateur consomme de l'eau pour sa résidence principale ou pour une utilisation principalement domestique.

#### Article 6

**Le Comité** craint que l'obligation de communication active, en mettant diverses informations sur un serveur ou sur la base d'une demande écrite par la voie postale, ne soit trop restrictive, insatisfaisante et inadéquate<sup>4</sup>. Une demande formulée oralement sur place, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un service social devrait suffire pour avoir accès à ces informations de façon claire, adaptée et compréhensible.

L'information prévue dans cet article devrait également intégrer, à tout le moins, l'existence et le montant de l'intervention sociale prévue à l'article 118 de ces conditions générales, les compétences des différents services au sein de VIVAQUA et les recours possibles en cas de litige entre VIVAQUA et un abonné/usager.

---

<sup>3</sup> Voir [Décision R2018-046](#) (p. 3) et [Décision R2018-021](#) (p. 3).

<sup>4</sup> Extraits du Zoom sur l'inclusion numérique (FRB), disponible [ici](#) : 1. Inégalités d'accès aux technologies numériques. Alors que les Belges sont largement connectés à internet (90%), de fortes disparités apparaissent en fonction des revenus : 29% des ménages avec des faibles revenus ne disposent pas de connexion internet à domicile, contre 1% des ménages avec des hauts revenus. 2. Inégalités relatives aux compétences numériques. 40% de la population belge sont à risque d'exclusion numérique : 32% n'ont que de faibles compétences et 8% sont des non-utilisateurs d'internet. Plus les revenus sont faibles et le niveau de diplôme peu élevé, moins on dispose de compétences numériques (75%). 3. Inégalités liées à l'utilisation des services essentiels. 85% des Belges âgés de 16 à 74 ans utilisent internet tous les jours et notamment les services en ligne. 57% des internautes peu diplômés et 56% de ceux qui ont de faibles revenus n'ont pas utilisé internet pour transmettre des documents à l'administration, alors qu'ils devaient effectuer cette démarche. Source [Lire et Ecrire](#) : 1 adulte sur 10 éprouve des difficultés à lire et à écrire en Belgique.

## Article 16

**Le Comité** suggère d'ajouter l'exception de force majeure au dernier tiret du paragraphe 2, en prévoyant un assouplissement *ad hoc* : sera alors jugé improductif un déplacement convenu qui aurait dû être annulé à l'avance vu des raisons dûment justifiées relevant de la force majeure (dans cette hypothèse un délai de minimum 24 heures ne doit plus être respecté).

**Le Comité** propose également de réviser le paragraphe 3 en supprimant le 1<sup>er</sup> tiret (celui-ci étant peu clair) et en ajoutant au second tiret qu'un impayé de déplacement improductif ne devrait jamais être un frein à une éventuelle (ré)ouverture de compteur dans les cas visés par cet article.

## Article 27

**Le Comité** craint que le troisième tiret du paragraphe 2 ne pose des problèmes dans la pratique. Puisqu'il n'appartient pas à VIVAQUA de statuer sur ce point, cette condition devrait être réputée comme n'étant pas respectée en cas de désaccord persistant entre l'abonné et l'utilisateur sur qui est responsable en ce qui concerne les installations privées. **Le Comité** remarque que procéder autrement signifierait en pratique qu'un propriétaire ne pourrait jamais être tenu envers VIVAQUA lorsqu'il refuse de se mettre d'accord avec le locataire sur ce point. Concrètement, après la mise en demeure de l'utilisateur, celui-ci devrait signaler à VIVAQUA qu'il estime que la surconsommation est imputable à l'état des installations dont l'abonné a la charge, en apportant les éléments probants ainsi que, le cas échéant, les signes de désaccord persistants.

**Le Comité** propose également de rappeler ici dans les conditions générales ce que signifie « *forte consommation inhabituelle* ».

## Article 68

Dans le premier paragraphe, **le Comité** rappelle le numéro de registre national (f.) ne peut pas être requis dans ce cadre-ci, puisqu'il n'est pas et il ne peut pas devenir une condition nécessaire pour être fourni en eau, et ce pour des raisons analogues à celles évoquées par rapport à la domiciliation plus haut dans cet avis.

## Article 75

Pour le premier paragraphe *in fine*, l'expérience de terrain démontre que le raccordement et les équipements de comptage se trouvent souvent dans une cave fermée à clé, dans le logement du propriétaire ou dans celui d'un autre locataire. **Le Comité** suggère donc de prévoir, sur ce point, l'envoi aux propriétaires, par VIVAQUA, de courriers de mise en conformité, de façon à garantir le libre accès aux compteurs à l'abonné, l'utilisateur et VIVAQUA, et ce à tout moment.

## Article 86

Pour le deuxième paragraphe, l'abonné/utilisateur devrait pouvoir avertir VIVAQUA lorsqu'il constate une erreur aussi via son site web, par téléphone ou par courrier, au choix de l'abonné/utilisateur.

## Article 92

**Le Comité** propose de préciser au préalable dans cette disposition que la rectification envisagée est tant celle résultant d'une erreur de comptage, inversion de compteurs, etc. que celle consécutive à un relevé d'index réels, en lieu et place des index estimés.

Ensuite, **le Comité** estime que la période de rectification devrait varier selon que son résultat soit en faveur ou en défaveur de l'abonné/usager.

Ainsi, la période de consommation sur laquelle porte la rectification serait limitée *de facto* à deux ans lorsque l'erreur était en défaveur de VIVAQUA et que sa rectification sera, par conséquent, en défaveur de l'abonné/usage. Cette période serait en cohérence avec le prescrit applicable sur le marché de l'énergie. En effet, en Région bruxelloise, en cas de bonne foi du consommateur d'énergie en lien contractuel avec un fournisseur commercial, « *une éventuelle rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte portera au maximum sur deux périodes annuelles de consommation* »<sup>5</sup>. Cela limiterait le risque d'endettement exceptionnel de l'utilisateur/abonné devant subitement faire face à une facture très élevée liée à une rectification. Cela encouragerait par ailleurs VIVAQUA à accomplir toutes les démarches utiles pour opérer le relevé d'index réels annuellement.

En revanche, lorsque l'erreur commise est en défaveur de l'abonné/usager et que la rectification opérera dès lors en sa faveur, la rectification devrait alors s'opérer sur l'ensemble de la période de comptage erroné. En effet, puisqu'il revient à VIVAQUA d'établir un décompte annuel et qu'il détient l'ensemble des informations de facturation, **le Comité** craint qu'il serait injuste de limiter dans le temps une rectification en faveur de l'abonné/usager. Cela reviendrait en effet à cautionner un enrichissement sans cause dans le chef de VIVAQUA. Une différence de régime selon que la rectification de la facture soit en faveur ou en défaveur de l'abonné/usager semble dès lors justifiée.

Dans le deuxième paragraphe toujours, **le Comité** estime que la référence à la mauvaise foi est laconique et très imprécise d'un point de vue juridique. Premièrement, le constat de mauvaise foi ne devrait pas être laissé à la discrétion de VIVAQUA. Des paramètres clairs pour déterminer cette mauvaise foi devraient être explicités dans les conditions générales, de façon à réduire substantiellement ce pouvoir unilatéral d'appréciation. Des hypothèses de « *mauvaise foi* » devraient être énumérées : traficotage des compteurs, non accès délibéré et abusif aux compteurs d'eau<sup>6</sup>, etc.

Enfin, une limite absolue à la rétroactivité de la rectification devrait être prévue dans les cas de mauvaise foi, comme c'est le cas pour l'électricité et le gaz<sup>7</sup>. **Le Comité** propose que cette limite soit fixée à 5 ans, tout en clarifiant que cette possibilité doit être toujours appréciée de manière restrictive. Telle est l'interprétation du Service des litiges de BRUGEL en matière d'énergie : « *Il découle de l'article*

---

<sup>5</sup> Règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci, article 264 §2.

<sup>6</sup> En effet, le non accès aux compteurs imputable à une simple absence de l'utilisateur/abonné ne constitue pas de la mauvaise foi, mais plutôt de la négligence ou de l'absence de bonne volonté.

<sup>7</sup> Voir, par exemple, article 222 du Règlement technique gaz de Sibelga, disponible [ici](#).

264, §2, que le principe général est la rectification sur deux années de consommation, les hypothèses permettant au GRD<sup>8</sup> de rectifier sur cinq périodes annuelles doivent être d'interprétation restrictive. »<sup>9</sup>.

## Article 94

La domiciliation et la consommation ne sont, aux yeux **du Comité**, pas de bons indices permettant de se prononcer sur le caractère domestique ou non-domestique des usagers, pour les raisons évoquées plus haut (cela ne tient pas compte de l'existence de personnes sans inscription au registre national).

Par ailleurs, **le Comité** estime la formulation du point 1 b) concernant les compteurs individuels problématique. En effet, dès qu'il y a un numéro d'entreprise domiciliée sur place, la disposition prévoit que l'usage n'est plus qualifié de domestique. En conséquence, un indépendant (exemple un kinésithérapeute, un avocat ou un consultant) qui a son bureau dans sa maison privée ne serait pas protégé des coupures. **Le Comité** recommande qu'en cas d'usage mixte (privé-professionnel) dans un immeuble unifamilial, c'est l'usage domestique qui devrait être prioritaire.

Quant au point 3 b) relatif aux compteurs collectifs au sein d'un immeuble à usage mixte, comme VIVAQUA propose d'utiliser le seuil de 35m<sup>3</sup>/personne/an pour déterminer l'usage domestique *versus* non domestique, il serait plus équitable et cohérent d'à tout le moins facturer le nombre de personnes habitant dans l'immeuble x 35 m<sup>3</sup> au prix domestique et le surplus au prix non-domestique.

**Le Comité** remarque toutefois que cela poserait le problème de ce que va refacturer l'abonné du compteur collectif aux utilisateurs. Il serait dès lors prudent de prévoir une rubrique facturation domestique et une rubrique facturation non-domestique directement sur la facture VIVAQUA de manière à ce que la répercussion de la facture aux usagers soit la plus conforme possible.

## Article 95

**Le Comité** attire l'attention sur le fait que, dans le cas des maisons de repos, séniories, et/ou de soins pour personnes âgées, il s'agit souvent de chambres communes, auxquelles la logique d'unité de logement peine à s'appliquer. Une alternative pour ce cas de figure pourrait être envisagée.

## Article 100

**Le Comité** propose d'inclure les apports suivants :

La Région bruxelloise est composée de 67% de locataires. Ceux-ci ont peu de prise sur l'état des installations mises à leur disposition et peu de moyens de pression sur leur bailleur lorsque les travaux nécessaires ne sont pas réalisés.

Cette disposition ne résout pas la question des installations défectueuses et de la charge finale du surcoût en cas de fuite.

---

<sup>8</sup> Gestionnaire de réseau de distribution

<sup>9</sup> Voir [Décision R2020-052](#) (p. 5).



Pour pallier à ce manque, **le Comité** suggère d'engager la responsabilité exclusive du propriétaire dans le paiement de la facture d'eau lorsque le locataire a prévenu d'un défaut des installations dont la réparation incombait au propriétaire.

Selon **le Comité**, le propriétaire n'engageant aucune démarche pour mettre un terme aux fuites visibles précitées, malgré les interpellations de son locataire, deviendrait le débiteur unique du montant excédant la facture d'eau habituelle du ménage.

A titre illustratif, voici quelques exemples de responsabilité du propriétaire dans l'état des installations<sup>10</sup> :

- L'ensemble des tuyauteries dans le logement, à l'exception de tous les dégâts locatifs résultants de la faute du locataire (détérioration des tuyauteries apparentes par manque d'entretien, etc.) ;
- Fuite à la chasse d'eau si l'état des lieux d'entrée établit que le WC est déjà bien amorti et présente des traces d'écoulement jaunâtres (vétusté, mauvais état du WC antérieur à la location en cours). Idem si le locataire loue le logement depuis 25 ans et que le WC n'a jamais été changé ;
- Fuite au boiler si le locataire a bien effectué ses entretiens en bon père de famille mais que la cause de la fuite est la vétusté de l'installation ou cas de force majeure.

**Le Comité** rappelle également que le tarif fuite ne fonctionne que pour les fuites qui se déclarent brusquement. S'il s'agit d'une fuite qui existait déjà (robinet en goutte à goutte, chasse qui fuit, etc.), il n'y aura pas de hausse brutale de la consommation et le tarif fuite ne pourrait pas être obtenu, d'où l'importance de pouvoir activer le mécanisme de la solidarité du propriétaire si le défaut de l'installation lui incombe.

### Article 109

Dans le premier paragraphe, point b), **le Comité** propose que la facture de décompte soit adressée tous les douze mois, au lieu de tous les quinze mois. De plus, cette facture devrait contenir une indication claire sur le fait que la facturation a été établie sur la base d'un index relevé ou bien d'un index estimé.

Par ailleurs, **le Comité** estime que VIVAQUA devrait faire une promotion active de certaines mesures (tarif fuite, intervention sociale, compétences des différents services au sein de VIVAQUA, recours possibles en cas de désaccord) lors de l'envoi des factures, tant intermédiaires qu'annuelles et de clôture, et lorsqu'il y a une (ré)ouverture de compteur.

### Article 110

**Le Comité** craint qu'octroyer une ristourne au consommateur qui opte pour la facturation électronique pourrait avoir pour effet que le consommateur qui va choisir le papier paie plus cher.

---

<sup>10</sup> En application de AGRBC du 23 novembre 2017 instaurant une liste non-limitative des réparations et travaux d'entretien impérativement à charge du preneur ou impérativement à charge du bailleur visé à l'article 223 du Code du Logement.

**Le Comité** recommande donc de d'abord vérifier si cette disposition n'est pas contraire au CDE qui interdit de facturer des frais supplémentaires à un consommateur qui refuse de recevoir une facture par voie électronique (article VI. 83, 33° du CDE). Il s'agit d'une clause dite abusive.

En outre, **le Comité** est d'avis que le consommateur doit avoir le choix entre la facturation électronique et la facturation papier, ce qui n'est pas le cas ici pour les factures mensuelles. Selon la position du SPF Economie, il ressort de cette interdiction prévue à l'article VI 83, 33 ° du CDE qu'on ne peut pas obliger un consommateur à accepter une facturation électronique. Il doit être libre de choisir<sup>11, 12</sup>.

Outre le doute sur la légalité d'une telle ristourne (au regard des éléments précités), la ristourne proposée uniquement aux clients qui auront opté pour la facture électronique semble questionnable **au Comité** au vu de la fracture numérique, puisqu'elle revient à faire payer plus les personnes qui ne peuvent pas ou ne veulent pas avoir de digitalisation : ce serait socialement inéquitable, la vulnérabilité numérique touchant 40 % de la population en générale et 75% des ménages socio économiquement fragiles<sup>13</sup>. Selon **le Comité**, le montant prévu pour « cette ristourne », plutôt que d'être rétrocédé aux personnes ayant opté pour la numérisation, devrait utilement être destiné à financer une facturation papier mensuelle pour toute personne qui le souhaiterait.

Enfin, **le Comité** suggère d'ajouter un point 5) afin de rappeler que le non-paiement des factures intermédiaires n'entraîne pas de rappels/mises en demeure et frais liés.

### Articles 112 - 113

Cette disposition, comme l'article 112, vise uniquement les factures annuelles. **Le Comité** s'interroge sur l'état des factures périodiques d'acompte (trimestrielles et mensuelles) qui vont se généraliser.

**Le Comité** estime que les informations prévues ici sont essentielles et doivent figurer tant sur la facture annuelle que sur les factures intermédiaires (à tout le moins trimestrielles). **Le Comité** préconise donc d'enlever la mention « *basée sur un relevé d'index* » à l'article 112 et la mention « *annuelle* » à l'article 113.

C'est d'ailleurs ce qui est prévu en ce qui concerne la mention des dispositifs d'aide. En effet, l'article 23 de l'ordonnance du 16/05/2019 modifiant l'ordonnance du 20/10/2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau stipule qu'« *en annexe de la facture intermédiaire adressée aux ménages, des informations seront fournies concernant l'existence des dispositifs d'accompagnement existants au sein de la Région de Bruxelles-Capitale et les coordonnées utiles pour les contacter.* ».

La possibilité d'obtenir un plan de paiement (telle que prévue à l'article 117, 5 suivant des conditions générales qui stipule : « *Les factures mentionnent la possibilité d'obtenir un plan de paiement standardisé ou un plan de paiement raisonnable plus long, soit directement, soit moyennant l'aide du CPAS de sa commune, d'un service de médiation de dettes agréé ou d'un service social agréé ayant été*

---

<sup>11</sup> <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/faire-valoir-ses-droits/achats/problemes-de-facture/dans-certains-cas-vous-avez-pas-de-frais-supplementaires>

<sup>12</sup> <https://efacture.belgium.be/fr/code-de-conduite>

<sup>13</sup> Baromètre numérique de la FRB, précité

*spécifiquement accrédité par le Ministre en charge de la Politique de l'eau à cette fin. ») devrait également être annexée aux factures intermédiaires.*

### Article 113.2

Cet article prévoit qu' « *en cas d'application du tarif domestique, des informations sont fournies en annexe de la facture annuelle à propos :*

- (...);
- *du montant détaillé des frais de rappel ;*
- *de l'éventuel solde restant dû de factures précédentes et du montant détaillé des frais de recouvrement déjà réclamés ;*
- (...). »

En vertu de la loi sur le recouvrement des dettes, **le Comité** demande que c'est l'ensemble du décompte fourni au débiteur qui devrait être un décompte détaillé. Lorsque plusieurs factures restent impayées, il s'agit du seul moyen de vérifier que les frais comptabilisés soient corrects et légaux. Ceci est d'autant plus important que les frais et indemnités qui peuvent être comptabilisés en cas de non-paiement seront fixés et plafonnés dans l'ordonnance « eau ».

Enfin, **le Comité** recommande, à tout le moins, d'ajouter aux mentions évoquées dans cet article 113.2 celles relatives à l'intervention sociale prévue à l'article 118 de ces conditions générales, y compris une explication sur le mode de calcul de celle-ci, aux coordonnées exactes du CPAS de la commune de résidence de l'abonné/usager et à l'existence et conditions d'application du tarif fuite.

### Article 114

La garantie mentionnée au premier paragraphe devrait être limitée à deux mois de consommation (parallèle avec les deux mois de garantie de loyer, par exemple). Par ailleurs, **le Comité** suggère de supprimer le cas de figure c) et de limiter cette possibilité aux situations reprises sous a) et b), qui sont plus objectives et précises et qui couvrent déjà les cas de défauts et de retards de paiement de manière transparente et proportionnée.

Enfin, le point 4 quant au remboursement des garanties versées « *lorsque la situation les ayant justifiées prend fin* » manque un peu de clarté. **Le Comité** se demande si cela signifierait que si un client a versé une garantie puis n'a plus de dette durant 36 mois, il ne se trouve plus dans le cas de figure du point 1.b. et pourrait demander le remboursement de la caution versée.

### Article 116

Selon **le Comité**, le paragraphe 116.1 pourrait poser problème : « *En cas d'absence de communication ou de communication incorrecte lors du paiement par le débiteur de la facture, VIVAQUA ne peut pas être tenue responsable d'une erreur dans le traitement ou le suivi du paiement* ».

En effet, la seule référence reconnue actuellement par le système de VIVAQUA est la référence (mensuelle, trimestrielle et/ou annuelle) présente sur les factures et/ou les rappels. Si le débiteur ou le CPAS utilise le numéro client, il n'est pas reconnu par le système et va se perdre dans la comptabilité.

Lorsque plusieurs factures sont à payer, VIVAQUA exige des paiements avec différentes communications structurées, au lieu de donner une référence globale. En outre, lorsqu'une facture est passée chez EUROFIDES, il faut utiliser uniquement le compte et la référence d'EUROFIDES.

Ceci occasionne de nombreuses erreurs dans le chef des débiteurs qui sont de bonne foi mais ne savent plus quelle référence utiliser. Du côté de VIVAQUA, cela entraîne régulièrement des erreurs dans le traitement des dossiers et aboutit parfois à des citations en justice ou à d'autres frais qui sont mis à charge du débiteur alors que la personne a payé sa facture (ou a respecté son plan de paiement).

**Le Comité** rappelle également qu'en vertu de l'article VI 83, 13° du CDE, est nulle « *la clause par laquelle l'entreprise se libère de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires, ou, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.* ».

Cet extrait du point 116.3 est également problématique : « *En cas de domiciliation bancaire, VIVAQUA octroie une ristourne unique après que la domiciliation est réalisée (cf. annexe tarif).* ».

Octroyer une ristourne au consommateur qui opte pour la domiciliation a pour effet que le consommateur qui va refuser la domiciliation va payer plus cher.

Or en vertu du CDE, on ne peut compter de frais supplémentaires au consommateur qui refuse de choisir la domiciliation pour les services tels que le gaz, l'électricité, l'eau, les télécommunications (article VI. 83, 32° CDE).

## Article 117

Dans le paragraphe 2, **le Comité** s'interroge sur la nécessité de motiver la demande d'un tel plan de paiement, vu que ces plans sont standardisés et que VIVAQUA ne rentrera pas dans l'analyse de la situation sociale du ménage. **Le Comité** suggère d'alléger au maximum toutes les formalités à accomplir dans le chef du demandeur d'un plan de paiement, en prévoyant que celui-ci peut être sollicité par différents moyens (par exemple, via un travailleur social, mais pas exclusivement) et que la durée maximale sera octroyée par défaut dans les cas où aucune durée spécifique ne serait précisée.

**Le Comité** remarque également que le paragraphe 3 et le paragraphe 6 manquent de clarté sur la question de savoir jusque quand le débiteur accompagné d'un CPAS ou autre service social agréé peut obtenir un plan de paiement.

Le paragraphe 3 stipule qu'un plan peut être demandé par un CPAS, un service de médiation de dettes agréé ou d'un service social agréé ayant été spécifiquement accrédité par le Ministre en charge de la politique de l'eau à cette fin.

**Le Comité** suggère de rajouter dans le point 3 que ce plan, qu'il soit introduit par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé ou d'un service social agréé ayant été spécifiquement accrédité par le Ministre en charge de la politique de l'eau à cette fin, peut être demandé jusqu'à ce qu'une date d'audience soit fixée. Il s'agit ici d'éviter au maximum des frais de justice inutiles si le CPAS ou les autres services sociaux peuvent proposer un paiement de la dette, ou un paiement partiel et/ou un plan de paiement raisonnable.

Ceci est plus conforme à l'exposé des motifs de l'ordonnance modifiant certaines dispositions de l'ordonnance du 08/09/1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en

Région bruxelloise et de l'ordonnance du 20/10/2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau (A-786/1-18/19) qui stipule « *qu'il doit être possible pour le CPAS et les services de médiation de dettes agréés de négocier un plan d'apurement raisonnable avec VIVAQUA et, le cas échéant, avec son bureau de recouvrement, son avocat ou son huissier de justice chargé du recouvrement de la dette, tant qu'aucune date d'audience devant le juge de paix n'a été fixée* ».

Dans le paragraphe 4, les conditions dans lesquelles VIVAQUA peut refuser un plan de paiement devraient être clarifiées davantage (et être alignées avec le projet d'ordonnance « eau »). **Le Comité** estime en effet que la rédaction actuelle est confuse et ne permet pas de bien comprendre ces conditions et son appréciation par VIVAQUA.

Dans le paragraphe 5, **le Comité** propose d'ajouter « *un état détaillé de la dette et des paiements effectués* ». Le débiteur (ou le service de médiation de dettes qui l'accompagne) connaît le plan de paiement en cours (le montant qu'il a proposé par mois). Cependant, recevoir uniquement le solde restant dû de la dette ne permet pas de vérifier ce qui a été réellement payé, ou si toutes les factures impayées ont été prises en compte, ou si tous les paiements effectués ont bien été pris en compte (il suffit d'une mauvaise référence pour que le paiement effectué n'ait pas été comptabilisé par VIVAQUA). C'est pour cela qu'il est nécessaire de disposer d'un décompte détaillé (avec le détail des frais qui sont comptabilisés pour pouvoir vérifier qu'ils sont bien corrects et légaux), ainsi qu'un détail des paiements qui ont été effectués. Fournir un décompte détaillé et justifié est, par ailleurs, une obligation légale (ce qui veut dire que le créancier doit pouvoir communiquer aussi la copie des factures impayées).

Dans ce même paragraphe 5, **le Comité** suggère de mentionner que la demande à VIVAQUA d'un état détaillé du ou des plans de paiement en cours sera toujours gratuite pour le demandeur.

Enfin, **le Comité** souligne que le paragraphe 6 pourrait être clarifié. D'abord, **le Comité** propose de mentionner que rien n'impose au débiteur de se tourner vers l'huissier plutôt que vers VIVAQUA (phase amiable du recouvrement). Le libellé actuel prêche donc à confusion.

Lorsque le dossier est transmis à l'huissier, **le Comité** propose également de préciser qu'il sera soumis aux mêmes règles d'octroi du plan de paiement, en ce qui concerne le caractère « *raisonnable du plan de paiement* ».

Au même point, le libellé laisse penser au débiteur que si une citation lui a été adressée, il n'a d'autre choix que de se rendre à l'audience pour expliquer sa situation et obtenir des termes et délais. Cela fait notamment fi de la possibilité de trouver une solution avant l'audience et, dès lors, de faire retirer l'affaire du rôle, ce qui épargnerait pourtant au débiteur de nombreux frais consécutifs à la procédure judiciaire.

Concrètement, il faudrait préciser que la procédure pourra être arrêtée si le débiteur (ou le CPAS) propose le paiement de la dette, et ce conformément à l'article 1 de l'arrêté royal du 26/10/2007 fixant le tarif des indemnités de procédure visées à l'article 1022 du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 1<sup>er</sup> à 13 de la loi du 21/04/2007 relative à la répétabilité des honoraires et des frais d'avocat. Cette disposition prévoit que le défendeur a le droit jusqu'à l'audience de payer la dette pour éviter des frais supplémentaires. Aucune indemnité n'est due lorsque le défendeur, ou l'intimé, avant l'inscription de l'affaire au rôle, acquiesce à la demande et remplit ses obligations en principal, intérêts et frais. Si le défendeur, ou l'intimé, après la mise au rôle, fait droit à la demande et s'acquitte

de ses obligations en principal, intérêts et frais, le montant de l'indemnité est équivalent à un quart de l'indemnité de base, sans pouvoir être supérieure à 1.000 euros. Très précisément, si la procédure est lancée, le débiteur peut donc encore l'arrêter en payant les factures impayées ainsi que les frais de citation, ainsi qu' ¼ de l'indemnité de procédure si l'affaire est déjà inscrite au rôle.

### Article 121

Le paragraphe suivant (121.2, c)) « *Le rappel et la mise en demeure d'une facture annuelle donnent chacun lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, indexés conformément à l'article 4 de l'ordonnance du 08/09/1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise (cf. annexe tarif)* » devrait, selon **le Comité**, être développé.

Les conditions générales de VIVAQUA ne précisent pas le montant des frais qui seront réclamés en cas de défaut de paiement et renvoient au tarif en annexe. Il faut s'assurer que ce tarif fasse partie intégrante des conditions générales et soit aisément accessible au consommateur.

En effet, selon le droit commun des obligations, pour que les conditions générales puissent être applicables, elles doivent au préalable être entrées dans le champ contractuel et s'intégrer en cela au contrat conclu. Il faut donc que la partie à laquelle elles sont opposées en ait eu connaissance ou ait pu en prendre raisonnablement connaissance, d'une part, et les ait acceptées d'autre part.

En outre, la loi sur le recouvrement amiable de dettes du consommateur prévoit que seuls les « *montants convenus* » dans la convention peuvent être réclamés (article 5 de la loi).

Le CDE impose également (article VI. 37, § 1<sup>er</sup>) que les clauses soient « *rédigées de manière claire et compréhensible* ».

Dans l'arrêt *RWE* du 21 mars 2013, la Cour de Justice de l'Union Européenne a jugé que l'absence d'information correctement donnée aux consommateurs avant la conclusion du contrat « *ne saurait, en principe, être compensée par le seul fait que les consommateurs seront, en cours d'exécution du contrat, informés de la modification des frais avec un préavis raisonnable et de leur droit de résilier le contrat s'ils ne souhaitent pas accepter cette modification* ».

\*

\* \*