

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20211012-331)

Relatif à la proposition de Conditions générales et de prescriptions techniques de VIVAQUA.

Etabli sur base de l'article 3, aliéna 3, de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise.

12/10/2021

Table des matières

1	Base légale.....	3
2	Introduction.....	4
3	Analyse et développement.....	5
3.1	Considérations générales.....	5
3.1.1.	De la part de BRUGEL	5
3.1.2.	De la part du comité des usagers de l'eau	5
3.1.3.	De la part de Bruxelles Environnement.....	7
3.2	Considérations articles par articles.....	7
3.2.1.	Le texte des Conditions générales.....	7
3.2.1.1.	Dispositions générales	7
3.2.1.2.	Raccordement	11
3.2.1.3.	Abonnement.....	12
3.2.1.4.	Comptage.....	13
3.2.1.5.	Tarification et facturation	14
3.2.2.	Le texte des prescriptions techniques	21
4	Conclusions	22

I Base légale

L'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise (ci-après « Ordonnance de 1994 ») dispose, en son article 3, que :

« Les conditions générales ou particulières règlent les relations entre les parties contractantes en ce qui concerne le raccordement, l'abonnement, les fournitures, l'enregistrement des consommations et les modalités de paiement.

L'opérateur de l'eau en charge de la distribution d'eau potable élabore une proposition de conditions générales applicables aux services liés à l'utilisation de l'eau qu'il rend.

Sur cette proposition, Brugel rend un avis préalable et peut y proposer des adaptations. Dans ce cas, elle les communique à l'opérateur de l'eau. Celui-ci dispose alors d'un délai de trente jours pour apporter à sa proposition initiale tout ou partie des adaptations proposées par Brugel. Lorsque celles-ci ne sont pas toutes prises en considération, l'opérateur de l'eau justifie sa position auprès de Brugel dans une réponse motivée. Moyennant la prise en considération de cette réponse motivée et les éventuelles adaptations apportées, Brugel approuve les conditions générales. A défaut de décision de Brugel au plus tard trente jours après la réception de la réponse motivée, les conditions générales sont réputées approuvées. Les conditions générales approuvées entrent en vigueur dans un délai de soixante jours à compter de la publication de la décision de Brugel sur son site internet, accompagnée de son avis préalable et de la réponse motivée de l'opérateur, le cas échéant. L'opérateur de l'eau peut proposer des modifications aux conditions générales en vigueur sur lesquelles Brugel statue selon la procédure décrite ci-avant. Ayant identifié un dysfonctionnement ou un fonctionnement peu efficace en rapport avec l'exécution de l'une ou l'autre condition générale, Brugel peut également proposer des modifications à celles-ci. La proposition de Brugel est alors soumise à l'opérateur de l'eau qui est tenu d'adapter ses conditions générales ou de motiver sa décision de ne pas procéder aux adaptations proposées par Brugel. Moyennant éventuelle concertation entre Brugel et l'opérateur, les conditions générales sont approuvées au plus tard nonante jours à compter de la réception par l'opérateur de la proposition de Brugel. L'opérateur de l'eau publie les conditions générales en vigueur sur son site internet (Brugel souligne) »

Le présent avis est réalisé par BRUGEL afin de se conformer à la disposition précitée.

2 Introduction

En 2017, l'Ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau (ci-après « OCE »), a missionné VIVAQUA d'élaborer et de soumettre à BRUGEL une proposition de conditions générales et de prescriptions techniques. Même si la compétence de rédaction et de proposition des conditions générales revenait à VIVAQUA, BRUGEL a agi de manière proactive en proposant son conseil et son appui dans la préparation de la proposition.

BRUGEL est convaincue de l'importance de la réforme des conditions générales actuelles, dans un objectif de renforcement de la protection des usagers mais également de la consolidation juridique des actes posés par VIVAQUA. Par ailleurs, les conditions générales fixent le cadre des prestations de VIVAQUA qui feront l'objet de tarifs particuliers, dits non-périodiques, qui seront approuvés par BRUGEL dans un second temps.

Le travail collaboratif de révision des conditions générales et des prescriptions techniques a été mis en place entre BRUGEL et VIVAQUA, sous forme notamment d'une quinzaine d'ateliers de travail. Ces derniers ont été constructifs, dans un esprit bienveillant et avec comme objectif premier d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'utilisateur et de Vivaqua.

Suite à ces ateliers, VIVAQUA a transmis officiellement une proposition de texte à BRUGEL, le 28 mai 2021, en langue française et, le 25 juin 2021, en langue néerlandaise.

Dans une perspective constante de transparence et de volonté d'échanges avec les acteurs de terrain, BRUGEL a mis en consultation publique la proposition de texte du 1^{er} juillet au 31 août 2021, soit durant 2 mois.

Malgré la consultation publique durant la période estivale, BRUGEL reçu des retours de Bruxelles Environnement (ci-après « BE ») et du Comité des usagers de l'eau (ci-après « CUE »).

Conformément à l'article 3 de l'Ordonnance de 1994, BRUGEL a établi le présent avis préalable à sa future décision d'adoption des conditions générales et des prescriptions techniques de VIVAQUA. BRUGEL, dans cet avis, soulignera les éléments qui lui paraissent assurément être bénéfiques pour l'utilisateur et ceux qui devraient être modifiés, sur base des retours de BE et du CUE :

- dans un premier temps, par la voie de considérations générales (cf.. infra 3.1.) ;
- dans un second temps, par la voie de considérations articles par articles (cf.. 3.2.)

3 Analyse et développement

3.1 Considérations générales

3.1.1. De la part de BRUGEL

BRUGEL salue le travail de VIVAQUA au niveau de la collaboration qui a été menée et de la rédaction des conditions générales et des prescriptions techniques.

BRUGEL est convaincue que la proposition de texte aura assurément un impact positif sur la protection de l'utilisateur bruxellois pour les motifs suivants :

- le document est orienté « *Consumer Friendly* », l'utilisateur étant de manière générale placé comme l'élément central, tant au niveau de la structure du texte que de l'accessibilité du contenu,
- le document précise tant les obligations dans le chef de l'utilisateur que celles à charge de VIVAQUA, ce qui permet d'assurer une balance équitable des intérêts de l'opérateur par rapport à ceux de l'utilisateur,
- au-delà de la relation réglementaire qui lie VIVAQUA et l'utilisateur, le document permet d'informer, voir même d'instruire, l'utilisateur sur le secteur de l'eau dans son ensemble (cycle de l'eau, pression et qualité de l'eau...),
- le document assure une prévisibilité dans le résultat des demandes de l'utilisateur puisqu'il contient les étapes des procédures/demandes (mode d'introduction de la demande, délais à respecter...), le renvoi vers les tarifs pour chaque prestation non périodique, le principe pour chaque thématique suivi des exceptions, un ensemble de balises au niveau du pouvoir d'appréciation de l'opérateur etc,

L'OCE et de l'Ordonnance de 1994 sont actuellement en cours de modification. La proposition de textes contient des dispositions qui ne sont pas en concordance avec le projet modificatif desdites ordonnances. La concordance des documents avec les Ordonnances prochainement modifiées devra se faire après l'adoption de celles-ci par le parlement bruxellois, à défaut de quoi BRUGEL anticiperait sur un texte à ce stade incertain et porterait atteinte aux dispositions actuellement en vigueur.

Enfin, BRUGEL attire l'attention des acteurs de terrain et de l'abonné/utilisateur que le texte qui fera l'objet de son approbation n'est pas immuable. Une série de dispositions de la proposition de texte, qui seront énoncées dans la décision à proprement parler de BRUGEL, feront l'objet, dans les prochaines années, d'une analyse au niveau de leur efficacité, leur proportionnalité et leur équilibre, notamment par l'élaboration et le suivi d'indicateurs de performance, en vue de les améliorer, si nécessaire, et d'assurer encore plus un haut degré de protection pour l'utilisateur bruxellois.

3.1.2. De la part du comité des usagers de l'eau

Dans son avis, le CUE salue la sécurité juridique, le degré de détail, la précision et la clarté du texte, notamment au niveau des obligations et missions de VIVAQUA.

Néanmoins, le CUE évoque :

- la complexité des termes utilisés qui rend la compréhension difficile pour l'utilisateur et propose, pour y remédier, une version simplifiée à destination du public ;
- le fait que l'absence d'information sur les tarifs ne lui permet pas de donner un avis optimal sur le texte ;
- la nécessité de préciser que la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable de dettes des consommateurs et le code de droit économique s'appliquent dans la relation entre VIVAQUA et l'utilisateur ;
- la nécessité de consacrer certains éléments dans l'OCE lorsqu'il y a création de droits pour l'utilisateur (ex : limitation dans les frais de recouvrement amiable, l'application du tarif fuite...) ;
- la nécessité de modifier la proposition de texte (plan de paiement, interdiction des coupures, suppression du tarif progressif...) en fonction des modifications qui seront prochainement apportées à l'OCE.

Sur ces points, BRUGEL est d'avis que :

- l'élaboration d'un document vulgarisé permettra assurément d'assurer une meilleure compréhension de l'utilisateur. BRUGEL précise que VIVAQUA s'est engagée à faire une Charte à destination des utilisateurs reprenant ses obligations ainsi que des brochures explicatives pour certaines activités (déménagement, demande de raccordement, plan de paiement etc) ;
- l'absence d'information sur les tarifs ne doit pas être un obstacle à la compréhension des conditions générales. En effet, l'opportunité de mettre en place une prestation par le biais des conditions générales peut être appréhendée indépendamment du tarif qui sera mis en place par les propositions tarifaires ;
- le texte actuel ne déroge pas à l'application de la législation fédérale et ne contient pas, d'après BRUGEL, de dispositions qui annihilent ou diminuent la protection de l'utilisateur qui est incluse au niveau fédéral. VIVAQUA a transmis à BRUGEL, suite à la consultation publique une étude juridique permettant de conclure au fait qu'effectivement le Code de droit économique et la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes des consommateurs s'appliquent à VIVAQUA mais qu'il n'est pas nécessaire de l'indiquer dans les Conditions générales. Cette étude appuie donc le positionnement de BRUGEL ;
- tant l'OCE que les Conditions générales peuvent consacrer des droits pour l'URD, même si la consécration légale par la voie ordonnantielle a une valeur juridique plus importante dès lors qu'elle découle de la volonté du législateur. Tel est le cas de la réduction de facture en cas de fuite qui ne sera a priori pas consacrée légalement d'après la lecture du projet de texte modificatif des ordonnances ;
- enfin, et comme exposé ci-dessus (cf. *supra* 3.1.1.), la proposition de texte sera adaptée en fonction des modifications qui seront apportées à l'OCE et à l'Ordonnance de 1994.

3.1.3. De la part de Bruxelles Environnement

Dans son avis, BE rejoint l'avis du CUE au niveau de la clarification apportée aux Conditions générales, de la difficulté à se positionner quant aux dispositions en l'absence de l'annexe tarif et de la nécessité d'adapter le document en fonction des nouvelles modifications de l'OCE et de l'ordonnance de 1994.

Sur ce point, BRUGEL renvoie à ce qui est mentionné ci-dessus (cf. 3.1.2.).

3.2 Considérations articles par articles

BRUGEL commence son analyse par le texte des conditions générales (point 3.2.1.) et ensuite, par le texte des prescriptions techniques (3.2.2.).

3.2.1. Le texte des Conditions générales

Cette analyse reprend la structure du document des conditions générales et renvoie le lecteur, à chaque point, à l'article en question.

3.2.1.1. Dispositions générales

- Article 2 : Définitions

- a. La domiciliation

Dans son avis, le CUE soulève que la référence à la domiciliation ne tiendrait pas compte de la réalité sociétale, à savoir qu'en Région de Bruxelles-Capitale (ci-après « RBC »), beaucoup de personnes ne sont pas domiciliées et qu'une grande partie des compteurs sont collectifs (et non individuels). Dès lors, selon le CUE, il conviendrait de prendre en compte les personnes qui résident dans un bien au niveau de la facturation.

Sur ce point, BRUGEL s'appuie sur l'analyse juridique qui a été transmise par VIVAQUA :

- la domiciliation est l'élément retenu dans la méthodologie tarifaire pour répondre à la tarification progressive applicables aux usagers domestiques. BRUGEL souligne que la tarification progressive sera normalement supprimée à partir du 1^{er} janvier 2022, à la suite de la modification de l'OCE, de sorte que tous les usagers se verront appliquer un tarif linéaire qui ne dépendra pas de la composition de ménage (et donc, pas de la domiciliation des usagers) ;
- un usager non domicilié dans un immeuble peut être considéré comme un usager domestique et bénéficier de la tarification domestique, ainsi :
 - l'article 94, qui sera modifié par VIVAQUA, devrait mentionner qu'en cas de compteur individuel, lorsque le formulaire de relevé contradictoire reprend une personne physique, la tarification domestique s'appliquera, peu importe la domiciliation de celle-ci ;
 - ce même article devrait prévoir qu'en cas de compteur collectif, la destination de l'immeuble comme logement sera le critère déterminant pour l'application du tarif domestique, peu importe que les usagers soient ou non domiciliés ;

- dans ce même article, dans un immeuble sans aucune personne domiciliée, le tarif domestique sera d'application.

VIVAQUA propose ainsi de définir l'utilisateur domestique comme étant : « *un ménage faisant usage de l'eau au sein de son logement dans lequel au moins une personne est domiciliée, avec ou sans compteur individuel. Pour l'application des tarifs, sont aussi assimilés à un usager domestique, les personnes qui occupent un logement même sans y être domiciliées* ».

BRUGEL souhaite également rappeler, comme le fait VIVAQUA dans son analyse, que :

- l'article 8, l a) des Conditions générales prévoit que toute personne dans un immeuble raccordé au réseau de distribution a le droit à l'approvisionnement en eau potable, même si elle n'y est pas domiciliée ;
- la domiciliation n'est pas un critère pour bénéficier de la future interdiction de coupure qui sera insérée dans le cadre de la modification de l'OCE. En effet, dès qu'un usager réside (ou est domicilié) dans un logement et que la distribution est utilisée à des fins domestique, aucune coupure ne peut intervenir ;
- la domiciliation sera prise en compte que pour l'octroi de l'intervention sociale dans le sens où afin d'appliquer la part variable de l'intervention sociale, VIVAQUA tiendra compte de la composition du ménage, et donc de la domiciliation des personnes le composant (la part variable sera multipliée par le nombre de personnes domiciliées).

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à adapter le texte en ce sens.**

b. Le domaine public

Dans son avis, BE soulève le fait que le domaine public n'est pas défini alors qu'une définition aurait une importance pour le raccordement de certains quartiers au réseau d'assainissement lorsque la pose d'égout dans une voirie est possible.

Sur ce point, BRUGEL considère que le « *domaine public* » n'est pas une notion spécifique au secteur de l'eau en RBC, ni un terme qui nécessite un éclaircissement pour son application particulière dans le domaine de l'eau. L'OCE ne fournit pas de définition du terme « *domaine public* ». BRUGEL considère que ce terme peut être compris dans son sens classique.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

▪ Chapitre 2 : Obligations de VIVAQUA

a. Accessibilité et service clientèle

Dans son avis, le CUE soulève l'intérêt d'insérer l'obligation pour VIVAQUA d'assurer un service de clientèle accessible et qui répond au plus haut degré de qualité.

Sur ce point, BRUGEL souligne que VIVAQUA, conscient des difficultés actuelles, a inscrit cet objectif dans son plan VIVANEXT et a développé un KPI pour suivre celui-ci. BRUGEL souhaite inscrire cet objectif dans la prochaine mouture des Conditions générales mais considère, que dans le cadre de cette première version, cette mention est prématurée et ne ferait qu'instaurer une pression contre-productive dans le chef de l'opérateur.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point** mais, dans le cadre du Service de plainte constitué en son sein, BRUGEL veillera à ce que les services prestés par VIVAQUA soient de qualité, ce qui englobe *in fine* l'accessibilité au service clientèle.

b. Responsabilité environnementale

Dans son avis, BE soulève qu'en raison de la responsabilité environnementale qui pèse sur VIVAQUA et des engagements déjà pris par elle dans le secteur (plan stratégique VIVANEXT, Plan de gestion de l'eau...), il serait instructif pour l'utilisateur de pouvoir les retrouver dans les Conditions générales. BE évoque l'insertion dans le document d'un engagement général de la part de VIVAQUA visant à assurer une faible incidence environnementale dans le cadre de ses activités et de trouver des solutions concertées avec les autorités compétentes.

Sur ce point, BRUGEL considère qu'il y a effectivement un intérêt, pour l'utilisateur, à connaître les engagements pris par l'opérateur en matière environnemental et de gestion durable de la ressource en eau. BRUGEL considère que l'article 7 des Conditions générales constitue une première étape vers un engagement environnemental minimal de VIVAQUA.

Cependant, l'opérateur est libre d'inscrire ses engagements en matière d'environnement dans les conditions générales ou dans un autre document, et d'autres voies de communication sont possibles (site internet, brochures explicatives...), le principal étant qu'il prenne des mesures effectives pour la durabilité du secteur, ce qui est le cas en l'espèce.

Au vu de l'importance de ce point pour l'utilisateur, BRUGEL suivra attentivement l'engagement de VIVAQUA pour la durabilité du secteur et la gestion de la ressource en eau, ainsi que sa communication vers l'utilisateur, par la mise en place d'un rapportage spécifique.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

▪ Article 6 : Communication active

Dans son avis, le CUE soulève que l'utilisateur devrait pouvoir obtenir les informations demandées oralement, à savoir lorsqu'il se présente chez VIVAQUA ou par téléphone, par lui-même ou par l'intermédiaire d'un mandataire. Le CUE propose que soit prévu la possibilité d'obtenir des informations l'existence et le montant de l'intervention sociale, les compétences des différents services de VIVAQUA ainsi que les recours possibles en cas de litige.

Sur ce point, BRUGEL considère que, lorsque l'information est sollicitée oralement par l'utilisateur ou son mandataire, dans le respect de l'article 26 et 27 du document (avec la modification à apporter concernant l'absence de nécessité de mandat en cas de demande introduite par un organisme missionné pour lutter contre la précarité hydrique- - cf. infra, p. 19, article 120), et lorsque la communication de celle-ci ne nécessite pas de longues recherches pour le personnel de VIVAQUA qui a été questionné, l'information doit être communiquée oralement. BRUGEL suit également l'insertion dans cet article des éléments proposé par le CUE.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.**

▪ Article 14 : Les réseaux gérés par VIVAQUA en domaine privé

Dans son avis, BE soulève qu'il est conservateur d'interdire à l'abonné toutes modifications sur le sol au-dessus duquel se situent des canalisations appartenant à VIVAQUA et que, par ailleurs,

cela pourrait constituer un frein à des projets de déconnexion de toiture des eaux pluviales de l'égout. BE propose que soit indiqué que de telles modifications soient possibles moyennant accord préalable de l'opérateur.

Sur ce point, BRUGEL propose que soient listés les cas dans lesquels VIVAQUA peut octroyer une telle dérogation, ou à tout le moins des balises et ce, afin d'éviter que soient introduits des demandes liées purement à des aspects esthétiques.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position de BE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 15 : Installations en domaine privé

Dans son avis, BE soulève que VIVAQUA devrait s'engager à ne pas procéder à des chantiers d'ouverture de voiries dans des zones sensibles sans un accord au préalable de BE, soulevant le fait que, dans certains cas, VIVAQUA n'a pas pris de mesures particulières de conservation alors que la législation en la matière l'imposait.

Sur ce point, BRUGEL considère que cet engagement n'a pas en soi sa place dans le document dès lors que les Conditions générales règlent la relation entre l'abonné/l'utilisateur et VIVAQUA et contient les engagements pris par VIVAQUA à son égard. Selon BRUGEL, cet élément aurait sa place plutôt dans l'OCE, dans un protocole bilatéral ou dans le Plan de gestion de l'eau.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 16 : Déplacement improductif

Dans son avis, le CUE soulève que lorsque l'utilisateur invoque un cas de force majeure, qui puisse être considéré comme tel par VIVAQUA, le déplacement ne devrait pas être défini comme improductif et donc, ne devrait pas être facturé. Un impayé de déplacement improductif ne devrait, par ailleurs, pas avoir pour conséquences le refus d'ouvrir ou de rouvrir un compteur en eau.

Sur ce point, BRUGEL considère que ces propositions renforcent la protection de l'utilisateur mais il est indispensable de prévoir dans les Conditions générales que la force majeure doit être étayée par des écrits probants.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 27 : Responsabilité de l'utilisateur

Dans son avis, le CUE soulève qu'en cas de désaccord entre le propriétaire et le locataire sur qui de l'un ou de l'autre est responsable des installations privées (condition 3 du point 2° pour que seul l'utilisateur soit tenu au paiement des factures), il faut considérer que cette condition n'est pas remplie et que le propriétaire est tenu au paiement des factures. Le CUE propose également de définir la notion de « *consommation inhabituelle* ».

Sur ce point, Brugel considère que, même si elle comprend position du CUE, cette condition imposée pour que le propriétaire soit tenu au paiement des factures est une transposition de l'article 3, alinéa 5, 2° de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau

alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise à laquelle il est expressément indiqué qu'il ne peut y être dérogé.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur le premier point** mais invite, pour le second point, à définir la notion de « *consommation inhabituelle* ».

3.2.1.2. Raccordement

- Article 35 : Intervention exclusive de VIVAQUA sur les raccordements

Dans son avis, BE soulève que cet article vise les interventions de VIVAQUA sur toutes les voiries, pas uniquement les voiries communales et, donc, propose une modification de l'intitulé de l'article.

Sur ce point, BRUGEL partage l'avis de BE.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position de BE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 36 : Remise en état des lieux

Dans son avis, BE soulève que cette disposition ne viserait pas la remise en état par VIVAQUA des plantations, ouvrages paysagers ou de gestion intégrée des eaux pluviales.

Sur ce point, BRUGEL considère que le terme « *jardinet* » inscrit dans la disposition ainsi que les points de suspension permettent d'inclure d'autres éléments que ceux listés, dont ceux évoqués par BE.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification en ce sens.**

- Article 48 : Caractéristiques du raccordement

Dans son avis, BE soulève que l'usager n'a pas connaissance du RRU, RCU et PU et qu'il y a lieu d'indiquer en toutes lettres ce qui est visé.

Sur ce point, BRUGEL rejoint la position de BE.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position de BE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 49 : Extensions ou modifications du réseau d'égouttage suite à l'établissement ou à la modification du raccordement

Dans son avis, BE soulève que les prescriptions techniques applicables pour les lotissements devraient pouvoir être obtenues à la demande du lotisseur, et non par un renvoi vers le site internet.

Sur ce point, BRUGEL renvoie à l'article 6, aliéna 2, qui dispose que tout usager peut recevoir les informations demandée par voie postale en introduisant une demande en ce sens.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 52 : Raccordements groupés

Dans son avis, BE soulève qu'en cas d'extension du réseau d'égouttage, VIVAQUA devrait pouvoir communiquer aux administrations compétentes la liste des propriétaires n'ayant pas donné leur accord sur le raccordement.

Sur ce point, BRUGEL émet un doute quant au respect de la législation sur la protection des données personnelles, surtout que la raison de cette communication consiste à permettre aux administrations compétentes de vérifier le respect des impositions légales.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point**, excepté si VIVAQUA considère que cette insertion est efficiente et ne contrevient pas à la législation relative à la protection des données personnelles.

- Article 54 : Utilisations interdites

Dans son avis, BE soulève qu'il y a lieu d'étoffer la liste des utilisations interdites.

Sur ce point, BRUGEL considère qu'une campagne d'information sur les utilisations interdites serait plus efficace.

Dès lors, **BRUGEL en sollicite pas de modification sur ce point**.

3.2.1.3. Abonnement

- Article 68 : Formulaire de relevé contradictoire

Dans son avis, le CUE soulève que le numéro de registre national ne devrait pas devoir être mentionné dans le formulaire de relevé contradictoire pour qu'il soit considéré comme valable. Dans le cas contraire, une certaine partie de la population ne pourrait pas avoir accès à l'eau car elle n'aurait pas de numéro de registre national.

VIVAQUA a transmis une analyse juridique par laquelle elle justifie le bien-fondé de cette disposition (identification de l'usager, vérification auprès de la BCSS si une intervention sociale peut être versée, autorisation du SPF intérieur pour utiliser le numéro de registre national...). Elle indique que le formulaire de relevé contradictoire n'a pas pour vocation de conditionner ou non l'accès à l'eau pour l'usager entrant, mais a uniquement des implications au niveau de la facturation.

Enfin, VIVAQUA souligne avoir reçu comme information du SPF intérieur que : « *toute personne qu'elle soit inscrite au Registre de la Population, des Etrangers ou d'Attente est reprise au Registre national et dès lors possède un numéro de Registre national* ». Dès lors, VIVAQUA propose d'insérer dans les Conditions générales qu' : « *Il peut s'agir du numéro dont disposent les personnes inscrites au Registre de la Population, des Etrangers ou d'Attente* ».

Sur ce point, selon BRUGEL, la problématique des personnes qui ne sont pas reprises dans un tel registre, comme les sans-papiers ou les fonctionnaires européens, reste pendante... Pour ces catégories de personnes, il y aurait un risque potentiel de refus par le propriétaire à signer un contrat de bail. BRUGEL souhaite que cette situation soit prise en compte.

Dès lors, **BRUGEL** invite **VIVAQUA** à garder la mention du registre national dans le formulaire de relevé contradictoire mais de proposer, dans le document, une solution alternative pour les personnes ne disposant pas de cette information.

3.2.1.4. Comptage

- Article 75 : Localisation de l'équipement de comptage

Dans son avis, le CUE soulève qu'en cas de non-respect de cette disposition (à savoir une mauvaise localisation de l'équipement de comptage ou difficulté d'accès au compteur), il serait opportun de prévoir l'envoi d'un courrier par VIVAQUA au propriétaire afin que ce dernier mette l'installation en conformité.

Sur ce point, BRUGEL rejoint la position du CUE d'autant plus que seul le propriétaire est, en raison de sa qualité, habilité à prendre des mesures pour se conformer à cette disposition.

Dès lors, **BRUGEL** invite **VIVAQUA** à tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.

- Article 86 : Détermination des consommations et modalités du relevé d'index

Dans son avis, le CUE soulève que le délai de 30 mois pour le relevé physique des index est trop long, crée une insécurité juridique, pourrait entraîner des risques de sous-estimation de la consommation, notamment en cas de fuite, et ne s'arcuerait pas adéquatement avec le délai de 2 ans pour demander une rectification de la facture.

Le CUE indique également que l'utilisateur devrait pouvoir demander à VIVAQUA de modifier son index par téléphone, internet ou courrier (au choix de l'utilisateur).

Sur ce premier point, BRUGEL considère que l'objectif de cette disposition est de permettre, une année sur deux, un relevé physique par les techniciens de VIVAQUA et l'autre année, un relevé des index par l'utilisateur avec la communication de celui-ci à VIVAQUA (ce qui renvoie au point 3. de l'article 86).

BRUGEL pense que cette façon de procéder n'entraînera pas les conséquences évoquées par le CUE dès lors qu'un relevé physique des index par VIVAQUA n'est pas forcément plus efficace que la communication des index par l'utilisateur lui-même. Par ailleurs, la communication des index par l'utilisateur permet de le responsabiliser quant à sa facturation et à diminuer les coûts des relevés physiques des index qui sont, *in fine*, supportés par la collectivité.

Sur ce second point, BRUGEL considère que les modalités pour introduire une demande de modification des index doivent être précisées dans les Conditions générales et qu'au vu du fait qu'une modification des index entraînera une modification de la facture, celle-ci devrait être introduite par écrit (site internet, mail ou courrier), mais non oralement.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification** en ce qui concerne le point 1 mais, en ce qui concerne le point 2, elle souhaite que VIVAQUA indique le mode d'introduction de la demande de modification.

- Article 92 : Rectifications des données de comptage

Dans son avis, le CUE soulève que la période de rectification des données de comptage devrait varier en fonction du résultat obtenu, s'il est en faveur ou en défaveur de l'utilisateur et, dans le même ordre d'idée, en faveur ou en défaveur de VIVAQUA. Le CUE considère également que cette disposition devrait préciser et baliser la notion de « *mauvaise foi* » et ne devrait pas laisser tout pouvoir de discrétion à VIVAQUA quant à cette notion.

Sur ce point, BRUGEL considère que n'est pas un élément objectif permettant de justifier une différence de traitement le fait que la rectification soit en faveur de l'utilisateur/VIVAQUA ou en sa défaveur. L'équilibre collectif ne serait assurément pas atteint.

Par ailleurs, la rectification des données de comptage a été épinglée par le régulateur et par VIVAQUA comme étant une matière devant faire l'objet d'analyses approfondies (au niveau juridique, tarifaire, socio-économique...) pour déterminer quel est le mécanisme *ad hoc*, étant entendu que le système applicable en énergie n'est pas optimal, notamment en ce qui concerne la rétroactivité, ni même *in fine* celui contenue dans la proposition des Conditions générales, l'objectif étant de le modifier dans la prochaine mouture.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

3.2.1.5. Tarification et facturation

- Article 94 : Détermination du caractère domestique ou non domestique

Dans son avis, le CUE soulève les effets liés à la prise en compte de la domiciliation et au fait que l'interdiction de coupure devrait viser également l'indépendant qui a son bureau dans sa maison privée. Sur ces 2 points, BRUGEL revient sur ce qui a été exposé ci-dessus (cf. supra n° 3.2.1.1, 1.a).

Le CUE indique qu'il serait plus équitable, en cas de bâtiment à usage mixte, de facturer au tarif domestique 35 m³ x nombre d'utilisateurs domiciliés et le surplus, au tarif non domestique en indiquant, dans la facture, une rubrique domestique et une rubrique non domestique, à titre de transparence pour l'utilisateur puisqu'*in fine*, c'est le propriétaire qui répartira la consommation entre les différents logements.

Sur ce point, BRUGEL précise que cette proposition a déjà été discutée avec VIVAQUA mais ne rencontrait pas une efficacité optimale tant en termes d'opérationnalité que de coûts. A partir du 1^{er} janvier 2022, il s'agira donc d'un tarif linéaire domestique ou non domestique en fonction de la même règle contenue dans les Conditions générales.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 95 : Terme fixe annuel en fonction du nombre de logements

Dans son avis, le CUE soulève qu'il y a un risque à appliquer autant de fois le terme fixe annuel qu'il y a d'occupant dans une chambre en cas de maisons de repos, séniories...

Sur ce point, BRUGEL craint que le CUE ait mal interprété la disposition dès lors qu'il s'agit d'appliquer un terme fixe annuel par logement sans tenir compte du nombre de personnes qui occupent le logement. Par ailleurs, le point 27 de l'article 2 du projet des conditions générales définit le logement comme suit « *lieu d'habitation – occupé ou non- possédant des diverses*

commodités assurant l'indépendance de la vie domestique permanente (sanitaires, cuisines, etc.) ». Il ressort de cette définition que les chambres d'une maison de repos sans sanitaire/cuisine propre ne seront pas considérées un logement. Néanmoins pour plus de clarté et afin d'éviter les redondances, BRUGEL considère que le point 3 de l'article précité devrait être supprimé.

Dès lors, **BRUGEL sollicite la suppression du point 3 de l'article 95.**

- Article 100 : Tarif pour fuite

Dans son avis, le CUE soulève que :

- le tarif fuite devrait être appliqué rétroactivement à toutes les périodes annuelles de consommation lorsque celles-ci ont été estimées.

Sur ce point, BRUGEL rappelle que selon l'article 92 des Conditions générales, en cas de rectification de la facturation, celle-ci ne peut porter que sur 2 périodes annuelles de consommation (index n-2 et n-1) précédent le relevé donnant lieu à la facturation contestée ;

- au vu du nombre important de locataire en RBC et de l'état souvent défectueux des installations, la facture consécutive à la fuite devrait être prise en charge, non pas par les locataires, mais par le propriétaire à partir du moment où ce dernier a été prévenu du mauvais état des installations mais qu'il n'a pas procédé aux réparations *ad hoc*.

Sur ce point, BRUGEL comprend le point de vue du CUE mais précise d'une part que, selon les Conditions générales, VIVAQUA n'a pas autorité pour imposer la réparation de la fuite, ni par le locataire, ni par le propriétaire dès lors qu'il s'agit d'un problème situé sur les installations privées et d'autre part, que 2 autres conditions cumulatives, visées par l'ordonnance de 1994, doivent être réunies afin que le propriétaire soit tenu au paiement solidaire (et non unilatéral) de la facture. Ainsi, la proposition du CUE serait certes plus équilibrée, mais contreviendrait à l'ordonnance visée.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 106 : Exonération en cas d'assainissement autonome

Dans son avis, BE soulève qu'il faudrait une publicité générale sur la possibilité pour un usager d'assainir de manière autonome ses eaux usées, au-delà donc des Conditions générales.

Sur ce point, BRUGEL se rallie à la position de BE et propose d'insérer sur le site de l'opérateur les modalités à respecter (et donc de compléter l'article 6 des Conditions générales).

Dès lors, **BRUGEL sollicite une modification en ce sens.**

- Article 107 : Auto-producteurs et utilisateurs d'eau de deuxième circuit

Dans son avis, BE soulève que :

- L'article 107 1°, qui prévoit que tout auto-producteur d'eau ou utilisateur d'eau de deuxième circuit est présumé recourir aux services d'assainissement public et donc, est facturé en ce sens, exclurait ceux qui effectuent uniquement des rabattements de

nappe, à savoir typiquement les hypothèses de chantiers temporaires, car les eaux rejetées dans le système d'égouttage ne serait pas « usées » ;

- Pour les auto-producteurs qui effectuent exclusivement des rabattements de nappe, le point 5° prévoit qu'il s'agit d'une activité connexe et qu'en échange du service presté par Vivaqua, une redevance doit être versée. Ainsi, BE mentionne que BRUGEL devrait se positionner sur le fait de savoir si ce service peut faire l'objet d'une redevance ou doit faire l'objet d'un tarif ;
- Enfin, la dernière phrase du point 2, §1^{er} (« Il s'agit donc d'une facturation du volume net prélevé dans la nappe ») induirait une confusion par rapport à l'exonération dont les auto-producteurs, qui ne font pas de rejet dans le réseau d'égouttage, bénéficient.

En ce qui concerne le premier point, BRUGEL a récemment appris qu'il existait des discussions entre BE, Vivaqua, la SBGE et la Confédération de la construction pour déterminer le montant que doit verser les auto-producteurs, en cas de chantier temporaire, et qu'un moratoire aurait été décrété en 2019 pour mettre en suspens le paiement par ces derniers de l'assainissement des eaux déversées dans les égouts.

BRUGEL considère qu'il n'est pas acceptable que les auto-producteurs qui déversent des eaux, à l'instar de tout usager, qu'elles soient ou non usées, ne participent aucunement au coût lié à l'assainissement de celles-ci alors qu'elles sont déversées *in fine* dans les égouts. Il est certain que laisser perdurer cette situation consiste à créer une différence de traitement injustifiée entre ces derniers et tous les autres usagers.

Dès lors, BRUGEL est d'avis que, excepté si VIVAQUA démontre une volonté contraire du législateur dans la rédaction de l'article 36 §4 de l'OCE, tous les auto-producteurs doivent contribuer de la même manière au coût lié à l'assainissement des eaux rejetées dans les égouts.

En ce qui concerne le second point, à savoir le fait que VIVAQUA impose pour ces derniers une redevance, indiquée sur son site internet, et non un tarif car il s'agirait d'après elle d'une activité connexe, BRUGEL ne peut y adhérer pour les motifs suivants :

- d'une part, aucune redevance ne peut être imposée sans base légale : « *Hors les provinces, les polders et wateringues et les cas formellement exceptés par la loi, le décret et les règles visées à l'article 134, aucune rétribution ne peut être exigée des citoyens qu'à titre d'impôt au profit de l'État, de la communauté, de la région, de l'agglomération, de la fédération de communes ou de la commune* » (article 173 de la Constitution) ;
- d'autre part, BRUGEL ne perçoit pas sur base de quel critère objectif est ce qu'une telle différence de traitement entre 1/ les auto-producteurs permanents qui se voient appliquer le tarif non domestique (ou domestique) visé à l'article 99 (ou 98) des Conditions générales (article 107 4°), et dont le tarif est approuvé par BRUGEL, et 2/ les auto-producteurs temporaires qui se verraient appliquer une redevance (et non un tarif) non soumise à l'approbation de BRUGEL, pourrait se justifier ;
- enfin, le service presté par VIVAQUA pour ces auto-producteurs n'est pas une activité qui peut être considérée comme connexe au sens de la méthodologie tarifaire puisqu'il rentre dans les missions de service public de VIVAQUA, tant au niveau de l'égouttage que du stockage.

En ce qui concerne le dernier point, BRUGEL partage la remarque de BE sur le risque de confusion. « Le volume net prélevé dans la nappe » ne correspond pas au volume total prélevé dans la nappe auquel est soustrait les volumes utilisés pour « l'arrosage de terrains de sport, espace vert ou activités agricoles ou maraichère ». Ces activités ne produisent pas de « retour direct de l'eau captée à la nappe » étant entendu qu'une grande partie de l'eau utilisée sera évapo(transpi)rée. Logiquement, ce coût doit viser les volumes d'eau captés puis rejetés dans le réseau d'assainissement.

La proposition de BE de supprimer ou clarifier uniquement la dernière phrase ne permet pas d'effacer toute ambiguïté.

Dès lors, **BRUGEL recommande** de :

- ne pas modifier l'article 107, 1° des Conditions générales dès lors qu'il s'agit d'une transposition de l'article 36 §3 de l'OCE ;
- supprimer le point 5° de l'article 107 dès lors que tout auto-producteur doit contribuer de la même manière au service lié à l'assainissement public, sauf modification de l'OCE en ce sens, ce qui induirait dans ce cas que le tarif lié à cette différence de traitement devra faire nécessairement faire l'objet d'une approbation par BRUGEL, et en aucun cas ne peut être fixé par le biais d'une redevance ;
- revoir totalement la disposition sur les usages exemptés de redevance auto-producteur.

- Article 109 : Facture annuelle et facture de clôture

Dans son avis, le CUE soulève que la facture annuelle devrait être adressée tous les 12 mois (et non tous les 15 mois) et devrait indiquer si l'index est réel ou estimé, les modalités du tarif fuite, de l'intervention sociale, les recours possibles en cas de désaccord etc.

Sur le premier point, BRUGEL est d'avis que la facture de clôture ou annuelle devrait être adressée dans les 3 semaines du relevé d'index et, pour la facture annuelle, dans les 15 mois au plus tard à dater du précédent index. Cela permettrait assurément de se rapprocher du délai de 12 mois, tel que sollicité par le CUE. En ce qui concerne le second point, BRUGEL précise que le contenu des factures annuelles sera décrit dans la nouvelle mouture de l'OCE et mentionnera, d'après la dernière version, les éléments listés par le CUE dans son avis.

Dès lors, **BRUGEL recommande de tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 110 : Factures intermédiaires

Dans son avis, le CUE soulève que l'octroi d'une ristourne en cas de facturation électronique accroît le problème de fracture numérique et implique que l'utilisateur qui opte pour une facture papier, et qui est finalement plus vulnérable puisqu'il n'a pas accès à la digitalisation, paie plus cher. De plus, le CUE considère qu'il s'agirait d'une violation du Code de droit économique qui classe une telle clause comme étant une clause abusive.

Enfin, le CUE indique que le choix d'une facture électronique ou en version papier devrait également viser les factures d'acompte, et pas seulement les factures annuelles.

Sur le premier point, BRUGEL s'appuie sur l'analyse juridique transmise par VIVAQUA qui retient la légalité de la ristourne en cas de facture électronique au vu de la doctrine majoritaire et de la position du SPF Economie qui indique sur son site internet que l': « *entreprise peut toutefois vous accorder une réduction afin d'encourager l'utilisation de la facture électronique (entre autres réduction des frais administratifs et d'expédition pour l'entreprise)* »¹, ce qui implique l'absence de violation des articles I.8, 22° et VI.83, 33° du Code de droit du Code de droit économique.

Sur le second point, BRUGEL retient également l'analyse juridique précitée qui permet de conclure que l'article 110, qui limite seulement la possibilité d'obtenir une facture mensuelle facultative à la seule version électronique de celle-ci, est conforme à l'article 38/2 de l'OCE.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 112 : Description de la facture

Dans son avis, le CUE soulève que les éléments qui doivent figurer dans la facture annuelle, selon cette disposition, notamment la possibilité de bénéficier d'un plan de paiement, devraient aussi figurer dans les factures d'acompte,

Sur ce point, BRUGEL considère que la proposition du CUE entraînerait une perte de lisibilité et de compréhension de la facture d'acompte par l'utilisateur, d'autant plus que tous ces éléments sont repris sur le site internet de l'opérateur. Par ailleurs, l'article 117 des Conditions générales précise que toutes les factures (annuelle et d'acompte) doivent prévoir la possibilité pour l'utilisateur d'obtenir un plan de paiement ainsi que les organismes à contacter pour se faire, ce qui revient *in fine* à respecter l'article 38/2, alinéa 1, 3^{ème} tiret évoqué par le CUE, qui ne devrait pas subir de modification.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 113 : Informations jointes à la facture annuelle

Dans son avis, le CUE soulève qu'un décompte détaillé devrait être adressé à chaque usager, en annexe de la facture annuelle, lorsqu'il y a un arriéré de paiement. Par ailleurs, l'existence de l'intervention sociale, du tarif fuite et les coordonnées du CPAS devraient y figurer.

Sur ce point, comme exposé, BRUGEL souligne que l'OCE sera modifié en ce sens.

Dès lors, **BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.**

- Article 114 : Garantie et provision

Dans son avis, le CUE soulève qu'une garantie de deux mois de consommation pour les usagers non domestique serait suffisante et qu'il y a lieu de supprimer le point c (« *si des raisons objectives et spécifiques font apparaître que sa solvabilité est en péril ou en cas de défauts ou de retards de paiement* »). Le point 4, selon le CUE, n'est pas clair.

Sur ce point, BRUGEL considère que dès lors qu'il s'agit d'une liste non exhaustive de cas dans lesquels une garantie peut être demandée, le point c peut être maintenu. De plus, la mention

¹<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#print>

de « *difficultés de solvabilité* » peut englober les cas où, d'après des informations recueillies par l'opérateur, l'utilisateur non domestique a des problèmes de solvabilité générale, qui ne sont pas liées à l'opérateur.

En ce qui concerne le point 4, **BRUGEL** considère qu'il serait opportun d'indiquer la procédure à suivre par l'utilisateur non domestique pour demander la restitution de la garantie constituée au motif que les éléments ayant justifié sa constitution ont pris fin.

Dès lors, **BRUGEL** sollicite que le texte soit modifié en ce qui concerne le point 4.

- Article 116 : Modalités de paiement

Dans son avis, le CUE soulève qu'il existe des conséquences importantes à ce que l'opérateur impose la communication structurée pour chaque paiement (ex : mise à charge de frais alors que le paiement est intervenu, difficultés pour l'utilisateur de savoir quelle référence utiliser,...). Dans cette hypothèse, VIVAQUA se décharge de toute responsabilité en cas d'erreur dans le traitement ou le suivi de paiement et cela contreviendrait au Code de droit économique.

Par ailleurs, le CUE indique que serait contraire au Code de droit économique le fait d'accorder une ristourne à l'utilisateur qui met en place une domiciliation bancaire, par rapport à celui qui ne le fait pas et qui paierait, dès lors, plus cher ses factures.

Sur le premier point, **BRUGEL** retient la conclusion reprise dans l'analyse juridique transmise par VIVAQUA au régulateur à savoir que dès lors que la jurisprudence est divisée en ce qui concerne la validité des clauses d'exclusion de responsabilité, au regard de l'article VI.83, 13° du Code de droit économique, lorsqu'elles sont formulées de manière générale, il y a lieu de préciser que l'exclusion de responsabilité n'est pas admise en cas de dol, de faute lourde de Vivaqua, de ses préposés ou mandataires.

Sur le second point, **BRUGEL** s'appuie également sur l'analyse juridique précitée qui permet de conclure que la ristourne en cas de domiciliation est conforme à la doctrine majoritaire, à ce qui est repris sur le site internet du SPF Economie : « *on peut néanmoins octroyer une remise au consommateur s'il est d'accord de payer par domiciliation* »² et n'est donc pas contraire aux articles I.8, 22° et VI.83, 32° du Code de droit économique.

Dès lors, **BRUGEL** invite Vivaqua à tenir compte de la position du CUE et de l'analyse juridique qu'elle a elle-même transmise en adaptant le texte en ce sens.

- Article 117 : Difficultés de paiement

Dans son avis, le CUE soulève plusieurs éléments relatifs aux plans de paiement, au mode d'introduction de celui-ci, à l'obligation de motiver le montant proposé, la date maximale pour introduire cette demande, les personnes habilitées à introduire cette demande, l'étendue du pouvoir d'appréciation de VIVAQUA sur cette demande,... Le CUE ajoute que l'utilisateur devrait avoir accès gratuitement à un décompte détaillé du plan de paiement (factures payées vs. factures non payées, un détail des frais...).

² <https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/refus-de-domiciliation-ou-de>

Ensuite, le CUE indique que :

- dans la phase de recouvrement amiable, l'utilisateur doit pouvoir prendre contact soit avec VIVAQUA, soit avec l'huissier, pour obtenir le plan de paiement et que les conditions d'octroi du plan de paiement doivent être les mêmes peu importe le canal ;
- si une citation a été introduite et que l'utilisateur règle sa dette en principal, intérêts et frais, et ce avant que l'affaire ait été inscrite au rôle, VIVAQUA doit prendre en compte ce paiement et demander à ce que l'affaire ne soit pas inscrite au rôle ;
- si une citation a été introduite et que l'utilisateur règle sa dette en principal, intérêt et frais, et ce après que l'affaire ait été inscrite au rôle, VIVAQUA doit prendre en compte ce paiement et réduire, si le Juge ne le fait pas d'initiative, l'indemnité de procédure à 1/4 ;

Sur ce premier point, BRUGEL propose d'attendre l'adoption des ordonnances modificatrices de l'OCE et de l'Ordonnance de 1994 afin que les Conditions générales soient adaptées par VIVAQUA.

Sur les trois autres points, BRUGEL rejoint l'avis du CUE dans un objectif de protection du consommateur et du respect de la loi du 21 avril 2017 relative à la répétabilité des honoraires et des frais d'avocat, auxquelles les conditions générales ne peuvent déroger.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 120 : Mandat et représentation légale

Dans son avis, le CUE soulève que l'utilisateur devrait pouvoir être représenté par les travailleurs sociaux sans que ces derniers ne doivent justifier d'un mandat écrit. Les dispositions 26, 27 et 120 des Conditions générales ne permettraient pas cette absence de preuve de représentation légale lorsque la demande d'information émane des travailleurs sociaux.

Sur ce point, BRUGEL rejoint le CUE sur et considère que, dans l'intérêt de l'utilisateur précarisé et en vue d'éviter des démarches administratives fastidieuses, la preuve de cette représentation légale ne doit pas être apportée par les organismes qui disposent d'une habilitation légale pour lutter contre la précarité hydrique (tel que les CPAS ou les centres de médiation de dettes agréés par la COCOM ou la COCOF).

Dès lors, **Brugel invite Vivaqua à tenir compte de la position du CUE en adaptant le texte en ce sens.**

- Article 121 : Défaut de paiement

Dans son avis, le CUE soulève qu'il y a lieu de préciser les frais administratifs forfaitaires qui seront mis à charge de l'utilisateur en cas de rappel de paiement et de mise en demeure.

Sur ce point, BRUGEL rappelle que l'OCE sera prochainement modifiée et qu'elle inclura une limitation de ces frais administratifs. Ces éléments seront dès lors inclus postérieurement dans les Conditions générales de vente.

Dès lors, **BRUGEL ne demande pas de modification sur ce point.**

3.2.2. Le texte des prescriptions techniques

Dans son avis, BE soulève que la référence à l'article 48.4 des Conditions générales est erronée et qu'il est nécessaire de clarifier la notion « évacuation des eaux pluviales » comme devant être circonscrite à l'hypothèse où le rejet vers le réseau ne peut être évité.

Sur le premier point, BRUGEL rejoint BE sur sa remarque : il n'existe pas d'alinéa 4 à l'article 48.

Sur le second point, BRUGEL insiste sur le fait que les prescriptions techniques concernent le raccordement des eaux usées et des eaux pluviales au réseau d'assainissement. Les dispositifs de gestion de l'eau de pluie à la parcelle ne sont pas visés par les prescriptions techniques de VIVAQUA.

Les schémas de raccordement n'ont pas pour vocation de présenter toutes les configurations possibles mais bien la présence d'éléments nécessaires du raccordement et leur position par rapport au sens de l'écoulement, au niveau des murs des habitations et du sol/voirie.

Etant donné que les prescriptions techniques de raccordement n'ont pas pour vocation la guidance des mesures de gestion d'eau pluviale, et que cela n'est pas un frein au respect des obligations d'infiltration, BRUGEL ne sollicite pas de modification sur ce point.

Enfin, dans son avis le CUE « *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.* »

Les schémas de raccordement n'ont pas pour vocation de présenter toutes les configurations possibles mais bien la présence d'éléments nécessaires du raccordement et leur position par rapport au sens de l'écoulement, au niveau des murs des habitations et du sol/voirie., BRUGEL ne sollicite dès lors pas de modification sur ce point.

Dès lors, **BRUGEL invite VIVAQUA à tenir compte de la position de BE sur le premier point, en adaptant l'article 48 en ce sens.**

4 Conclusions

BRUGEL salue le travail accompli par VIVAQUA dans la rédaction des conditions générales et des prescriptions techniques, et tient bien entendu à remercier le Comité des usagers de l'eau ainsi que Bruxelles Environnement pour les observations formulées.

BRUGEL a pris le temps d'analyser la proposition de texte et, dans le cadre de la rédaction du présent avis, a pris le soin de répondre à l'intégralité des observations formulées.

Conformément à l'article 3, aliéna 3, de l'Ordonnance de 1994, BRUGEL attend un retour de VIVAQUA sur les adaptations sollicitées dans le présent avis qui auront assurément un impact positif sur la protection de l'utilisateur bruxellois.

* *

*