

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

AVIS (BRUGEL-AVIS-20210511-320)

Relatif à la modification des Ordonnances du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise

Établi sur base de l'article 64/1 §2, 20 de l'Ordonnances du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau

11/05/2021

Table des matières

1	Base légale.....	4
2	Contexte.....	5
3	Observations générales	6
4	Les modifications de l'Ordonnance cadre eau.....	8
4.1.	Analyse des modifications proposées.....	8
4.1.1.	Disposition rencontrée par BRUGEL : extension des compétences du Service des litiges.....	8
4.1.2.	Amendements proposés par BRUGEL	9
1.	Intervention sociale	9
2.	Interdiction de fermeture des compteurs	10
3.	La procédure d'octroi d'un plan de paiement raisonnable.....	11
4.	La facturation de la consommation en eau.....	12
4.1.	La facturation au 1 ^{er} janvier de l'année	12
4.2.	La facturation en fonction de la composition de ménage : la problématique de la garde alternée	13
4.3.	La périodicité et le support de la facture	15
4.2.	Propositions de nouvelles modifications	16
4.2.1.	Le contrôle de la qualité de service des opérateurs de l'eau.....	16
4.2.2.	La mission d'approbation des plans d'investissements des opérateurs.....	17
4.2.3.	L'instauration d'un régime d'indemnisation au 1 ^{er} janvier 2023	19
4.2.4.	La mission de rapportage social.....	20
4.2.5.	La tarification solidaire et progressive	20
4.2.6.	La preuve d'une procuration valable	21
5	Les modifications de l'Ordonnance de 1994.....	23
5.1.	Analyse des modifications proposées.....	23
5.1.1.	Dispositions rencontrées par BRUGEL.....	23
1.	La limitation des frais administratifs de recouvrement.....	23
2.	L'instauration d'une relation réglementaire entre VIVAQUA et l'abonné, l'utilisateur et l'occupant....	23
5.1.2.	Amendements proposés par BRUGEL :	24
	la procédure de recouvrement amiable.....	24
5.2.	Propositions de nouvelles modifications	24
5.2.1.	Le pouvoir de BRUGEL de rendre un avis conforme sur les Conditions générales	24
5.2.2.	Le maintien des missions de VIVAQUA en cas de recouvrement amiable	26
6	Pistes de réflexion.....	28
6.1.	Le partage de responsabilité entre le propriétaire et le locataire.....	28

6.1.1	Absence de déresponsabilisation du locataire sortant par la communication d'un formulaire de relevé contradictoire	28
6.1.2	Désolidarisation du propriétaire au niveau de la facturation lorsqu'il apporte la preuve que la forte consommation n'est pas consécutive à un mauvais état des installations qui lui est imputable.....	29
6.2.	Le statut de client protégé.....	30
6.3.	Le non-recouvrement des factures trimestrielles	30
6.4.	La procédure de rétablissement de l'approvisionnement en eau après la fermeture des compteurs 31	
7	Conclusions	32

I **Base légale**

L'Ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau (ci-après « *Ordonnance cadre eau* ») prévoit, en son article 64/1, que :

« § 2. BRUGEL est investie d'une mission de conseil et d'expertise auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du secteur régional de l'eau, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle dans le cadre de sa compétence de contrôle du prix de l'eau en application de la présente Ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, d'autre part.

Dans ce cadre, BRUGEL est chargée des missions suivantes :

1° donner des décisions ou avis motivés dans le cadre de ses compétences de contrôle du prix de l'eau et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente Ordonnance ou ses arrêtés d'exécution ;

2° à la demande du Gouvernement ou du Ministre ayant la Politique de l'Eau dans ses attributions, effectuer des recherches et des études relatives au secteur de l'eau dans le cadre de sa compétence de contrôle du prix de l'eau. »

Par mail du 2 avril 2021, le ministre en charge de la Politique de l'Eau et de l'Énergie a demandé à BRUGEL de remettre un avis sur l'avant-projet d'Ordonnance (ci-après « *avant-projet d'Ordonnance* ») modifiant certaines dispositions de l'Ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et de l'Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise en vue d'y insérer des mesures sociales (ci-après « *Ordonnance de 1994* »).

Le présent avis est donc réalisé à la demande du Ministre.

2 Contexte

Dans sa résolution du 30 avril 2019 concernant l'accès à l'eau pour toutes et tous, et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale, le parlement bruxellois a invité son gouvernement à constituer un groupe de travail réunissant VIVAQUA et les acteurs de la lutte contre la pauvreté et l'endettement, dont BRUGEL, en vue d'édicter des mesures sociales tendant à remédier à la précarité hydrique.

Afin que des mesures sociales puissent entrer en vigueur préalablement (ou concomitamment) à l'augmentation des tarifs prévue au 1^{er} janvier 2022, les thématiques pour lesquelles une base légale est nécessaire ont été abordées prioritairement au sein des groupes de travail.

Les thématiques suivantes ont été abordées :

- opportunité de créer un tarif social ou une intervention sociale ;
- opportunité de créer un statut de client protégé ;
- accès et modalités des plans de paiement ;
- amélioration de la procédure de recouvrement amiable des dettes hydriques ;
- lisibilité, contenu et périodicité de la facture ;
- limitation des frais administratifs.

Les discussions au sein de ces groupes de travail ont permis au Ministre en charge de la Politique de l'Eau et de l'Énergie de déposer au parlement l'avant-projet d'Ordonnance.

Ces ateliers ont permis à BRUGEL d'alimenter le travail collaboratif qu'elle fait depuis plusieurs mois avec VIVAQUA sur la révision des Conditions générales, dossier qui permet lui-même à BRUGEL d'identifier des thématiques qui pourraient être traitées par le législateur.

Par ailleurs, la mission tarifaire accomplie par BRUGEL ainsi que les audits réalisés en 2020 ont conforté BRUGEL sur la nécessité à ce qu'elle joue un rôle au niveau du suivi de la qualité de service des opérateurs de l'eau et de l'approbation des plans d'investissements.

3 Observations générales

BRUGEL salue l'initiative du Gouvernement de proposer au Parlement bruxellois l'insertion, dans la législation, de mesures sociales tendant à lutter contre la précarité hydrique. Celles-ci auront assurément un impact positif sur la protection de l'utilisateur bruxellois.

BRUGEL, par le présent avis, soulignera les éléments qui lui paraissent assurément être bénéfiques pour l'utilisateur, et le secteur de l'eau de façon plus globale. Il se permettra également de souligner les points qui devraient être améliorés/amendés, pour assurer une meilleure protection de l'utilisateur, et les éléments qui font défauts dans l'avant-projet d'Ordonnance. Enfin, d'autres points sont des pistes de réflexion plus globales n'impliquant pas dans l'immédiat, en raison d'une absence d'analyse approfondie, une volonté d'instaurer une base légale.

BRUGEL collabore avec VIVAQUA depuis novembre 2020 sur la révision en profondeur des Conditions générales afin qu'une proposition de texte lui soit soumise pour approbation dans le courant du mois de juin 2021. Préalablement à son approbation, celle-ci sera mise en consultation publique afin de recueillir les réactions des acteurs de terrain et des usagers de l'eau. BRUGEL constate que le projet modificatif de l'Ordonnance contient des dispositions qui ne sont pas dans la lignée du contenu des Conditions générales tandis que d'autres confirment le contenu du document. Le projet de texte des Conditions générales ainsi que les dispositions contenues dans l'avant-projet d'Ordonnance se révèlent être des avancées considérables en termes de protection du consommateur.

Au-delà de ces éléments positifs, BRUGEL souhaite faire les constats suivants :

- Il n'est pas aisé pour BRUGEL de se prononcer sur le bien-fondé des mesures reprises dans l'avant-projet d'Ordonnance, notamment l'interdiction générale de coupure, dès lors qu'aucune analyse chiffrée, ou du moins qualitative, n'a été effectuée pour étayer l'insertion de celles-ci ;
- Si BRUGEL se réjouit que ses recommandations aient été entendues au niveau de l'intervention sociale, elle constate des écarts parfois importants entre les mesures discutées et validées en cours de GT par rapport aux mesures insérées dans l'avant-projet d'Ordonnance ;
- Enfin, BRUGEL a, à plusieurs reprises, attiré l'attention du Gouvernement sur l'impact que pouvait avoir une modification législative, insérant des mesures sociales, sur les méthodologies tarifaires et sur l'entrée en vigueur des tarifs¹ :
 - o En effet, la méthodologie tarifaire traduit les principes et dispositions fixées dans l'Ordonnance cadre eau. La méthodologie tarifaire actuelle a été élaborée sur base de l'Ordonnance existante dès lors que l'avant-projet d'Ordonnance a été communiqué postérieurement à la validation de celle-ci. Bien qu'à ce stade, le contenu provisoire de l'avant-projet d'Ordonnance n'implique pas de modification de la méthodologie tarifaire, il n'est pas impossible que celle-ci soit modifiée en fonction du contenu définitif de l'Ordonnance,

¹ Un impact du retard dans le processus ordonantiel n'a pas eu d'impact sur les Conditions générales de VIVAQUA dès lors que celles-ci n'ont pas encore été approuvées par BRUGEL.

- Même si les principes sous-tendant la méthodologie devaient être inchangés, l'avant-projet d'Ordonnance influencera indirectement les tarifs. En effet, à titre exemplatif, l'interdiction de coupure aura une influence sur les factures impayées. Par ailleurs, dès lors que le planning légal et convenu avec VIVAQUA ne permet pas, en principe, d'intégrer ces mesures dans les futurs tarifs, elles devront être financées par un autre biais.

Bien que BRUGEL comprenne les raisons de ce retard, à savoir un important travail collaboratif en amont au sein des groupes de travail sur la précarité hydrique, elle a mis, de son côté, tout en œuvre pour respecter les délais impartis.

A des fins de clarté, BRUGEL fera une analyse des modifications de l'Ordonnance cadre eau (point 4) et, ensuite, contribuera pour les modifications de l'Ordonnance de 1994 (point 5).

4 Les modifications de l'Ordonnance cadre eau

4.1. Analyse des modifications proposées

4.1.1. Disposition rencontrée par BRUGEL : extension des compétences du Service des litiges

BRUGEL salue la modification proposée portant sur l'extension des compétences du Service des litiges au secteur de l'eau ainsi que la limitation de ses compétences matérielles. BRUGEL appuie la modification pour les motifs suivants :

- La nature d'un Service des litiges² présente des avantages considérables. Premièrement, l'une des limites de la médiation réside dans le refus de l'une des deux parties d'entrer en médiation ou de traiter un des aspects du litige. Si l'opérateur de l'eau refuse de collaborer, aucune médiation ne sera possible. Tel n'est pas le cas si le Service des litiges est saisi. Deuxièmement, le traitement d'une plainte par le Service des litiges n'empêche pas les parties de trouver une solution négociée en cours de traitement, rendant ainsi la plainte sans objet. Enfin, dans le cadre d'un Service des litiges, la décision prononcée est contraignante : ainsi, en cas de non-respect de la décision par la partie poursuivie, le Conseil d'administration de BRUGEL peut infliger des sanctions (mise en demeure, amende administrative, etc.) pour parvenir *in fine* au respect de celle-ci ;
- La limitation de la compétence matérielle du Service des litiges au non-respect des Conditions générales de VIVAQUA ou des dispositions tarifaires de l'Ordonnance cadre eau permet d'éviter les conséquences négatives qui existent actuellement :

- Dans l'Ordonnance cadre eau actuelle, il est prévu qu'un usager peut introduire une réclamation, quel que soit sa nature devant le Service.

Un usager peut actuellement contester, de manière non exhaustive, la réalisation d'un chantier par VIVAQUA, la construction d'un bassin d'orage, la fréquence des captages d'eau, la mauvaise gestion d'une infrastructure, le coût lié à l'épuration des eaux usées, la composition de l'eau à la sortie du robinet, un retard dans la réalisation d'un investissement, etc.

Une compétence si large du Service est contre-productive pour les opérateurs de l'eau (exemple : mise en attente d'un chantier ou d'un investissement le temps que le Service statue sur la question), et constitue une charge de travail fastidieuse pour le Service.

- Dans l'Ordonnance cadre eau actuelle, il est prévu que le Service doit répondre à « toute » question posée par un usager et ayant trait aux activités des opérateurs de l'eau.

Par exemple, le Service doit répondre à l'utilisateur qui souhaite savoir la raison pour laquelle tel chantier est réalisé, tel prix est pratiqué pour telle intervention, tel captage est relatif à des eaux souterraines (et non à des eaux de surface), etc. Le Service assume donc un service d'accompagnement aux usagers, en répondant aux questions des usagers et ce, en lieu et place d'une mission de régulation, et

² Pour le surplus, BRUGEL renvoie à l'avis qui a été publié le 13 décembre 2018 sur son site internet <https://www.BRUGEL.brussels/publication/document/avis/2018/fr/AVIS-initiative-272bis-FR-mediation-EAU.pdf>

doit se déclarer compétent pour toute demande, de quelque nature qu'elle soit à partir du moment où celle-ci a trait aux missions de service public des opérateurs.

- La prochaine complémentarité matérielle entre le Service des litiges et le Service de médiation régional, créé par décret et Ordonnance conjoints du 16 mai 2019 relatifs au médiateur bruxellois, permettrait de couvrir toutes les thématiques entourant le secteur de l'eau. Le service des litiges serait compétent dans le cadre des thématiques listées ci-dessus tandis que le Service régional de médiation le serait pour toutes les autres thématiques, tel un problème relatif à la construction d'une infrastructure trop proche des citoyens.

4.1.2. Amendements proposés par BRUGEL

1. Intervention sociale

BRUGEL prend note que l'avant-projet d'Ordonnance la missionne afin de rendre un avis au Gouvernement préalablement à l'adoption de l'arrêté fixant les montants, les modalités de calcul, de versement et de financement de cette intervention sociale. BRUGEL estime que cette mission permettra d'éclairer judicieusement le Gouvernement sur les impacts tarifaires liés à cette mesure.

De manière générale, BRUGEL est favorable à une opérationnalité simple et une automatisation de la mesure et ce, dans le but de minimiser les coûts pour l'opérateur.

Sur base de ce constat, BRUGEL peut d'ores et déjà souligner les éléments suivants :

- Elle se montre favorable à la mise en place d'une intervention sociale pour l'utilisateur de l'eau qui bénéficie de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé ainsi qu'à l'intervention de la Banque Carrefour de la sécurité sociale dans le processus³ ;
- L'avant-projet d'Ordonnance prévoit que l'intervention sociale peut se faire soit sur la facture de provision, soit sur la facture de régularisation sans prévoir de balise quant au choix de l'un ou de l'autre. Cependant, BRUGEL estime que le bénéfice de l'intervention sociale doit se faire de manière uniforme pour tous les usagers. Ainsi, le Gouvernement ne devrait choisir l'une ou l'autre modalité mais que celle-ci soit applicable à tous les usagers sans différence de traitement ;
- Par ailleurs, BRUGEL considère qu'il est plus opérationnel et moins onéreux de généraliser le bénéfice de l'intervention sociale sur la facture annuelle de régularisation, et non sur la facture de provision ;
- BRUGEL attire l'attention du législateur sur le risque réel d'inapplicabilité de l'intervention sociale pour les usagers disposant d'un compteur collectif. Si la procédure de détection d'un bénéficiaire en énergie est transposée au secteur de l'eau, c'est l'opérateur qui est chargé de communiquer à la Banque Carrefour de la sécurité sociale la liste des usagers de l'eau pour que celle-ci identifie les usagers qui pourront bénéficier de l'intervention sociale. Dans ce schéma, dès lors que l'utilisateur domicilié dans un

³ BRUGEL attire l'attention du législateur sur la réforme en cours en ce qui concerne le tarif social au niveau fédéral (notamment la définition d'ayants droit) qui pourrait avoir des effets non négligeables sur la mise en œuvre de l'intervention sociale en Région de Bruxelles-Capitale.

logement disposant d'un compteur collectif n'est pas repris dans la liste des « *clients* » de VIVAQUA (le débiteur de la facture étant le propriétaire du bâtiment ou l'association des copropriétaires), il ne bénéficiera pas de l'intervention sociale. BRUGEL recommande donc un réexamen de cette procédure afin de solutionner le cas des usagers disposant d'un compteur collectif. Une solution, dont l'impact et l'efficacité doivent encore être analysés, serait l'envoi par la Banque Carrefour de la sécurité sociale à VIVAQUA d'un listing mensuel des usagers bénéficiant de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé afin que VIVAQUA leur octroi l'intervention sociale ou encore, la remise par la Banque Carrefour de la sécurité sociale d'une attestation à l'utilisateur destinée à lui permettre de faire valoir l'octroi de l'intervention sociale auprès de l'opérateur ;

- Cette considération vaut également pour les ménages dont le membre qui bénéficie de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé n'est pas celui qui est repris sur le formulaire de relevé contradictoire, impliquant qu'il n'est pas repris dans la liste des « *clients* » de VIVAQUA et ne bénéficiera donc pas de l'intervention sociale ;
- Enfin, le régulateur considère qu'en cas de compteur collectif, l'intervention sociale devrait prendre la forme, dans un premier temps, d'un chèque adressé à l'utilisateur et à encaisser par ce dernier à sa banque et, dans un second temps, par le versement direct de l'intervention sociale sur le numéro de compte de l'utilisateur, à la condition bien entendu que VIVAQUA ait la certitude que l'utilisateur bénéficiaire soit le titulaire du compte.

Il s'agit ici des premières réflexions de BRUGEL qui seront amenées à évoluer dès lors qu'il est difficile pour le régulateur de se positionner sur une procédure d'octroi efficace dès lors qu'il lui manque une série d'informations.

2. Interdiction de fermeture des compteurs

BRUGEL prend bonne note de la position du Gouvernement relative à la non-coupeure. En tant que position politique, BRUGEL ne portera pas d'avis sur ce point. Néanmoins, il mentionne son regret de ne pas pouvoir rendre un avis sur les modalités d'application avant l'adoption de l'arrêt, tel que cela est prévu pour l'intervention sociale.

Le régulateur tient à préciser que ce point n'a pas été abordé lors des réunions coordonnées par Bruxelles Environnement et qu'il aurait souhaité pouvoir bénéficier de l'analyse tant quantitative que qualitative ayant motivé cette prise de décision, afin de connaître l'impact de cette mesure au niveau financier et social.

L'interdiction de coupeure en eau a pour effet que BRUGEL ne peut se positionner efficacement sur la procédure de recouvrement amiable, telle que décrite dans l'avant-projet d'Ordonnance, dès lors qu'en raison de cette interdiction, d'autres mesures (comme une augmentation du fonds social) destinées à éviter un emballement de la dette et une augmentation des créances de VIVAQUA devraient être instaurées. BRUGEL souhaite que des mesures incitatives au paiement par l'utilisateur de ses factures puissent être établies, si elles ne le sont pas *in fine* dans l'avant-projet de l'Ordonnance, à tout le moins dans le cadre des groupes de travail sur la précarité hydrique.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau :

« L'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est interdite, sauf dans les cas arrêtés par le Gouvernement. Le Gouvernement arrête, après avis de BRUGEL, les conditions, les modalités d'accompagnement et la date d'entrée en vigueur de cette interdiction ».

3. La procédure d'octroi d'un plan de paiement raisonnable

L'encadrement du plan de paiement raisonnable est assurément un élément qui permet de lutter contre la précarité hydrique et BRUGEL y est favorable.

Néanmoins, certaines dispositions devraient être amendées :

- Dans le contexte d'une situation de précarité globale du ménage, l'absence d'un délai de réponse par VIVAQUA à la demande d'un plan de paiement formulée par l'utilisateur ne permet pas une prise en charge optimale de la situation d'endettement. BRUGEL estime que l'opérateur devrait répondre dans les 8 jours ouvrables, et par écrit, à toute demande de plan de paiement, que celle-ci soit acceptée ou rejetée ;
- L'avant-projet d'Ordonnance considère qu'est raisonnable un plan de paiement qui assure un équilibre entre l'intérêt financier de l'opérateur et la dignité humaine de l'utilisateur. BRUGEL souligne positivement cette définition mais considère, cependant, que la limitation du plan de paiement à 12 mensualités en cas de consommation normale et 60 mensualités en cas de forte surconsommation ne permet pas, *in fine*, de respecter la définition précitée, bien au contraire. Ainsi, le montant de la dette doit être considéré comme l'indicateur de base pour l'octroi du plan de paiement, et non le nombre de mensualités ;
- Par ailleurs, accorder une temporalité du plan de paiement sur base de la normalité ou l'anormalité de la consommation, sans même définir ces termes, n'est pas un critère objectif d'octroi et ne permet pas de prendre en compte la possibilité pour l'utilisateur de vivre conformément à la dignité humaine ;
- Partant du postulat que le ménage qui sollicite un plan de paiement est un client précarisé, et que donc sa situation budgétaire est compromise, il n'est pas opportun de demander à ce dernier de commencer à rembourser ses dettes au lendemain de sa demande de plan de paiement et donc, avant même que VIVAQUA ait donné son accord sur ledit plan. Ainsi, BRUGEL considère qu'un minimum d'un mois est nécessaire au ménage pour ajuster sa situation financière à cette nouvelle dépense de sorte que le plan devrait démarrer le 1^{er} du mois qui suit l'accord de VIVAQUA sur le plan de paiement ;
- La résiliation du plan de paiement en cas de non-paiement de 2 échéances mérite d'être cadencée au cas de 2 échéances successives qui ne sont pas honorées ;
- La différence de traitement dans le cadre de la demande de plan de paiement en fonction du canal de la demande (utilisateur ou CPAS) peut apparaître discriminatoire. Les conditions liées au plan de paiement doivent être identiques peu importe le canal utilisé pour l'introduction de la demande. Par ailleurs, BRUGEL est d'avis que les demandes de plan de paiement doivent être acceptées jusqu'à l'audience devant la Justice de paix ;

- Dans l'objectif d'éviter un emballement de la dette, les souplesses de paiement doivent être intégrées à toute communication de VIVAQUA vers l'utilisateur et ce, quel que soit le canal utilisé. La possibilité de solliciter un plan de paiement doit ainsi être indiquée sur les factures d'acompte, de régularisation mais également lors d'envoi de SMS, d'appels téléphoniques, de communication par mail, etc. Le client doit avoir connaissance qu'il peut s'adresser gratuitement à VIVAQUA pour bénéficier de facilités de paiement ;
- A l'instar de pratiques utilisées dans d'autres secteurs, et ce afin de provoquer une réaction chez le client, VIVAQUA pourrait proposer, par défaut, un plan de paiement sur le courrier de mise en demeure. Le montant de la mensualité et le nombre d'échéance devraient être déterminés de manière objective ;
- Enfin, BRUGEL remarque une incohérence entre l'insertion dans l'avant-projet d'Ordonnance du fait que le plan de paiement standardisé est prévu dans les Conditions générales alors qu'*in fine*, il est prévu dans l'avant-projet.

4. La facturation de la consommation en eau

4.1. La facturation au 1^{er} janvier de l'année

L'avant-projet d'Ordonnance prévoit que :

« la tarification domestique tient compte du nombre de personnes composant le ménage tel que renseigné au registre national au 1^{er} janvier de chaque année, au moyen de tarifs progressifs en fonction du recours aux services liés à l'utilisation de l'eau, et pour autant que l'ensemble de la consommation dudit ménage soit enregistrée au moyen d'un compteur individualisé propre au ménage et relevant de la responsabilité de l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1^{er}, 3^o ; cette disposition entre en vigueur le 1^{er} janvier 2022 » (article 3).

BRUGEL considère qu'il est important que la tarification se base sur un registre national (ou une composition de ménage) au plus proche, niveau temporel, de la facture adressée au ménage, à tout le moins si une gestion dynamique du registre national est possible, en d'autres termes, si les variations dans la composition du ménage sont prises en compte.

Les raisons sont les suivantes :

- Aucune disposition ne permet à l'utilisateur de l'eau de faire valoir des variations dans sa composition de ménage, préalablement ou postérieurement à la facturation, alors que la tarification est par nature solidaire et progressive ;

Le fait de prendre en compte une tarification sur base d'une composition du ménage au 1^{er} janvier de l'année, alors que la facturation peut se faire n'importe quand dans l'année (en fonction de la période de relevé des compteurs selon les communes) accentue considérablement les effets négatifs de l'impossibilité pour l'utilisateur de faire valoir de tels changements ;

- BRUGEL a accusé réception de plaintes ainsi que de demandes d'information tendant à contester la prise en compte de la composition de ménage au 1^{er} janvier de l'année pour des factures établies en fin d'année lorsqu'une variation importante a eu lieu dans la composition du ménage entre le 1^{er} janvier de l'année et le jour de la facture. En cas de déménagement entre ces deux périodes, la prise en compte de la variation de la composition du ménage ne sera jamais opérante l'année suivante puisque l'utilisateur aura quitté les lieux avant la prochaine facture de régularisation.

VIVAQUA, qui dispose d'un registre national en continu avec les historiques, propose, pour les ménages qui disposent d'un compteur individuel, de procéder à une facturation sur base d'une recherche au registre national établie au jour de la facture de régularisation en tenant compte de l'historique inclus dans celui-ci.

Cette proposition rencontre la position de BRUGEL.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau :

« Pour les ménages disposant d'un compteur individuel par lequel l'intégralité de la consommation transite par celui-ci, la facturation sera établie sur base d'une recherche au registre national effectuée moins d'un mois avant la facture annuelle de régularisation ou la facture de clôture, et VIVAQUA mettra tout en œuvre pour tenir compte des variations dans la composition du ménage ».

4.2. La facturation en fonction de la composition de ménage : la problématique de la garde alternée

Le projet d'Ordonnance, dans sa mouture actuelle, ne permet pas de prendre en compte un autre document que le registre national pour déterminer la composition du ménage de l'utilisateur. BRUGEL peut comprendre que l'intérêt de cette mesure se justifie par une automatisation entre le contenu du registre national et la facturation, engendrant une meilleure opérationnalité et des coûts moindres que s'il était possible pour l'utilisateur de solliciter auprès de l'opérateur la prise en compte de personnes résidentes, et donc non domiciliées, dans son logement.

Cependant, un cas particulier mérite, selon BRUGEL, de se voir appliquer un régime différent : les parents en situation de garde alternée soumis à une tarification progressive pour sa facture d'eau.

Historiquement, VIVAQUA appliquait, alors qu'aucune base légale et décision de son Conseil d'administration l'y autorisait, la tarification solidaire et progressive aux parents séparés en tenant compte, pour chacun d'entre eux, de l'enfant dans le ménage. Il s'agit au niveau tarifaire de ce que l'on peut qualifier d'une « condition d'application du tarif solidaire et progressif ». Ainsi, l'enfant apparaissait dans une seule composition de ménage mais, sur base de la communication du jugement par le parent bénéficiant d'une résidence secondaire, VIVAQUA appliquait une tarification tenant compte fictivement de l'enfant en tant que personne domiciliée.

Dans le courant de l'année 2019, VIVAQUA a décidé unilatéralement de supprimer cette condition d'application et a adressé sa décision aux parents bénéficiaires de cette condition d'application (environ 800 parents). Ils n'ont pas manqué d'adresser leur mécontentement au Service de médiation par la voie de demandes d'information (1) ou de plaintes (6). De plus, les acteurs du secteur de l'eau ont fait part de leur insatisfaction, notamment dans le cadre de consultation publique des méthodologies tarifaires.

Dès lors qu'aucune base légale n'impose la prise en compte de cette situation spécifique au niveau de la tarification, le Service de médiation a été dans l'impossibilité de prendre une recommandation tendant à imposer à VIVAQUA de continuer l'application de cet usage. Il a été néanmoins précisé aux plaignants que cette situation allait être analysée par BRUGEL, notamment dans le cadre du processus de révision des Conditions générales de VIVAQUA.

BRUGEL est favorable à la consécration de cette condition d'application afin de respecter le principe constitutionnel d'égalité et de non-discrimination prévu aux articles 10 et 11 de la Constitution. En vue de pouvoir déroger au principe d'égalité, des conditions strictes doivent être remplies, notamment le fait de pouvoir justifier celle-ci sur base de critères objectifs. Or, le fait que des parents soient séparés/divorcés ne permet assurément pas de justifier cette inégalité de traitement dans la tarification qui leur est applicable et ce, d'autant plus que la simple communication du jugement prouvant l'existence d'une résidence secondaire au profit du parent ne bénéficiant pas de la domiciliation de l'enfant peut permettre de préserver cette égalité de traitement.

Au-delà de la communication de ce jugement, BRUGEL propose une alternative ou une mesure complémentaire à la communication du jugement. L'article 1^{er} 31° et 32° de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 déterminant les informations mentionnées dans les registres de la population et dans le registre des étrangers prévoit, qu'à la demande du parent hébergeant, peut être inscrit dans ce registre :

« 31° la mention du fait que le mineur réside partiellement, de façon égalitaire ou pas, chez le parent hébergeur, à savoir celui auprès duquel le mineur n'est pas inscrit à titre principal, sur la base d'une décision judiciaire ou de commun accord des parents quant à l'hébergement du mineur, en application de l'article 374 du Code civil ; cette mention est effectuée à la demande du parent hébergeur ;

32° la mention du fait que le parent hébergeur, au sens du point 31° accueille partiellement, de façon égalitaire ou pas, sur la base d'une décision judiciaire ou de commun accord des parents quant à l'hébergement du mineur, en application de l'article 374 du Code civil, un ou plusieurs de ses enfants mineurs à l'égard desquels la filiation est établie ; l'identité du ou des mineurs concernés est également mentionnée »

Cette alternative (ou mesure complémentaire) permet d'englober, au contraire du cas de la communication d'un jugement, les cas de parents qui sont séparés de fait mais pour lesquels aucun jugement n'a été prononcé quant à la résidence principale et secondaire de l'enfant.

Certes, il n'y aurait pas d'automatisme entre l'inscription au registre national et l'octroi de la condition d'application mais, sur base de la communication d'un document officiel (le jugement ou une attestation du registre de la population) par l'usager à VIVAQUA, ne nécessitant dès lors pas de vérification par l'opérateur quant à sa validité, l'égalité de traitement serait garantie.

BRUGEL propose que l'Ordonnance cadre eau insère la possibilité pour le parent qui a une garde alternée de l'enfant de solliciter l'application de la condition d'application par la communication soit du jugement qui entérine cet hébergement secondaire soit d'un acte établi par le registre de la population. Au niveau de la réactualisation annuelle de la preuve de cet hébergement, BRUGEL propose qu'elle soit conditionnée à la remise d'une attestation établie par le parent détenant l'hébergement principal de l'enfant confirmant le maintien de la résidence secondaire chez l'autre parent ou à la remise d'une attestation du greffe du Tribunal de première instance (ou de la Cour d'appel) confirmant qu'aucun autre jugement n'a été prononcé depuis celui ayant entraîné l'octroi de la condition d'application.

BRUGEL souligne qu'au vu des retours critiques exposés ci-dessus à la suite de la décision prise par VIVAQUA de supprimer la condition d'application, à défaut de prévoir légalement cette exception, la décision d'approbation des Conditions générales risque de faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés. BRUGEL souligne qu'il aurait été envisageable d'insérer cette exception dans les Conditions générales mais qu'au vu de la formulation de l'avant-projet

d'Ordonnance, cette mesure se doit d'avoir une base ordonnantielle, même si les mesures d'application peuvent être insérées dans les Conditions générales.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau :

« Pour le cas des parents séparés de fait dont les enfants sont en hébergement alterné, VIVAQUA appliquera une tarification solidaire et progressive au profit des deux parents en tenant compte des enfants sur la composition de ménage des deux parents.

Afin de bénéficier de cette condition d'application, le parent disposant de la résidence secondaire devra adresser à VIVAQUA soit le jugement prononcé par le Tribunal entérinant l'hébergement alterné des enfants soit un extrait du registre de la population mentionnant ce type d'hébergement tel que prévu à l'article 1^{er} 31^o de l'arrêté royal du 16 juillet 1992 déterminant les informations mentionnées dans les registres de la population et dans le registre des étrangers.

Afin de continuer à bénéficier de cette condition d'application, le parent bénéficiant de la résidence secondaire devra annuellement transmettre à VIVAQUA une attestation établie par le parent détenant l'hébergement principal confirmant le maintien de la résidence secondaire chez l'autre parent ou une attestation établie par le greffe du Tribunal de première instance (ou de la Cour d'appel) confirmant qu'aucun autre jugement ou arrêt n'a été prononcé depuis celui ayant prononcé l'hébergement alterné

Les autres modalités d'application de la condition d'application seront insérées dans les Conditions générales ».

4.3. La périodicité et le support de la facture

BRUGEL constate que, dans le cadre de l'avant-projet d'Ordonnance, est instauré le fait qu' :

« une facture intermédiaire électronique mensuelle est établie pour tous les ménages et entreprises à partir du 1^{er} janvier 2023. Pour les ménages dont VIVAQUA ne dispose pas des coordonnées électroniques après une première demande de renseignements, une facture intermédiaire trimestrielle est établie à partir du 1^{er} septembre 2020 » (article 5/1).

BRUGEL tient à souligner que, dans le cadre des travaux du GT Précarité hydrique, il avait été privilégié l'envoi d'une facture trimestrielle excepté si l'utilisateur sollicite l'envoi d'une facture mensuelle.

Par ailleurs, BRUGEL considère que :

- L'utilisateur doit pouvoir demander de recevoir une facture trimestrielle, cette possibilité ne pouvant pas être laissée uniquement à l'appréciation de VIVAQUA ;
- La facture doit pouvoir être adressée électroniquement mais également, à la demande de l'utilisateur, en version papier et ce, gratuitement eu égard à la mission de service public qu'assume VIVAQUA.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau :

« Une facture intermédiaire électronique mensuelle est établie pour tous les ménages et entreprises à partir du 1er janvier 2023. Pour les ménages dont VIVAQUA ne dispose pas des coordonnées électroniques après une première demande de renseignements, ou si l'utilisateur en fait expressément la demande, une facture intermédiaire trimestrielle est établie à partir du 1er septembre 2020.

L'utilisateur peut également solliciter l'envoi de sa facture intermédiaire en version papier et ce, gratuitement ».

4.2. Propositions de nouvelles modifications

4.2.1. Le contrôle de la qualité de service des opérateurs de l'eau

Les services rendus par les opérateurs, dans le cadre de l'exécution de leurs missions confiées par l'Ordonnance cadre eau, sont nombreux et affectent tous les usagers, en particulier les plus vulnérables d'entre eux. L'audit sur la qualité des services rendus à l'utilisateur, mené par BRUGEL en 2020, répertorie ainsi 45 services importants qu'il est nécessaire de suivre dont par exemple, les services « d'aide aux usagers pour la détection des consommations anormales » et « communiquer clairement sur les relances et les moyens de paiement ».

A l'instar de ce qu'il se fait dans le secteur de l'énergie, il y a lieu d'une part de suivre l'évolution de la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale par un monitoring « social » spécifique (cf. *infra* n°4) et d'autre part, de contrôler la qualité de l'ensemble des services rendus par les opérateurs par le biais d'un rapportage annuel efficace.

L'Ordonnance cadre eau, en son article 39/5 §6, prévoit l'établissement d'un rapport annuel « Qualité de Service » par les opérateurs au plus tard pour le 31 mars et transmis à Bruxelles Environnement. Cet article est cependant lacunaire sur trois aspects :

- Premièrement, à ce stade, BRUGEL n'est pas sollicitée pour contrôler les performances de qualité de service des opérateurs puisqu'elle n'est pas mentionnée dans l'article 39/5 §6 pour rendre un avis, aux côtés de Bruxelles Environnement, sur le rapport relatif à la qualité de service des opérateurs.

Pourtant, l'article 39/2 17° spécifie que « les tarifs visent à offrir un juste équilibre entre la qualité des services prestés et les prix supportés par les usagers... ». BRUGEL devrait dès lors pouvoir donner son avis, en concertation avec Bruxelles Environnement, et avoir un rôle à jouer sur la fixation des modalités entourant l'obligation de remise d'un rapport par les opérateurs de l'eau ;

- Deuxièmement, dans la pratique, le canevas de rapportage dressé par Bruxelles Environnement se limite aux données minimales telles que reprise dans l'Ordonnance cadre eau. Selon BRUGEL, ces seules données, bien qu'importantes, ne permettent pas d'appréhender la diversité des services fournis par les opérateurs. BRUGEL propose donc de modifier la liste des données inscrites dans l'article 39/5 de l'Ordonnance cadre eau pour cibler précisément les différents types de services qui devraient faire l'objet d'un rapportage et d'un suivi attentif ;
- Enfin, l'Ordonnance cadre eau ne prévoit pas d'obligation pour Bruxelles Environnement de réaliser le suivi de la qualité de service ni de publier annuellement l'état de la qualité

de service, ce qui rend peu utile l'établissement du rapport sur la qualité de service adressé par les opérateurs de l'eau. BRUGEL est convaincue que, sur base de ce rapport, BRUGEL et Bruxelles-environnement devraient dresser un avis destiné à aviser le Gouvernement sur la qualité de service fournie par les opérateurs de l'eau. Par ailleurs, à des fins de transparence, l'utilisateur devrait pouvoir être informé si les services couverts par le prix de l'eau sont correctement réalisés. L'avis de BRUGEL devrait donc être publié.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose que l'article 39/5 § 6 soit amendé de la façon suivante dans l'Ordonnance cadre eau :

« § 6. Avant le 31 mars de chaque année, les opérateurs de l'eau transmettent à Bruxelles Environnement et à BRUGEL, chacun pour ce qui le concerne, un rapport dans lequel ils décrivent la qualité de leurs services pendant l'année civile précédente.

Ce rapport contient au moins les données utiles au suivi des services tenant à suivantes :

- 1° La qualité de l'eau distribuée
- 2° L'accès et la continuité d'alimentation en eau potable, ainsi que la pression délivrée
- 3° La sécurité d'approvisionnement
- 4° L'accès et la continuité des services d'assainissement
- 5° La gestion des plaintes
- 6° Le comptage, la facturation, la rectification et le recouvrement des factures
- 7° Les délais et la qualité des prestations

Le rapport contient aussi la liste des incidents et des interventions d'urgence durant l'année écoulée. Les modalités de cette obligation sont fixées par BRUGEL en concertation avec Bruxelles Environnement. BRUGEL rend un avis au Gouvernement sur le résultat de ce rapport et le publie ».

4.2.2. La mission d'approbation des plans d'investissements des opérateurs

L'article 39/5 §1^{er} à 5 de l'Ordonnance cadre eau détaille d'une part la procédure de validation des plans pluriannuels d'investissement (approbation par le Gouvernement après avis de Bruxelles Environnement) et d'autre part, le contenu minimum que les plans doivent couvrir et notamment « la fixation des objectifs de qualité poursuivis » (§1^{er}, al. 3, 3°).

Dès lors que les projets de plans d'investissement sont établis par les opérateurs de l'eau en fonction de certains objectifs de qualité de service et que les investissements impactent inévitablement le prix de l'eau, BRUGEL devrait aussi pouvoir éclairer le Gouvernement sur les projets de plans d'investissements, en soumettant un avis complémentaire à celui de Bruxelles Environnement, ainsi que sur leur mise à jour.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose que l'article 39/5 §1^{er} à 5 soit amendé de la façon suivante dans l'Ordonnance cadre eau (pour plus de clarté, BRUGEL souligne les éléments qu'elle propose d'amender) :

« § 1^{er}. Chaque opérateur de l'eau établit un plan pluriannuel d'investissements pour réaliser les missions qui lui sont confiées en vertu de la présente Ordonnance.

Le Gouvernement peut préciser les modalités relatives à l'établissement de ces plans.

Le plan d'investissements contient au moins les données suivantes :

1° une description de l'infrastructure existante sur la base des données disponibles, de son état de vétusté et de son degré d'utilisation ;

2° une description détaillée, avec estimation quantitative chiffrée, des principales infrastructures devant être construites ou mises à niveau durant les années couvertes par ledit plan, accompagnée de leur valorisation financière ;

3° la fixation des objectifs de qualité de service poursuivis et leurs conséquences en termes de besoin d'investissement ;

4° la politique menée en matière environnementale, en particulier la compatibilité avec le Plan de gestion de l'eau visé au chapitre V de l'ordonnance ;

5° la description de la politique de maintenance

§ 2. Les premières propositions de plans pluriannuels d'investissements sont déposées pour avis à Bruxelles Environnement et à BRUGEL pour le 30 septembre 2018.

Bruxelles Environnement analyse ces plans d'investissements. Dans l'intérêt des usagers et en tenant compte des critères environnementaux, il peut, de manière motivée, requérir de l'opérateur de l'eau qu'il étudie et propose, dans un délai déterminé, certains investissements alternatifs ou complémentaires dans son plan d'investissements.

Bruxelles Environnement rend son avis sur ces plans d'investissements et leur pertinence au regard des obligations européennes et de celles découlant du Plan de gestion de l'eau visé au Chapitre V de l'ordonnance.

BRUGEL rend son avis sur les plans pluriannuels d'investissements en regard de l'impact tarifaire des montants d'investissement, de la qualité de service rendu aux usagers et des besoins d'investissement hors Région de Bruxelles-Capitale.

Cet avis de BRUGEL est transmis à Bruxelles Environnement pour le 15 décembre au plus tard. Bruxelles Environnement prend connaissance de l'avis de BRUGEL et l'intègre dans son propre avis. L'avis de Bruxelles Environnement est transmis au Gouvernement et à BRUGEL pour le 30 janvier de l'année qui suit celle visée à l'alinéa 1^{er}.

Le Gouvernement approuve les plans pluriannuels d'investissements, sur la base de l'avis de Bruxelles Environnement, pour le 31 mars de l'année qui suit celle visée à l'alinéa 1^{er}. A défaut de décision du Gouvernement à cette date, ceux-ci sont réputés approuvés.

§ 3. Les plans pluriannuels d'investissements couvrent une période de six ans et sont mis à jour annuellement pour les six prochaines années selon la procédure fixée au paragraphe 4.

§ 4. Pour le 30 septembre de chaque année, les opérateurs de l'eau déposent les mises à jour de leur plan d'investissements à Bruxelles environnement et à BRUGEL. Bruxelles environnement et BRUGEL analysent ces mises à jour.

Lorsque la mise à jour comporte des modifications susceptibles d'avoir un impact sur le Plan de gestion de l'eau ou sur les coûts supportés par le prix de l'eau, Bruxelles environnement soumet ces modifications, après avoir recueilli l'avis de BRUGEL, et son avis à l'approbation du Gouvernement en même temps qu'il notifie son analyse à BRUGEL. A défaut d'approbation du Gouvernement pour le 31 mars, ces modifications sont réputées approuvées.

§ 5. Bruxelles Environnement surveille et évalue la mise en œuvre de ces plans d'investissements ».

4.2.3. L'instauration d'un régime d'indemnisation au 1er janvier 2023

BRUGEL constate l'absence dans l'avant-projet d'Ordonnance d'un régime d'indemnisation à charge de VIVAQUA en cas de situations spécifiques liées à une négligence de l'opérateur ou à une défectuosité dans le réseau d'approvisionnement en eau potable.

Dans le secteur de l'énergie⁴, le législateur a instauré un régime d'indemnisation à charge de Sibelga ou des fournisseurs dans plusieurs hypothèses :

- en présence d'une interruption non planifiée de fourniture d'énergie de plus de 6 heures consécutives ;
- en présence d'une erreur administrative du fournisseur ou du gestionnaire du réseau de distribution ayant entraîné une interruption non planifiée ;
- en cas de retard dans le délai de raccordement imputable au gestionnaire du réseau de distribution ;
- en cas de faute du gestionnaire du réseau de distribution ayant entraîné un dommage à l'utilisateur du réseau de distribution.

Ainsi, en Région bruxelloise, pour l'année 2019, le gestionnaire du réseau de distribution a reçu 222 demandes d'indemnisation, dont 76 ont été déclarées fondées tandis que les fournisseurs ont réceptionnés, pour l'année 2018, 18 demandes d'indemnisation.

Afin de protéger adéquatement l'utilisateur de l'eau et d'inciter l'opérateur de l'eau à assurer une bonne qualité de service, il serait opportun d'insérer dans l'Ordonnance cadre eau la possibilité pour l'utilisateur d'obtenir une telle indemnisation.

Il semblerait que l'opérateur se montre favorable à l'instauration d'un tel régime en présence, par exemple, d'un retard dans le raccordement, d'une interruption d'approvisionnement en eau potable non planifiée ou en cas d'absence de l'opérateur à un rendez-vous planifié.

Afin que la base juridique consacrant le régime d'indemnisation soit forte, BRUGEL est d'avis que ce régime doit être instauré de manière ordonnantielle, comme c'est le cas dans le secteur de l'énergie. Dès lors que cette question est émergente dans le secteur de l'eau et qu'il y a lieu de déterminer les hypothèses visées, l'impact pour l'utilisateur ainsi que le coût de cette mesure, BRUGEL souhaite que l'avant-projet d'Ordonnance consacre la mise en place d'un régime d'indemnisation opérationnel au 1^{er} janvier 2023.

Une base légale étant ainsi établie, les modalités d'application de ce régime pourront être instaurés soit, en fonction de la volonté du législateur, dans un arrêté du gouvernement, soit dans les Conditions générales de VIVAQUA. En toute hypothèse, BRUGEL se montre favorable

⁴ Chapitres VIIbis de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et de l'Ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale

dans le premier cas, à rédaction d'un avis préalable à l'adoption de l'arrêté ou, dans le second cas, de collaborer avec l'opérateur pour monter à bien l'instauration de ce régime.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose d'amender l'Ordonnance cadre eau de la manière suivante :

Proposition 1 : « *Il est prévu un régime d'indemnisation au profit de l'utilisateur de l'eau dont les hypothèses et les modalités de ce régime seront établies par un arrêté du gouvernement, après avis transmis par BRUGEL, de manière à ce que ce régime soit effectif au 1^{er} janvier 2023* ».

Proposition 2 : « *VIVAQUA est chargée d'instaurer dans ses Conditions générales un régime d'indemnisation au profit de l'utilisateur de l'eau effectif au 1^{er} janvier 2023* ».

4.2.4. La mission de rapportage social

Afin d'objectiver la situation de précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale et d'évaluer les mesures sociales mises en place, il serait opportun, à l'instar de ce qui est pratiqué en énergie, de demander à VIVAQUA un reporting social annuel.

Ce reporting pourrait inclure, de manière non exhaustive, les éléments suivants :

- le nombre de clients ayant reçu un rappel ;
- le nombre de client ayant reçu une mise en demeure ;
- le nombre de client ayant conclu un plan de paiement ;
- le nombre de plan de paiement résilié ;
- le montant moyen des mensualités accordées ;
- le nombre d'échéances de paiement accordé ;
- le montant total (photo au 31/12) des dettes ouvertes auprès des clients actifs ;
- le montant des dettes par tranches avec un pourcentage des clients impactés ;
- le montant total (photo au 31/12) des dettes ouvertes pour les clients inactifs, y compris celles qui sont considérées comme étant irrécouvrables

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose d'amender l'Ordonnance cadre eau de la manière suivante :

« *VIVAQUA est tenu de transmettre chaque année, conjointement au reporting des KPI annexé à la méthodologie tarifaire, à BRUGEL un rapport sur les aspects sociaux du recouvrement amiable dont le canevas est à déterminer par BRUGEL* ».

4.2.5. La tarification solidaire et progressive

BRUGEL a constaté, au cours de ses discussions avec les différents acteurs du secteur de l'eau (les associations, l'ULB, les opérateurs) que le principe de la tarification solidaire et progressive imposée par l'Ordonnance cadre eau est régulièrement remis en doute.

De plus, dans la pratique, sa mise en œuvre ne semble pas nécessairement efficace et engendre des effets de bord. C'est pourquoi le régulateur s'interroge sur la pertinence du maintien de ce principe.

Si BRUGEL ne recommande, à ce stade, de changement concret au niveau de l'Ordonnance cadre eau, elle pense que la tarification solidaire et progressive pourrait être mandatée à court ou à moyen terme après la réalisation d'une étude tendant à déterminer le bien-fondé de ce principe.

Cependant, BRUGEL propose de se missionner elle-même, dans l'avant-projet d'Ordonnance, afin de réaliser une étude tendant à évaluer la pertinence du maintien d'une tarification solidaire et progressive en vue d'intégrer les résultats de cette étude dans la prochaine méthodologie tarifaire.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose d'amender l'Ordonnance cadre eau de la manière suivante :

« BRUGEL est chargée d'évaluer la pertinence du maintien de la tarification solidaire et progressive actuellement applicable pour les ménages disposant d'un compteur individuel et de rendre un avis au gouvernement ».

4.2.6. La preuve d'une procuration valable

BRUGEL considère que l'opérateur, dans sa communication avec l'utilisateur ou une personne mandatée par ce dernier, devrait accepter une certaine souplesse étant donné qu'il assure un service public et que l'eau est un bien essentiel de première nécessité.

Le Règlement 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016, directement applicable en Belgique, prévoit que les droits prévus par ledit règlement peuvent être exercés par l'utilisateur lui-même ou par une personne qui représente celui-ci.

Renseignements pris auprès de l'Autorité de protection des données (APD), il appartient au responsable de traitement, désigné au sein d'un organisme, de mettre en place les modalités d'une représentation valable à savoir d'établir les critères qui lui permettront de considérer qu'une personne agit bien au nom et pour le compte de l'utilisateur.

La mesure la plus sûre mais contraignante est bien entendu la communication d'un mandat écrit et signé, tel que prévu par l'article 1984 du Code civil. BRUGEL considère qu'imposer la communication d'un tel document est, dans le secteur de l'eau, un critère/une règle qui est à ce point contraignante et stricte qu'elle met à mal, dans une certaine mesure, l'accessibilité de l'information qu'est en droit d'attendre l'utilisateur de l'opérateur.

Cette mesure semble disproportionnée eu égard au fait que d'autres mesures alternatives, et utilisées par d'autres opérateurs (en énergie, dans le domaine bancaire ou téléphonique), sont aisément applicables. Ainsi, l'ADP précise qu'afin de déterminer que la procuration est valable, un des critères qui peut être mis en place est le fait de poser des questions au mandataire qui sont à tel point précises (seul normalement l'utilisateur devrait pouvoir y donner une réponse correcte) qu'en cas de réponse correcte, la preuve de la procuration est *de facto* démontrée.

A titre exemplatif, il pourrait s'agir des éléments suivants : le numéro de client, le numéro de la facture, le montant des provisions, le numéro de compteur etc.

Vu qu'il incombe à chaque organisme d'établir ses propres règles permettant de déterminer si une procuration est valable, il n'est juridiquement pas envisageable d'insérer ces règles dans l'avant-projet d'Ordonnance. Néanmoins, BRUGEL propose d'insérer dans l'Ordonnance une disposition large qui tient compte de cet élément.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose d'amender l'Ordonnance cadre eau de la manière suivante :

« En raison de la nature de la mission de service public qu'elle assure, VIVAQUA doit adapter sa communication vis-à-vis de l'utilisateur, ou de toute personne dont elle peut avoir l'assurance qu'elle agit pour le compte et le nom de l'utilisateur, de manière à pouvoir transmettre les informations demandées dans un délai raisonnable ».

5 Les modifications de l'Ordonnance de 1994

5.1. Analyse des modifications proposées

5.1.1. Dispositions rencontrées par BRUGEL

1. La limitation des frais administratifs de recouvrement

BRUGEL salue l'instauration de la limitation des frais administratifs de recouvrement durant la période de recouvrement amiable, élément qui permet assurément de lutter contre la précarité hydrique.

Il semblerait que l'opérateur soit également favorable à cette mesure ainsi qu'aux plafonds insérés dans l'avant-projet d'Ordonnance.

Cette disposition permet dès lors de faire échec à l'application de toute clause pénale, tout intérêt de retard ou frais d'une société de recouvrement ou d'huissier durant toute la phase de recouvrement amiable.

Il y a cependant une incohérence dans le texte proposé dès lors qu'il prévoit, dans le cadre du recouvrement amiable, d'une part que seules les indemnités prévues dans les Conditions générales peuvent être réclamées par VIVAQUA et d'autre part, que les Conditions générales ne pourront prévoir d'autres indemnités que celles prévues dans l'Ordonnance cadre eau.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose d'amender l'Ordonnance cadre eau de la manière suivante :

« § 2. Les indemnités de rappel et de mise en demeure sont fixées comme suit : 5 euros pour un rappel et 10 euros pour la mise en demeure avec un maximum de 15 euros pour l'ensemble de la procédure de recouvrement administrative et amiable, que celle-ci soit diligentée par l'opérateur ou par un tiers.

Dans le cadre de la procédure de recouvrement amiable, aucune autre indemnité ne peut être réclamée à l'usager ni par l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1er, 3° lui-même, ni par un tiers.

Dans le cadre d'une procédure de recouvrement judiciaire, en cas de non-paiement ou de retard de paiement dans le chef du destinataire de la facture, et conformément à l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 sur le recouvrement amiable des dettes du consommateur, seules les indemnités prévues dans les conditions générales de vente de l'opérateur de l'eau en charge de la distribution d'eau potable pourront être réclamées ».

2. L'instauration d'une relation réglementaire entre VIVAQUA et l'abonné, l'usager et l'occupant

La modification de l'Ordonnance de 1994 en ce qui concerne l'instauration d'une relation réglementaire entre VIVAQUA, l'abonné, l'usager et l'occupant permet :

- De rectifier la nature contractuelle attribuée à cette relation, actuellement inscrite dans l'Ordonnance de 1994, dès lors qu'au niveau juridique, elle ne peut être qualifiée

de contractuelle. En comparaison avec le secteur de l'énergie où l'utilisateur du réseau de distribution conclut un contrat d'énergie avec le fournisseur de son choix ; dans le secteur de l'eau, aucun contrat ne lie l'utilisateur de l'eau à VIVAQUA et par ailleurs, et surtout, l'utilisateur n'a pas la possibilité de choisir entre VIVAQUA, qui a le monopole, et un autre opérateur de l'eau, de sorte que cette relation ne peut être que de nature réglementaire ;

- D'imposer le respect des Conditions générales à tout usager/occupant des lieux qui bénéficie de la distribution en eau potable et de l'assainissement des eaux usées. Dans le cas contraire, et actuellement, l'utilisateur doit respecter les Conditions générales de VIVAQUA alors qu'il n'y était juridiquement pas lié, le seul lien juridique existant entre VIVAQUA et l'utilisateur étant le paiement de ses factures tel que prévu par l'article 3, al. 2, 2 de l'Ordonnance de 1994.

BRUGEL salue donc cette mesure.

5.1.2. Amendements proposés par BRUGEL : la procédure de recouvrement amiable

La procédure de recouvrement amiable, qui est inspirée directement du secteur de l'énergie, mérite quelques modifications :

- Dès lors que l'on peut raisonnablement supposer qu'un usager qui fait l'objet d'une procédure de recouvrement amiable est en difficulté de paiement, il est contre-productif et paradoxal de lui imposer la communication de son refus à ce que son dossier soit transmis au CPAS par un courrier recommandé. Un mail ou un courrier simple devrait suffire pour s'opposer à cet envoi vers le CPAS ;
- L'échange de données entre les CPAS et VIVAQUA est une étape importante du processus de récupération de créances et de la prise en charge sociale du ménage. Dès lors, il est opportun d'en fixer le mode opératoire :
 - La fréquence du transfert de données devrait être mensuelle ;
 - Le format du transfert de données devrait être identique à celui qui est utilisé en énergie, le format étant celui indiqué ci-dessous ;
 - Les mentions reprises sur ce listing devraient être : Nom-Prénom/Adresse du point et du client/nr de tél - GSM/mail/Montant de la dette ;
 - Le canal utilisé pour ce transfert devrait être une adresse mail spécifique du CPAS (chaque CPAS aurait une adresse mail) sur laquelle VIVAQUA peut adresser ce listing actualisé.

5.2. Propositions de nouvelles modifications

5.2.1. Le pouvoir de BRUGEL de rendre un avis conforme sur les Conditions générales

Dans la version actuelle de l'Ordonnance de 1994, la mission de BRUGEL se limite à prendre une décision d'approbation ou de non-approbation, ce qui exclut toute possibilité pour elle de conditionner son approbation à la modification de l'une ou l'autre des dispositions du texte. La seule possibilité qui lui est offerte est de solliciter des adaptations, après le dépôt du texte, qui peuvent être prises en compte ou non par VIVAQUA dans sa réponse.

Il en découle qu'*in fine*, le pouvoir de BRUGEL est limité. En effet, à supposer que BRUGEL soit opposée à l'insertion d'une disposition ou souhaite au contraire en imposer son insertion, dans l'objectif de sauvegarder l'intérêt général, elle ne détient aucune marge de manœuvre.

Dans le secteur de l'énergie, la mission d'approbation de BRUGEL est plus forte⁵. BRUGEL propose dès lors, sans aller jusqu'à un parallélisme avec le secteur de l'énergie, de lui permettre de rendre un avis conforme, que l'opérateur doit suivre, lorsque la disposition proposée ou la lacune constatée est contraire à l'intérêt général.

De cette manière, la mission de régulation qu'assure BRUGEL dans le cadre de l'approbation des Conditions générale de VIVAQUA pourra être effectuée de manière efficace.

⁵ L'article 9^{ter} de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit :

- La possibilité pour BRUGEL d'adopter ou de refuser les propositions formulées par le Gouvernement ou le gestionnaire du réseau de distribution en ce qui concerne le règlement technique ;
- La possibilité pour BRUGEL, lorsqu'elle identifie un « *dysfonctionnement ou un fonctionnement peu efficace en rapport avec l'exécution de l'un ou l'autre règlement technique, ou pour tout autre juste motif* », de modifier unilatéralement les Conditions générales de VIVAQUA.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau (pour plus de clarté, l'amendement est surligné) :

« L'opérateur de l'eau en charge de la distribution d'eau potable et de l'assainissement des eaux résiduaires urbaines 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 les adaptations formulées par BRUGEL sont justifiées dans l'objectif de préserver l'intérêt général, l'opérateur est tenu de se conformer à celles-ci.

Lorsque les adaptations ne sont pas toutes prises en considération, l'opérateur de l'eau justifie sa position auprès de BRUGEL dans une réponse motivée. BRUGEL approuve les conditions générales, et indique dans sa décision les dispositions qu'elle impose ou qu'elle rejette justifiée par un objectif d'intérêt général. 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.

Des modifications aux Conditions générales en vigueur peuvent être proposées à BRUGEL par le Gouvernement ou l'opérateur de l'eau. Lorsqu'une proposition de modification provient du Gouvernement, BRUGEL la soumet, pour avis, à l'opérateur de l'eau. Celui-ci dispose d'un délai de deux mois pour communiquer son avis à BRUGEL. BRUGEL statue ensuite sur les modifications proposées et les adopte, le cas échéant, en tout ou en partie.

Lorsqu'elle identifie, sur la base de plaintes ou de ses propres constatations, un dysfonctionnement ou un fonctionnement peu efficace en rapport avec l'exécution des Conditions générales, ou pour tout autre juste motif, BRUGEL peut décider de modifier celles-ci. En ce cas, elle établit une liste des modifications. Elle notifie celle-ci, à titre informatif, au Gouvernement et la soumet, pour avis, à l'opérateur de l'eau. Celui-ci dispose d'un délai de deux mois pour communiquer son avis à BRUGEL. Dans le mois qui suit l'avis de l'opérateur de l'eau ou, à l'expiration du délai qui lui était imparti pour rendre son avis, BRUGEL adopte, le cas échéant, tout ou partie de ces modifications ».

5.2.2. Le maintien des missions de VIVAQUA en cas de recouvrement amiable

BRUGEL, en tant que régulateur, considère que lorsqu'un organisme accomplit une mission de service public, à l'instar de VIVAQUA, il doit assurer le bon accomplissement de celles-ci, peu importe si l'utilisateur est en règle au niveau du paiement de ses factures ou est engagé dans une procédure de recouvrement amiable.

Il ressort de la pratique que VIVAQUA, en cas de recouvrement assuré par une société de recouvrement, refuse d'octroyer un plan de paiement lorsque l'utilisateur le sollicite directement auprès d'elle au motif que celui-ci devrait dans l'absolu être demandé auprès de ladite société.

En raison de la mission de service public qu'elle rend pour les usagers bruxellois, BRUGEL considère que VIVAQUA devrait rester le point de contact principal de l'utilisateur.

Par ailleurs, BRUGEL rappelle ses réticences concernant la mise en place par un sous-traitant du recouvrement des créances de VIVAQUA. Du fait de son expérience en énergie, le régulateur pointe différents retours négatifs, à savoir :

- l'incompréhension du ménage précarisé face à cet organisme financier qui *in fine* n'est pas son opérateur d'eau ;
- la distanciation qui s'effectue pour ce ménage entre le service apporté, l'eau, et la société de recouvrement. Le lien de causalité n'est pas évident ;
- la complexité accrue pour les acteurs sociaux du fait du manque de transparence du sous-traitant dans la situation de compte de l'utilisateur.

Dès lors, en plus de l'aspect humain et social, BRUGEL n'est pas convaincu du gain à utiliser un sous-traitant pour gérer le recouvrement de VIVAQUA.

BRUGEL constate que le gouvernement a tenu compte de cet élément puisqu'il ne distingue pas vers qui l'utilisateur de l'eau peut/doit introduire sa demande de plan de paiement :

- « *Tout ménage se trouvant en difficulté de paiement de sa facture d'eau a le droit d'obtenir de l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1^{er}, 3^o, un plan de paiement standardisé tel que spécifié dans ses conditions générales de vente* » ;
- « *La demande de conclusion d'un plan de paiement raisonnable par l'utilisateur peut intervenir à tout moment avant toute citation en justice menant à la procédure décrite à l'article 5 de l'Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise* ».

Dans le secteur de l'énergie, BRUGEL déduit ce maintien du respect des missions de service public par les fournisseurs et par le gestionnaire du réseau de distribution de l'Ordonnance électricité pour les premiers⁶ et du règlement technique⁷ pour le second.

Eu égard à ce qui précède, BRUGEL propose l'amendement suivant dans l'Ordonnance cadre eau :

« VIVAQUA veille à garantir un niveau élevé de protection à l'utilisateur de l'eau, notamment en ce qui concerne l'information générale, les mécanismes de règlements des litiges, les dettes impayées et, de manière générale, à exécuter ses missions de service public en toute situation, et à rester le point de contact central pour la négociation des plans de paiement, excepté en cas de cession de créance réalisée conformément à l'article 1691 du Code civil ».

⁶ « De plus, les fournisseurs et intermédiaires veillent à garantir un niveau élevé de protection à leurs clients, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats, l'information générale et les mécanismes de règlement des litiges » (article 25 du décret de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale)

⁷ « Dans l'exécution de ses tâches, le gestionnaire du réseau de distribution met en œuvre tous les moyens adéquats que les utilisateurs du réseau de distribution sont en droit d'attendre de lui et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus » (article 4 de l'arrêté du 23 mai 2014 Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles - Capitale arrêtant le règlement technique pour la gestion du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et l'accès à celui-ci)

6 Pistes de réflexion

6.1. Le partage de responsabilité entre le propriétaire et le locataire

L'avant-projet d'Ordonnance prévoit en son article 3, al. 4, 2° que :

« Lorsque l'utilisateur n'est pas titulaire d'un droit réel sur l'immeuble raccordé, l'abonné ne peut être solidairement et indivisiblement tenu envers le débiteur du paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure, pour autant :

- *que l'immeuble ait été préalablement équipé d'un compteur par logement, agréé par le distributeur, compteur dont l'installation est à la charge du propriétaire ;*
- *qu'il apporte la preuve qu'il a avisé le distributeur, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrables après le changement d'occupation du bien, de l'identité de l'utilisateur sortant et, le cas échéant, entrant, au moyen du formulaire prévu par le distributeur, ainsi que de l'index du compteur ;*
- *qu'une forte consommation inhabituelle ne soit pas consécutive à l'état des installations privées dont l'abonné a la charge ».*

A première vue, cet article ne permet pas d'assurer un partage équitable de responsabilité entre le propriétaire et le locataire.

Deux problématiques sont visées :

6.1.1 Absence de déresponsabilisation du locataire sortant par la communication d'un formulaire de relevé contradictoire

Selon cet article, afin que le propriétaire ne soit pas solidairement et indivisiblement tenu au paiement des factures, aux côtés de son locataire, il doit avoir communiqué à VIVAQUA le changement d'occupation par le biais d'un formulaire de relevé contradictoire.

Dans la majorité des cas, le propriétaire et le locataire s'entendront sur le fait de remplir ledit formulaire et sur les éléments qui y seront indiqués. Cependant, et d'après l'expérience de BRUGEL dans le secteur de l'énergie, il y a des situations où l'entente entre le propriétaire et le locataire ne permet pas la communication de ce formulaire. Tel est également l'hypothèse où le propriétaire vit à l'étranger et n'est pas en mesure de signer ledit formulaire.

L'Ordonnance électricité⁸ et le règlement technique⁹ ont appréhendé cette situation en permettant au locataire de se déresponsabiliser du point d'accès et, *in fine*, et ne plus payer la consommation postérieure à son départ effectif des lieux même en l'absence d'un formulaire de relevé contradictoire :

- Afin de figer l'index au jour du départ des lieux, l'utilisateur du réseau de distribution peut soit communiquer une photographie numérique faisant apparaître les références et les index, soit demander au gestionnaire du réseau de distribution de procéder à un relevé du compteur physique ;
- En ce qui concerne la preuve de son départ effectif des lieux, il peut assurément la démontrer par un courrier de résiliation du bail adressé par le propriétaire, par un jugement de la Justice de paix lui imposant un départ effectif à une date déterminée, par une attestation de remise des clés, etc.

BRUGEL peut comprendre qu'un propriétaire a tout intérêt à remplir et signer le formulaire de relevé contradictoire afin qu'il soit désolidarisé du paiement des factures de son locataire mais, il lui semble important de ne pas perdre de vue qu'il y a des cas sensibles où le formulaire de relevé contradictoire ne sera pas transmis par le propriétaire.

BRUGEL considère qu'il est opportun de réaliser une analyse approfondie sur la question de manière à ce que celle-ci soit assurée mûre en vue de la prochaine modification de l'Ordonnance de 1994 ou des Conditions générales de VIVAQUA.

6.1.2 Désolidarisation du propriétaire au niveau de la facturation lorsqu'il apporte la preuve que la forte consommation n'est pas consécutive à un mauvais état des installations qui lui est imputable

Dans la pratique de VIVAQUA, sur base de cette disposition, peu importe l'origine du mauvais état des installations privées, la solidarité du propriétaire sera toujours activée en cas de consommation inhabituelle liée à un mauvais état des installations privées.

⁸ « A défaut de relevé contradictoire transmis au gestionnaire du réseau de distribution, par lettre recommandée ou voie électronique, ou de relevé demandé à celui-ci par un fournisseur, le gestionnaire du réseau prend en considération l'index fourni par le nouvel occupant à partir d'une photographie du compteur le jour de son arrivée sur les lieux l'estimation des index effectuée par le gestionnaire du réseau de distribution fait foi jusqu'à preuve du contraire » (article 25decies al.2 de l'Ordonnance électricité)

⁹ Le règlement technique reproduit l'intégralité du texte visé ci-dessous en son article 225 §4 mais ajoute des éléments importants :

- « §8 A la demande de l'utilisateur du réseau de distribution, le gestionnaire du réseau de distribution procède à un relevé de compteur physique supplémentaire. Les coûts de ce relevé supplémentaire sont à charge de l'utilisateur du réseau de distribution, sauf dispositions légales contraires » ;
- « §10 Lorsque le gestionnaire du réseau de distribution dispose d'une photographie numérique faisant apparaître les références ainsi que les index au moment de l'activation ou la désactivation, la photographie fait foi pour le calcul des consommations attribué au point d'accès considéré »

A première vue, BRUGEL perçoit cette conséquence comme lourde pour le propriétaire. Sans pour autant faire de propositions ordonnancière modificatrices à ce stade, ce point nécessitant lui aussi une analyse globale, plusieurs points peuvent déjà être soulignés :

- Le locataire a la charge de l'état correcte des installations qui peuvent entraîner une consommation inhabituelle. Parmi les réparations locataires à charge du locataire on peut citer l'entretien et le contrôle périodique des chaudières et des adoucisseurs, l'entretien de la robinetterie, l'étanchéité des raccords, etc.¹⁰ ;
- Un propriétaire ne peut pénétrer dans les lieux loués sans autorisation du locataire. Il ne lui sera donc pas possible de vérifier que les installations privées ont correctement été entretenues par le locataire, excepté si le locataire le laisse entrer ;
- Selon les articles 1719, 2° et 1720, al. 2 du Code civil, pour les réparations incombant au bailleur, à défaut pour le locataire de signaler leur nécessité, et donc en cas de négligence de sa part, le bailleur sera tenu solidairement responsable alors qu'*in fine*, la non-réparation a pour origine une faute du locataire ;

BRUGEL pense que cette problématique mérite des analyses approfondies qui pourront inspirer la prochaine modification de l'Ordonnance de 1994 ou des Conditions générales de VIVAQUA.

6.2. Le statut de client protégé

À la suite de la demande du cabinet, dans le cadre des travaux du groupe de travail sur la précarité hydrique, les contours d'un statut client protégé en eau ont été définis. BRUGEL s'étonne que cette mesure, qui est d'application en énergie depuis 2011, ne se retrouve pas l'avant-projet d'Ordonnance.

Par ailleurs, si lors d'une évaluation future de la protection en place, cette mesure devait être proposée, BRUGEL pourrait effectuer cette mission en tant que canal d'octroi en énergie et forte de ses capacités administratives et supports IT, elle pourrait accomplir cette mission avec efficacité et avec un coût opérationnel limité.

6.3. Le non-recouvrement des factures trimestrielles

Dans le cadre de ses différentes missions en énergie, BRUGEL a constaté un lien direct entre le suivi du paiement des factures et le taux de recouvrement. Ainsi, plus la procédure de recouvrement (rappel/mise en demeure) suit de près l'envoi de la facture, plus le taux de paiement est important. Dès lors, BRUGEL s'étonne que contrairement aux autres opérateurs en eau situés en Région wallonne et en Région Flamande, VIVAQUA n'opte pas (et l'avant-projet d'Ordonnance ne le prévoit pas) pour un recouvrement des factures intermédiaires comprenant également des frais éventuels de rappel et de mise en demeure.

BRUGEL s'interroge sur l'opportunité de ne pas poursuivre les factures de provision, au même titre que les factures de régularisation. Éventuellement, un travail concerté au sein des groupes

¹⁰ Liste des charges locatives établies par le département du logement de la Direction générale de l'aménagement du territoire, du logement, du patrimoine et de l'énergie :
http://lampspw.wallonie.be/dgo4/tinymvc/apps/logement/views/documents/baux/fiches/FR/liste_non_limitative_des_reparations_locatives.pdf

de travail sur la précarité hydrique pourrait être une première étape en vue de déterminer quels sont les impacts réels sur les montants impayés, sur l'absence d'incitation pour l'utilisateur à honorer ses factures etc.

6.4. La procédure de rétablissement de l'approvisionnement en eau après la fermeture des compteurs

La coupure d'eau, de par la privation d'un bien essentiel, est une action forte et déstabilisante pour le ménage impacté. Privation d'eau est synonyme de nonaccès aux toilettes, à une hygiène minimum, à une alimentation équilibrée... et conduit le ménage à une exclusion sociale ... Dès lors, obliger le ménage en cas de coupure d'eau, à la suite d'une décision de la Justice de paix à payer la totalité des montants réclamés, à savoir le principal et les frais de procédure, avant toute-réalimentation, peut s'avérer dramatique pour ce ménage.

Une nouvelle approche axée sur le suivi social par le CPAS des ménages coupés devrait être envisagée. Ainsi, un ménage privé d'alimentation pourrait être réalimenté et ce bien que sa dette ne soit pas totalement apurée.

7 Conclusions

BRUGEL est convaincue que les mesures sociales incluses dans l'avant-projet d'ordonnance sont une avancée considérable pour la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale et, plus largement, pour la protection du consommateur.

Dans la rédaction de cet avis, Brugel a tenu compte de son expérience dans le secteur de l'énergie, de son expérience acquise au niveau tarifaire dans le secteur de l'eau et du contenu des discussions avec VIVAQUA dans le cadre de la révision des Conditions générales. Cependant, cet avis ne repose pas sur des analyses quantitative ou qualitative, ni même sur des études établissant l'impact concret des mesures proposées, dès lors que de tels documents ne lui ont pas été communiqués.

BRUGEL appuie de manière générale ces mesures tout en invitant néanmoins le législateur à tenir compte des quelques réserves / nécessités d'améliorations / oublis législatifs / pistes de réflexion repris dans le présent avis. La prise en compte de ces éléments dans la rédaction définitive de l'Ordonnance modificative permettra assurément de renforcer d'autant plus la protection des usagers bruxellois.

* *

*