



Les aides pour payer la facture d'eau

Vade-mecum

AQUAWAL
2025

Introduction.....	3
1. Pourquoi payer une facture d'eau ?.....	3
Le principe du « Coût-vérité » de l'eau	4
Le prix de l'eau et la facture moyenne.....	4
Comment connaître le prix de l'eau ?	5
2. Qui doit payer la facture d'eau ?	7
Les compteurs d'eau.....	7
Nombre de compteurs par raccordement.....	7
Placement du compteur	8
Responsabilité et protection du compteur d'eau.....	8
Compteurs défectueux et remplacement périodique	9
La responsabilité du distributeur, du propriétaire et du locataire	9
Au niveau technique	9
Au niveau administratif	10
En cas de déménagement	11
Procédure en cas de déménagement	11
3. Comment est établie la facture d'eau ?	13
Le relevé d'index	13
Méthode et périodicité.....	13
L'importance de transmettre un index correct	13
La facturation	14
Calcul du montant de la facture	14
Facturation et modalités de paiement	14
En cas d'absence de compteur d'eau par unité de logement	15
Factures d'ouverture et de clôture en cas de déménagement.....	15
4. Que se passe-t-il en cas de facture d'eau impayée ?	16
Procédure de recouvrement en cas de facture impayée.....	16
Le recouvrement amiable et judiciaire.....	17
Limitations de débit et interruptions de fournitures	17
5. Comment diminuer la facture d'eau en maîtrisant la consommation d'eau ?	19
La consommation d'eau.....	19
La consommation d'eau moyenne	19
Pourquoi et comment maîtriser la consommation d'eau ?.....	19
6. Les difficultés de paiement des factures d'eau sont-elles fréquentes et qui concernent-elles ?	22

Quels ménages sont les plus concernés ?	22
7. Quelles sont les aides disponibles pour le paiement des factures d'eau ?.....	24
1) les plans d'apurement.....	24
2) le Fonds Social de l'Eau.....	24
3) les ristournes en cas de fuites cachées	25
8. Existe-t-il des aides pour financer des travaux en matière d'eau dans le logement ?	29
Au sujet d'AQUAWAL.....	30

Introduction

Les services d'eau et d'assainissement sont publics en Wallonie. Ces services publics ne sont pas gratuits pour autant : ils ont un coût répercuté aux consommateurs conformément au principe du coût-vérité de l'eau.

Il est nécessaire de rappeler que sans eau, aucune vie n'est possible. De sa disponibilité dépend le développement économique d'un pays et de sa bonne qualité dépend la santé de la population.

L'eau est également une ressource naturelle renouvelable et circulaire. La quantité d'eau reste identique sur terre. Cependant sur un territoire donné, la ressource peut être parfois limitée ; raison pour laquelle il est important d'utiliser l'eau en quantité raisonnable pour que tout le monde puisse en disposer sans conflit dans les usages.

Objet du vade-mecum

Le poids de la facture d'eau reste très faible sur les revenus des ménages wallons. Toutefois, il peut parfois être difficile à supporter pour certaines personnes. C'est pourquoi des aides existent. L'objectif de ce vade-mecum est de contribuer à mieux les faire connaître.

L'eau est un bien accessible à la très grande majorité de la population wallonne et des mécanismes de soutien existent pour ceux qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'eau.

Ce vade-mecum a été réalisé dans le cadre de la feuille de route dressée en février 2025 par le Gouvernement wallon pour mobiliser les acteurs sociaux et du secteur de l'eau pour augmenter l'accès à ces dispositifs d'aide.

Destinataires

Ce vade-mecum est un document public.

Il est conçu plus spécifiquement pour toute personne ou tout organisme en contact avec une ou des personnes éprouvant des difficultés à payer sa ou leur(s) facture(s) d'eau : CPAS, associations, mutuelles, syndicats, acteurs de la promotion de la santé, ...

Par personne en difficulté de paiement, on entend à la fois les ménages qui n'arrivent pas à payer dans les temps leur facture d'eau, mais aussi ceux qui doivent sacrifier des postes essentiels (santé, alimentation...) pour parvenir à acquitter leurs factures.

Pour toute question particulière, il convient de s'adresser au distributeur.

3 bons réflexes à conseiller

- 1/ Appliquer les trucs et astuces pour éviter une facture qui explose.
- 2/ Contacter son distributeur en cas de difficulté de paiement.
- 3/ Contacter son CPAS si le contact avec le distributeur ne suffit pas.

1. Pourquoi payer une facture d'eau ?

Le paiement de la facture d'eau permet de bénéficier des services de production, distribution et d'assainissement de l'eau.

De la sorte, elle permet de répartir le coût des services de production et distribution d'eau potable et d'assainissement des eaux usées entre les usagers.

Le principe du « Coût-vérité » de l'eau

C'est le législateur wallon qui balise ce que contient la facture d'eau en respectant le principe du coût-vérité de l'eau prévu par le droit européen.

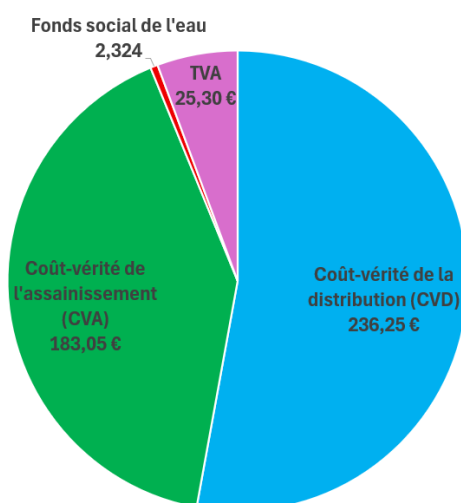
Les services publics d'eau ne se financent que grâce au paiement des factures d'eau. Le prix de l'eau repose donc sur la notion de « coût-vérité » de l'eau : le prix qui est facturé est destiné à financer l'ensemble des coûts (coûts opérationnels, investissements...) liés à la production, distribution d'eau potable et à l'assainissement des eaux usées (la collecte et le traitement) d'un mètre cube d'eau.

Le prix de l'eau comprend 4 composantes :

- **Le coût-vérité de la distribution (CVD)** : permet de financer la production et distribution d'eau potable. Il dépend du distributeur d'eau ;
- **Le coût-vérité de l'assainissement (CVA)** : permet de financer la collecte et le traitement des eaux usées ;
- **Le Fonds Social de l'Eau (FSE)** : permet de prendre en charge les interventions financières dans les factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement ;
- **La TVA** qui est de 6% sur l'ensemble de la facture d'eau car il s'agit d'un bien essentiel.

Le prix de l'eau et la facture moyenne

En moyenne, le prix de l'eau se décompose de la manière suivante pour une consommation de 70m³/an, soit approximativement la consommation d'eau moyenne d'un ménage.



Facture d'eau moyenne pour 70m³ en 2025 : 447 €

Le calcul de la facture se base sur le prix de l'eau et sur la structure tarifaire. La structure tarifaire est définie par le Code de l'eau (art. D.228) et est la suivante :

Redevance annuelle par compteur :	20 x CVD + 30 x CVA + TVA
-----------------------------------	---------------------------

De 0 à 30 mètres cubes par an :	$\frac{1}{2}$ CVD + Fonds social + TVA
De 30 à 5.000 mètres cubes par an :	CVD + CVA + Fonds social + TVA
De 5.000 à 25.000 mètres cubes par an :	$0,9 \times \text{CVD} + \text{CVA} + \text{Fonds social} + \text{TVA}$
Au-delà de 25.000 mètres cubes par an :	$a \times \text{CVD} + \text{CVA} + \text{Fonds social} + \text{TVA}$
<i>(« a » étant inférieur ou égal à 0,9 – plusieurs tranches possibles)</i>	

- La redevance annuelle est due indépendamment de l'existence de consommation ou d'occupation de l'immeuble. Elle est destinée à rétribuer l'avantage fourni par la mise à disposition de l'eau. Cette redevance est facturée par année civile pour chaque compteur géré par le distributeur ;
- La première tranche est à un prix plus faible. Le seuil de 30 mètres cubes correspond approximativement à la consommation d'eau moyenne d'une personne pendant un an ;
- Au-delà de ce seuil, le prix est la somme des trois composantes.

Le prix moyen pour chaque tranche de consommation est défini dans le tableau ci-dessous.

Hormis la redevance, la structure tarifaire ne dépend que de la consommation d'eau. Elle ne tient pas compte de la taille du ménage, du statut du ménage ou du revenu de ce dernier. Il n'existe pas de tarif social pour l'eau comme pour l'énergie. Cependant, d'autres aides existent afin de soutenir les personnes en difficulté financière (cf. chapitres correspondants).

Prix moyen en Wallonie TTC	
Redevance d'abonnement	150 €
De 0 à 30 m³/an	1,70 €/m ³
De 30 à 5.000 m³/an	6,15 €/m ³

Les tranches de consommation plus élevées (>5.000 mètres cubes par an) concernent surtout des activités non-domestiques.

Le CVD et le CVA sont tous les deux fixés par le Ministre wallon ayant le prix de l'eau dans ses attributions sur base de la demande motivée respectivement des distributeurs et la Société Publique de Gestion de l'Eau.

Pourquoi n'y a-t-il pas de tarif social de l'eau ?

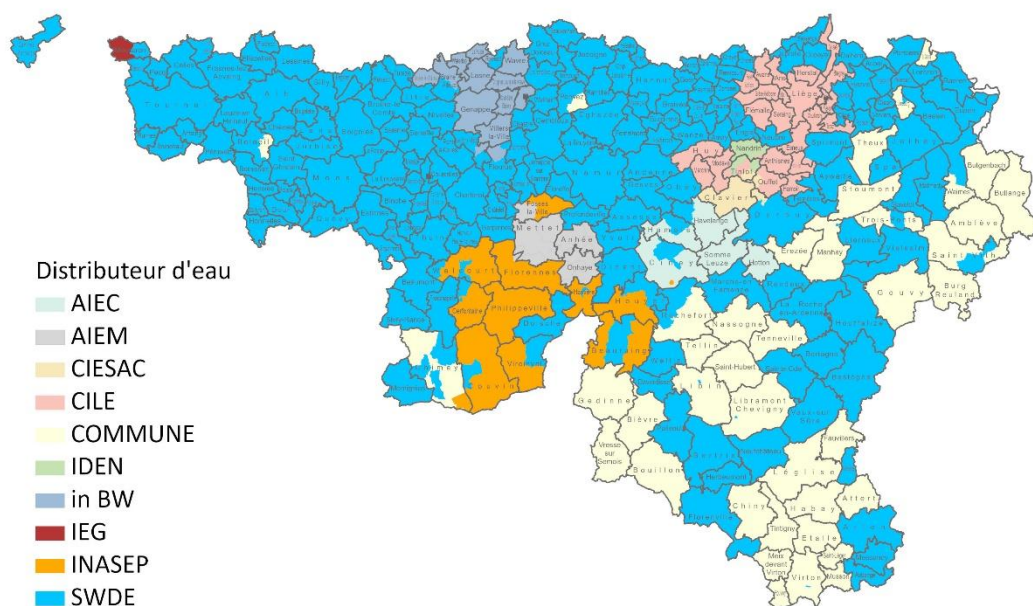
Il n'y a pas de tarif social de l'eau en Wallonie car il est démontré que la précarité hydrique est au plus bas depuis 10 ans et qu'une aide ciblée est plus efficace qu'un système lourd et inefficace de tarif social de l'eau, d'autant que la mesure la plus impactante pour réduire les difficultés de paiement de la facture d'eau est d'éviter les surconsommations, et non de donner une ristourne sur la facture d'eau.

Comment connaître le prix de l'eau ?

Pour connaître le tarif applicable, il suffit de consulter le site internet de son distributeur. Les coordonnées du distributeur sont contenues sur les factures d'eau.

En Wallonie, 47 distributeurs, tous publics, assurent la distribution.

Distributeur d'eau par commune en 2025



Pour localiser le distributeur, vous pouvez consulter le moteur de recherche disponible sur le site www.aquawal.be (rubrique eau du robinet/connaitre mon distributeur d'eau). Les coordonnées du distributeur d'eau y sont mentionnées.

2. Qui doit payer la facture d'eau ?

La facture d'eau doit être payée par le titulaire du compteur d'eau.

Les compteurs d'eau

Nombre de compteurs par raccordement

Article D.197 du Code de l'eau :

« Chaque raccordement est muni d'au moins un compteur.

Dans le cas d'un nouveau raccordement, un compteur est placé afin de comptabiliser de manière individualisée la consommation de chaque logement, activité commerciale ou bâtiment. Si le raccordement est équipé de plus d'un compteur, un compteur supplémentaire est placé pour l'enregistrement des consommations communes.

Dans le cas d'une modification d'un raccordement existant, l'adaptation du nombre de compteurs est à charge du demandeur. Le branchement des installations intérieures à chaque compteur est à charge du ou des propriétaires. »

Tous les raccordements à l'eau potable existants doivent être munis d'un compteur d'eau.

Pour les immeubles à logement multiples construits à partir de 2004, les consommations d'eau doivent obligatoirement être individualisées pour chaque logement. Les usagers reçoivent ainsi leur facture directement par leur distributeur d'eau. Un compteur commun doit aussi être installé pour la consommation d'eau commune de l'immeuble. La facture pour ce dernier est alors envoyée à la copropriété.

Ce n'est qu'en cas de modification du raccordement que la loi impose le placement d'un compteur par logement pour les immeubles raccordés avant cette date. Ces modifications sont à charge du demandeur.

Les immeubles collectifs raccordés avant 2004 ne sont donc pas tenus de disposer d'un compteur par logement tant que le raccordement ne doit pas être modifié. Il reste loisible au gestionnaire de l'immeuble de placer des compteurs privés (décompteurs), non gérés par le distributeur, afin de répartir la consommation d'eau enregistrée par le compteur commun entre les différentes unités de logement.

Pour des raisons techniques, cette individualisation du comptage n'est cependant pas toujours possible. Dans ce cas, c'est l'acte de base de la copropriété qui définit la répartition de la facture d'eau liée au seul compteur commun.

Placement du compteur

Article R.270bis-1 du Code de l'eau :

« L'emplacement du compteur à l'intérieur du bâtiment se situe près du mur de façade, au plus près de la voirie.

Le compteur est placé de manière à en faciliter l'accès, le relevé d'index, la surveillance, le fonctionnement régulier, le remplacement, la réparation.

Le compteur est placé dans un local de l'immeuble. Si aucun local de l'immeuble ne permet de rencontrer les conditions ci-avant ou si le recul de l'immeuble est supérieur à 20 mètres par rapport au domaine public, le compteur est placé dans une loge prévue à cet effet. Le distributeur peut déroger à ce principe sur base conventionnelle avec le propriétaire.

Le placement de compteurs individuels dans un immeuble requiert la mise à disposition d'un local technique unique et accessible librement à tous les usagers pour installer ceux-ci. »

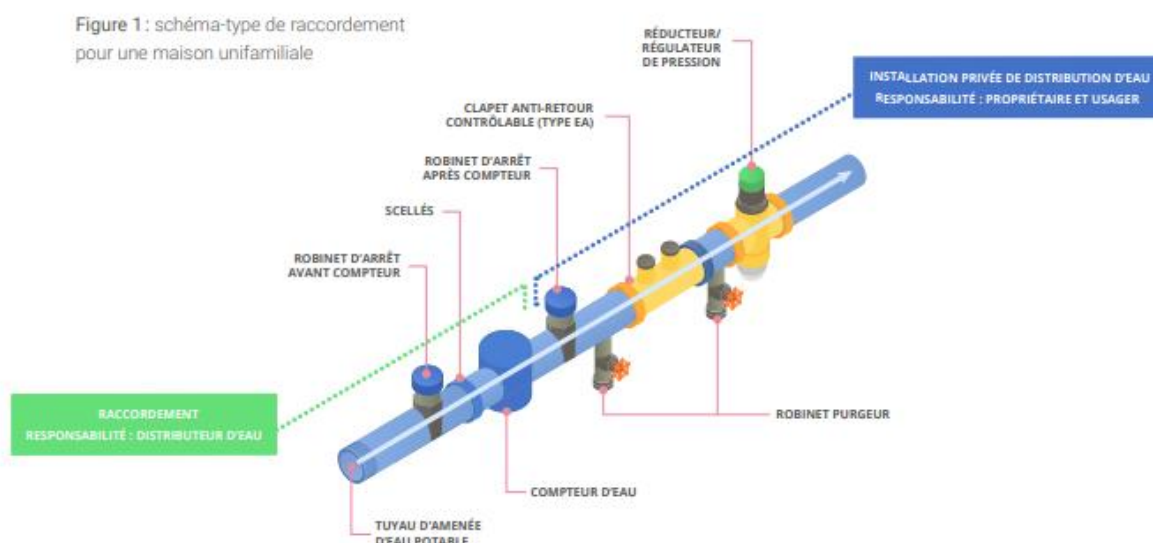
C'est le distributeur qui décide où le compteur d'eau doit se trouver en respectant la règle du Code de l'eau rappelée ci-dessus.

Il est important que l'utilisateur ait bien accès à son compteur d'eau, et ce même lorsqu'il s'agit d'une copropriété. Il faut donc veiller à ce que le(s) compteur(s) soient accessibles librement à toute personne résidant dans l'immeuble.

Responsabilité et protection du compteur d'eau

Le compteur d'eau représente la frontière entre l'installation du distributeur et l'installation privée de distribution d'eau qui commence immédiatement après le compteur. L'installation privée appartient au propriétaire de l'immeuble. La responsabilité de cette installation privée est conjointe entre le propriétaire et l'utilisateur du service.

L'utilisateur est toute personne qui jouit du service de la distribution publique de l'eau en tant qu'occupant d'un immeuble raccordé. Cela peut donc être le propriétaire occupant ou le locataire.



Le compteur d'eau est sous la responsabilité conjointe du propriétaire et de l'utilisateur. Ils ont la responsabilité de préserver le compteur d'eau, ainsi que la partie du raccordement située à l'intérieur de l'immeuble, des dégâts provoqués par le gel notamment.

Pour protéger correctement son compteur d'eau, il existe 2 cas de figure :

- Lorsque le compteur est placé dans une cave ou un garage : il faut protéger toutes les installations intérieures et le compteur avec des matériaux isolants. Il est important de maintenir la température de la pièce au-dessus de 0°C. Les courants d'air froid donnant directement sur le compteur sont à éviter ;
- Lorsque le compteur est placé à l'extérieur de l'immeuble : il est alors conseillé de calfeutrer l'intérieur du coffrage avec des matériaux isolants et d'entourer les tuyaux extérieurs d'une gaine isolante.

Compteurs défectueux et remplacement périodique

Les compteurs d'eau de petit diamètre, ceux que l'on retrouve dans les logements, doivent être vérifiés ou remplacés tous les 16 ans. Ce remplacement est intégralement à la charge du distributeur d'eau. C'est également le distributeur qui définit le calendrier de ces remplacements. L'utilisateur n'a donc aucune démarche à effectuer, si ce n'est être présent au moment de ce remplacement qui lui aura été communiqué à l'avance.

Très rarement, un compteur peut se révéler défectueux durant sa période de fonctionnement.

- En cas de suspicion de sous-comptage ou sur-comptage, le distributeur d'eau, le propriétaire ou l'utilisateur peuvent demander, à leur charge, le contrôle du compteur d'eau par le Service de la Métrologie du Service Public Fédéral Economie ;
- Si le compteur s'avère non-conforme, c'est le distributeur qui paie le contrôle du compteur d'eau ;
- Si la demande émane de l'utilisateur ou propriétaire et que le compteur s'avère conforme, les frais lui sont alors facturés.

La responsabilité du distributeur, du propriétaire et du locataire

Au niveau technique

C'est le compteur d'eau qui délimite la responsabilité du distributeur d'eau et celle du propriétaire et de l'utilisateur. Ce qui se situe avant le compteur d'eau (le raccordement à l'eau) est de la propriété du distributeur d'eau. Ce qui se situe après le compteur, l'installation privée de distribution d'eau, est la propriété du propriétaire.

Le compteur d'eau, bien qu'étant la propriété du distributeur d'eau est de la responsabilité conjointe du propriétaire et de l'utilisateur. Ils ont la responsabilité de préserver le compteur d'eau ainsi que la partie du raccordement située à l'intérieur de l'habitation des dégâts provoqués par le gel notamment.

L'installation privée est de la responsabilité conjointe du propriétaire et de l'utilisateur du service.

Figure 1 : schéma-type de raccordement pour une maison unifamiliale

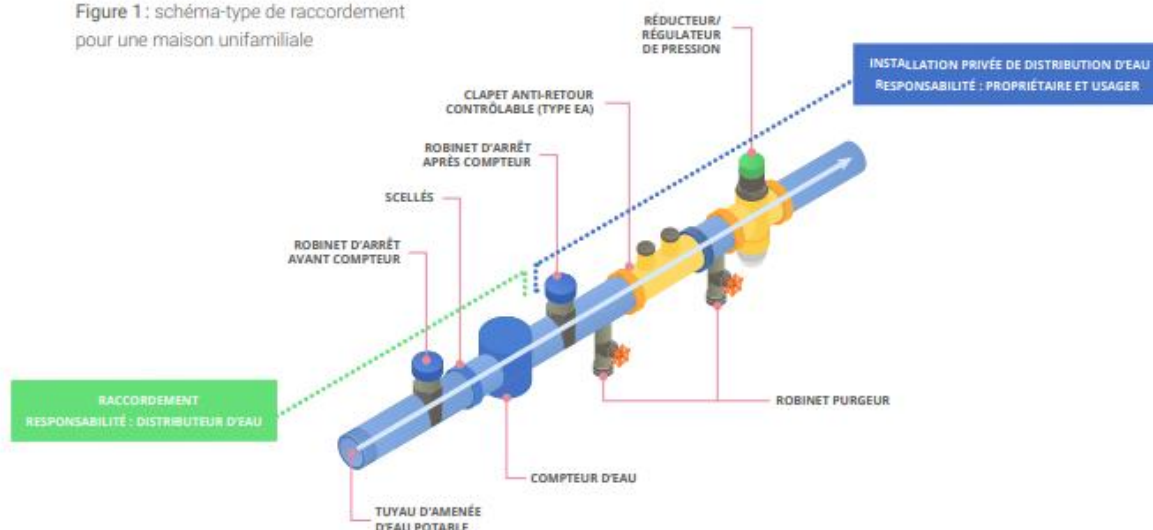
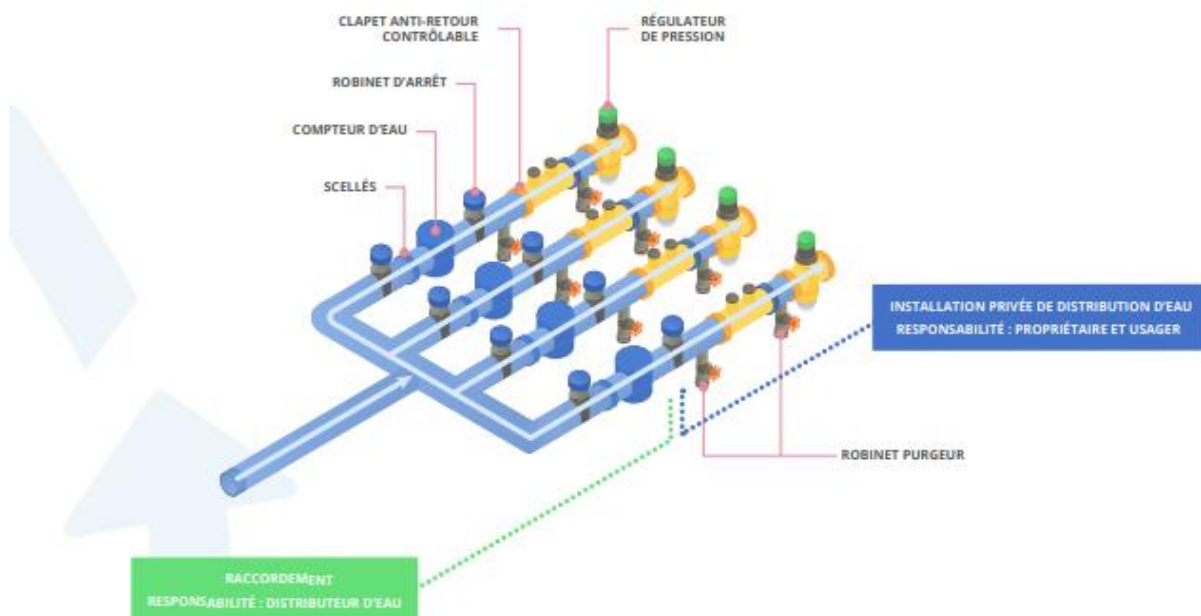


Figure 2 : schéma-type de raccordement pour une installation collective



Au niveau administratif

C'est l'utilisateur qui est titulaire du compteur d'eau et à ce titre, c'est l'utilisateur qui reçoit la facture et qui en est redevable. L'utilisateur est la personne qui occupe le logement. Cela peut donc être le locataire.

En cas de défaut de paiement de la facture par le locataire, le propriétaire n'est pas tenu de payer les sommes dues par le locataire défaillant, sauf dans certains cas.

Article D.233 du Code de l'eau :

« § 3. Lorsque l'utilisateur n'est pas titulaire d'un droit réel sur l'immeuble raccordé, le propriétaire ne peut pas être solidairement et indivisiblement tenu envers le distributeur de toutes sommes impayées par l'utilisateur, pour autant :

1° qu'il apporte la preuve qu'il a avisé le distributeur par écrit au plus tard dans un délai de trente jours calendrier suivant la date du changement d'occupation du bien, de l'identité des usagers entrants et sortants, ainsi que de l'index du compteur à cette date ;

2° qu'une forte consommation inhabituelle ne soit pas consécutive à l'état des installations privées.

§ 4. Lorsque plusieurs personnes détiennent des droits réels indivis sur un bien immeuble raccordé, elles sont solidairement et indivisiblement tenues des obligations du propriétaire.

§ 5. Dans le cas d'un immeuble non occupé, le propriétaire acquiert la qualité d'usager et est dès lors redevable vis-à-vis du distributeur des coûts de la redevance et de la consommation enregistrée jusqu'au signalement de l'occupation de l'immeuble par un nouvel usager. »

Ainsi, si le locataire est incapable de payer du fait d'une facture élevée, elle-même liée à une surconsommation d'eau engendrée par le mauvais état de l'installation intérieure, (qui est de la responsabilité du propriétaire), le propriétaire pourra être tenu de payer la facture du locataire.

En cas de déménagement

Procédure en cas de déménagement

Dans le cas où le déménagement concerne un **changement de propriétaire occupant** :

- Un relevé contradictoire du compteur doit être fait par l'ancien et le nouveau propriétaire de l'immeuble ;
- Le distributeur doit être averti endéans les 8 jours calendrier suivant l'acte de vente ;
- A défaut, l'ancien et le nouveau propriétaire sont solidairement et indivisiblement tenus du paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à la facturation jusqu'à accomplissement de cette obligation.

Article D.199 du Code de l'eau :

En cas de changement de propriétaire, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels sur l'immeuble raccordé sont tenus d'en informer le distributeur, à défaut de rester tenus des charges du service jusqu'à accomplissement de cette obligation.

Art. R.270bis-5 du Code de l'eau :

En cas de changement de propriétaire de l'immeuble raccordé, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels sont tenus :

- d'en informer le distributeur dans les huit jours calendrier suivant la date de l'acte notarié de vente ;
- parallèlement, de communiquer le ou les index à la date du changement de propriétaire sur base d'une procédure contradictoire.

Tout usager informe le distributeur de la date de son entrée ou de sa sortie dans un immeuble raccordé ainsi que de l'index du compteur à cette date et ce, dans les huit jours calendrier.

A défaut de satisfaire à ces conditions, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels seront solidairement et indivisiblement tenus au paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation.

Lorsqu'il s'agit d'un **changement de locataire** :

- Le locataire sortant clôture son compte auprès du distributeur en relevant l'index. Cette clôture peut aussi être réalisée par le locataire entrant ou le propriétaire ;
- L'index devrait idéalement être relevé en même temps par les différentes parties ;
- Le propriétaire bailleur doit signaler le changement de locataire au distributeur d'eau au plus tard 30 jours après le changement, en fournissant les coordonnées du nouveau locataire le cas échéant ;
- A défaut, c'est le propriétaire qui recevra les factures et qui devra s'en acquitter.

3. Comment est établie la facture d'eau ?

La facture d'eau est établie sur base du relevé d'index et du prix de l'eau.

Le relevé d'index

Méthode et périodicité

Article D.208 du Code de l'eau :

« Le moment et la périodicité du relevé des volumes consommés sont déterminés par le distributeur. Ce relevé a lieu au minimum une fois par an. L'utilisateur permet au distributeur d'accéder aux installations dans les conditions prévues à l'article D.207 du présent Code. »

Art. 31 de l'arrêté ministériel du 18 mai 2007 :

« Modalités du relevé d'index

Le relevé d'index de compteur s'effectue soit par l'utilisateur ou le propriétaire lui-même, soit par les agents du distributeur ou soit par un moyen de lecture à distance.

Ce relevé n'implique pas le contrôle de la consommation ; celui-ci incombe au propriétaire et à l'utilisateur.

Dans le délai imparti par le distributeur, l'utilisateur ou le propriétaire lui communique l'index du compteur par tout moyen mis à sa disposition. A défaut d'accomplissement de cette formalité, le volume des consommations est estimé selon les modalités prévues à l'article 32 de l'arrêté ministériel du 18 mai 2007.

Conformément à l'article D202, en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, le distributeur peut interrompre la fourniture d'eau. »

Les modalités de relevé d'index sont variables entre les distributeurs d'eau :

- L'utilisateur est invité à communiquer annuellement son index par : téléphone, mail, espace client ou site web, SMS... Ces méthodes sont aujourd'hui les plus répandues ;
- Certains distributeurs installent des compteurs communicants ou à télérelève. Ceux-ci sont aujourd'hui minoritaires en Wallonie mais certains distributeurs visent une couverture intégrale de leur parc de compteurs dans quelques années ;
- Dans certains cas, c'est un agent du distributeur qui vient relever le compteur d'eau. Cette pratique est de moins en moins répandue.

L'importance de transmettre un index correct

Art. 32 de l'arrêté ministériel du 18 mai 2007

« Lorsque l'index n'a pas été transmis par l'utilisateur, le distributeur procède à une estimation forfaitaire des consommations.

A défaut de connaître l'index ou en cas de défaillance de l'enregistrement ou de détérioration du compteur, le volume des consommations est calculé sur base de la moyenne des consommations enregistrées chez l'utilisateur concerné durant les trois précédents cycles de facturation. En cas d'impossibilité d'appliquer cette méthode, la base de calcul est le cycle de

facturation précédent ou, à défaut, la consommation journalière moyenne observée chez l'utilisateur ou tout autre moyen accepté par les deux parties. »

Relever son index régulièrement et au minimum une fois par an est la façon la plus simple et directe de maîtriser sa consommation et de s'assurer de l'absence de fuite sur l'installation privée. C'est donc le premier geste pour garantir un suivi responsable de sa consommation d'eau.

Avoir un index correct est aussi une condition sine qua non pour pouvoir avoir droit aux aides en matière de paiement des factures d'eau.

En cas d'absence d'un index réel :

- L'intervention du Fonds Social de l'Eau n'est pas possible ;
- La ristourne pour fuites cachées ne sera pas octroyée.

De plus, si une fuite est survenue, l'utilisateur ne pourra pas s'en rendre compte. Il risque alors de recevoir une facture importante lorsque l'index réel sera communiqué, lors de la facture de régularisation, l'entraînant alors dans des difficultés pour payer sa facture d'eau.

La facturation

Calcul du montant de la facture

La facture est établie sur base de la consommation d'eau, du prix de l'eau et de la structure tarifaire. Ce calcul détermine le montant dû par l'utilisateur sur la période entre deux relevés de compteurs. Cette période couvre souvent, à quelques jours près, une période d'environ 365 jours.

Article D.230 du Code de l'eau :

« Une facture annuelle est établie par le distributeur. De plus, des acomptes ou des factures intermédiaires au minimum trimestriels seront établis. »

La redevance peut être demandée anticipativement sur base annuelle.

Le seuil de 30 mètres cubes pour la première tranche de consommation est quant à lui calculé proportionnellement au nombre de jours de facturation. Le seuil de 30 mètres cubes correspondant à 365 jours de facturation.

Exemple :

Supposons que les index sont relevés le 11/07/25 et le 23/07/26. Cela correspond à un exercice de consommation de 377 jours. Le seuil de 30 mètres cubes est adapté par le calcul : $377/365 = 1,033 \times 30 \text{ m}^3/\text{an} = 31 \text{ mètres cubes}$. Le prix plus faible s'appliquera alors sur 31 mètres cubes au lieu de 30. Cela fonctionne de la même façon sur un exercice de consommation inférieur à 365 jours.

Facturation et modalités de paiement

Annuellement, les distributeurs envoient généralement 3 factures intermédiaires ou acomptes et une facture de régularisation. Ces factures peuvent être envoyées par courrier ou électroniquement (mail ou Zoomit).

Le montant des acomptes est basé sur la facture annuelle de l'année précédente. Les usagers peuvent demander une adaptation de ceux-ci à leur distributeur ou, selon les cas, directement

en ligne via leur espace client. Ils peuvent également opter pour des paiements mensuels plutôt que trimestriels.

La facture de régularisation se base sur la consommation enregistrée sur l'année écoulée, dont on retranche les acomptes déjà versés.

Les modalités de paiement varient entre distributeurs et peuvent inclure :

- Le virement bancaire ;
- La domiciliation ;
- Le paiement en espèce ;
- L'utilisation de Zoomit ;
- Le scan d'un QR code.

Article R.270bis-10

« Les sommes dues en application des articles (...) du Code de l'eau et des présents articles sont payables au bureau des recettes du distributeur ou au compte de l'organisme financier désigné par lui.

La date ultime du paiement est indiquée sur la facture après la mention "à payer avant le...". Cette date sera postérieure d'au moins quinze jours calendrier à la date de la facture. »

En cas de difficulté pour le paiement d'acomptes trimestriels, il est conseillé de demander au distributeur de pouvoir payer ces acomptes mensuellement.

En cas d'absence de compteur d'eau par unité de logement

Lorsque le logement d'une copropriété ne dispose pas d'un compteur distributeur dans son logement, mais de décompteurs gérés par la copropriété, ou en cas d'absence totale de compteur/décompteur, c'est l'acte de base qui définit la répartition de la facture d'eau du distributeur entre les propriétaires.

Factures d'ouverture et de clôture en cas de déménagement

Lors de l'emménagement, une facture d'ouverture est établie au nom du nouvel occupant.

Des factures intermédiaires/des acomptes sont alors établies sur base de la composition du ménage (si communiquée) ou sur l'historique de consommation jusqu'à ce jour.

Lors de la sortie du ménage du logement, une facture de clôture est établie basée sur le dernier index relevé et sur l'index relevé à la sortie du logement.

4. Que se passe-t-il en cas de facture d'eau impayée ?

Procédure de recouvrement en cas de facture impayée

Lorsque l'utilisateur n'a pas acquitté sa facture dans le délai imparti par le législateur (au moins 15 jours calendrier), une procédure de recouvrement est enclenchée. Cette procédure est fixée dans le Code de l'eau.

Article R.270bis-11. Rappel

« En cas de non-paiement dans le délai prescrit par l'article R.270bis -10, le distributeur envoie un avis de rappel à l'utilisateur ou au propriétaire défaillant.

L'avis de rappel ne peut être envoyé qu'à partir du trentième jour calendrier suivant la date de la facture.

Le rappel fixe un nouveau délai de paiement qui sera d'au moins dix jours calendrier à compter de la date d'émission du rappel.

Les frais de rappel mis à charge de l'utilisateur ou du propriétaire sont de quatre euros*.

(* montant indexé)

Art. R.270 bis-12. Mise en demeure

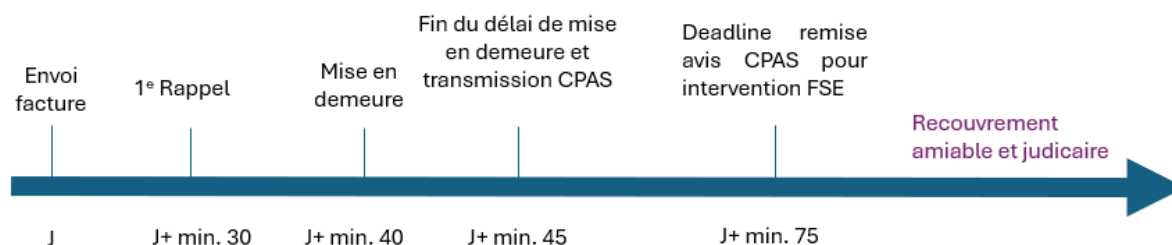
« En cas de non-paiement de la facture à l'expiration du nouveau délai fixé à l'article R.270bis -11, le distributeur envoie une lettre de mise en demeure fixant un dernier délai de paiement de cinq jours calendrier. Le montant de la facture impayée est majoré des frais engendrés par la procédure de mise en demeure. Ces frais s'élèvent au maximum aux frais de rappel majorés, le cas échéant, du coût de l'envoi recommandé. »

Art. R.270 bis-13.

« A défaut de paiement dans le délai fixé par la mise en demeure, les sommes dues peuvent être augmentées de plein droit des intérêts légaux à l'expiration du délai fixé.

Le distributeur peut utiliser toutes les voies de droit pour recouvrer sa créance, (...).

La procédure décréte peut se schématiser de la manière suivante :



La facture précise un délai de 15 jours minimum de paiement. Le rappel ne peut être adressé qu'au minimum 30 jours après la date de la facture initiale. Ce rappel octroie un nouveau délai d'au moins 10 jours. Passé ce délai, un second rappel (mise en demeure) est envoyé avec un délai de paiement d'au moins 5 jours supplémentaires.

Passé ce délai, l'utilisateur est considéré comme un consommateur en difficulté de paiement des factures d'eau.

Art. R.308 du Code de l'eau :

« 4° "consommateur en difficulté de paiement" : le consommateur repris dans la liste visée à l'article 318, transmise par le distributeur au C.P.A.S. en raison du fait qu'à l'expiration du délai de mise en demeure, il se trouve en défaut de paiement de tout ou partie de sa facture d'eau de distribution ; »

A chaque rappel émis, le distributeur peut réclamer des frais de rappel s'élevant en 2025 à 6,26 € (montant indexé annuellement). L'application de ces frais relève de la stricte application du Code de l'eau.

Le recouvrement amiable et judiciaire

Lorsque le délai de la mise en demeure est passé, les coordonnées de l'utilisateur sont transmises, via un listing, au CPAS de la commune concernée dans le but d'éventuellement faire intervenir le Fonds Social de l'Eau (cf. chapitre correspondant). L'utilisateur peut faire opposition à la transmission de ses coordonnées au CPAS via simple contact auprès de son distributeur.

En parallèle, le distributeur continue sa procédure de recouvrement, au-delà de la procédure standardisée du Code de l'eau.

La plupart du temps, le recouvrement est alors assuré par un bureau de recouvrement ou des huissiers de justice dont la poursuite de la relance sera en première intention d'ordre amiable.

Ce recouvrement amiable dure jusqu'à 3 mois après l'envoi de la mise en demeure.

En cas d'échec du recouvrement amiable, c'est le recouvrement judiciaire qui prend le relais avec de possibles citations en justice et l'intervention d'huissiers. Les frais relatifs au recouvrement judiciaire sont mis à charge de l'utilisateur en défaut de paiement.

Limitations de débit et interruptions de fournitures

En cas de persistance de non-paiement des factures d'eau malgré les différents délais pour permettre à l'utilisateur de payer sa facture et malgré les différentes aides proposées, certains distributeurs d'eau peuvent, en ultime recours, utiliser des mesures de limitations ou, au terme d'un jugement, procéder à une interruption de fourniture d'eau. Il s'agit de cas exceptionnels : moins d'un compteur sur 1.000 est concerné.

Les limiteurs de débit d'eau

La limitation du débit d'eau est fortement encadrée par le Code de l'eau.

Article R.270 bis-13 du Code de l'eau :

« Un limiteur de débit peut uniquement être posé moyennant le respect des conditions cumulatives suivantes :

- a) exclusivement en cas d'impayé sur une facture de régularisation ;*
- b) exclusivement pour une ou plusieurs factures atteignant au moins 1.000 euros ;*
- c) le défaut de paiement persiste sans engagement raisonnable du débiteur quant à l'apurement de sa dette, tel qu'un échéancier de paiement et un premier versement ;*

d) le débiteur est prévenu par courrier du risque de limitation de débit dans un minimum de nonante jours calendrier à compter de la date du courrier ;

e) concomitamment, le distributeur prévient le CPAS par écrit ;

f) le CPAS ne se manifeste pas auprès du distributeur pour s'opposer à la pose du limiteur dans un délai de nonante jours calendrier à compter de la date du courrier visé au point d ;

g) le distributeur informe le débiteur de sa décision de poser un limiteur de débit et de ses modalités d'exécution ;

h) tout limiteur de débit posé doit garantir un débit minimal de 100 litres/heure pour la pression minimale de 2 bars.

Après le paiement des sommes dues ou l'engagement du débiteur de respecter le plan de paiement convenu et le paiement des deux premières mensualités du plan de paiement, le limiteur de débit est retiré par le distributeur endéans les sept jours calendrier et moyennant la possibilité d'accéder au compteur. »

Lorsqu'un usager reçoit un avertissement relatif à la possible pose d'un limiteur de débit, il peut se rendre au CPAS pour une intervention éventuelle de ce dernier afin d'interrompre la procédure, ceci moyennant un engagement d'apurement de la dette.

Les coupures d'eau pour non-paiement

Une coupure d'eau pour non-paiement de facture fait l'objet d'une décision judiciaire pour autant que la facture se rapporte à la consommation d'eau d'un immeuble affecté au moins en partie au logement. Les coupures d'eau pour les immeubles non-destinés au logement ne nécessitent pas une décision judiciaire.

Art. D.202 du Code de l'eau

« La distribution publique d'eau à un immeuble affecté en tout ou en partie à l'habitation ne peut être interrompue :

- que pour protéger la santé publique, la salubrité ou la continuité du service ;

- qu'à la demande de l'utilisateur ;

- qu'en exécution d'une décision judiciaire rendue pour non-paiement et autorisant le recours à l'interruption de la distribution ;

- qu'en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, conformément à l'article D.207. »

Pendant toute la procédure de recouvrement, contact peut être pris avec le distributeur pour obtenir un étalement de paiement. Cela permet de limiter des frais supplémentaires (intérêts légaux, frais d'huissiers et de justice).

5. Comment diminuer la facture d'eau en maîtrisant la consommation d'eau ?

Le premier levier pour avoir une facture d'eau facilement payable est la maîtrise de la consommation d'eau.

La consommation d'eau

La consommation d'eau moyenne

La consommation d'eau d'un ménage dépend essentiellement du nombre de personnes qui y résident. Le tableau suivant fournit, à titre indicatif, la consommation d'eau habituelle d'un ménage wallon selon le nombre de personnes y résidant habituellement.

Nombre de personnes résidant dans le ménage	Consommation type	Facture moyenne annuelle pour cette consommation
1 personne	35-45 m ³	230 € - 295 €
2 personnes	60-70 m ³	385 € - 450 €
3 personnes	80-90 m ³	510 € - 570 €
4 personnes	100 – 110 m ³	630 € - 700 €
> 4 personnes	100 m ³ + 15m ³ par personne supplémentaire	630 € + 90€ par personne

Ces volumes restent donc indicatifs étant donné qu'il peut y avoir de grosses variations d'un ménage à l'autre. Ces données servent cependant à fournir un cadre de référence pour estimer s'il existe une surconsommation potentielle dans le logement.

Afin d'aider les ménages à estimer leur consommation d'eau suivant plusieurs paramètres, la SWDE a mis en ligne un simulateur disponible sur son site www.swde.be sous la rubrique « Ma consommation ».

Pourquoi et comment maîtriser la consommation d'eau ?

Une consommation trop élevée peut vite faire monter le montant de la facture. Les ménages en précarité hydrique ont tendance à consommer plus d'eau que les autres ménages¹.

La surconsommation d'eau est responsable de 60% des difficultés de paiement des factures d'eau. La précarité hydrique pourrait donc être divisée par 2,5 si la consommation d'eau était maîtrisée par tous.

En cas d'augmentation importante de la consommation par rapport aux années précédentes, le distributeur prévient généralement l'utilisateur. Il peut utiliser différents canaux pour ce faire : un encart sur la facture d'eau, un courrier distinct ou par une alerte lors de l'encodage de l'index sur l'espace client.

¹ Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le Baromètre wallon de la précarité hydrique sur le site www.aquawal.be, rubrique « publications ».

L'attention aux différents points ci-dessous doit permettre de maîtriser les consommations d'eau et tendre vers une consommation normale, et par là rendre une facture d'eau plus facile à payer.

Faire attention aux fuites

Le point le plus important pour éviter une facture d'eau élevée est de s'assurer qu'il n'y a pas de fuite sur l'installation.

Afin de détecter d'éventuelles fuites et éviter la surconsommation, il faut effectuer des relevés de compteur de temps en temps.

Comment vérifier une fuite ?

1. Avant d'aller dormir, relever l'entièreté des chiffres indiqués sur le compteur : chiffres noirs (m³) ET chiffres rouges (litres) ;
2. S'assurer que plus personne n'ouvre de robinet ou ne tire la chasse et que toutes les machines consommant de l'eau soient éteintes (lave-vaisselle, lave-linge...) ;
3. Le lendemain, consulter à nouveau ces chiffres avant toute consommation d'eau. S'il y a une différence, c'est qu'il y a probablement une fuite sur l'installation privée. Il y a alors lieu de vérifier les installations, par un professionnel si nécessaire, afin de procéder rapidement aux réparations éventuelles.

En plus des fuites évidentes et visibles, en forme de goutte-à-goutte au niveau des robinets, les sources de fuites principales sont les fuites liées au réservoir de chasse de WC, les fuites dans les murs et les sols, les groupes de sécurité de boilers et les régénérations des adoucisseurs d'eau.

Adopter des comportements de consommation adéquats

Privilégier la petite chasse d'eau de la toilette : Elle consomme de 3 à 6 litres d'eau, tandis que la grande chasse en consomme de 6 à 9 litres.

Privilégier la douche : Une douche consomme beaucoup moins d'eau qu'un bain. De plus, avec un pommeau économique, la consommation est encore bien moins importante. Afin de ne pas rester trop longtemps sous la douche, il est possible d'installer un minuteur de douche pour définir le temps passé sous l'eau.

Quelques repères ?

- 1 min sous la douche = 12 litres ;
- 5 min sous la douche = 60 litres.

Ne pas laisser couler un robinet qui fuit : Le goutte-à-goutte peut vite représenter des volumes importants se traduisant par des factures élevées. Il faut donc veiller à fermer les robinets correctement, ne pas les laisser fuir et changer les joints si nécessaire.

Disposer d'équipements économes en eau

Disposer d'équipements économes en eau est aussi un levier important.

Les douches avec mousseurs et les appareils électroménagers récents (lave-vaisselle, lave-linge) permettent d'économiser l'eau et donc d'avoir une facture d'eau plus faible.

Il en est de même pour l'eau de pluie qui peut être utilisée à l'extérieur du logement, comme à l'intérieur. Cependant les installations coûteuses comme les citernes enterrées en béton nécessitent de très gros investissements et des frais d'entretien qui ne sont pas rentables si ce n'est à très long terme. Une citerne d'eau de pluie extérieure en plastique récoltant l'eau de toitures, même de petite taille, peut par contre tout à fait être utile car coûte peu, ne nécessite pas de pompe, de filtre ou de double réseau. Et l'eau peut servir à l'extérieur du logement comme pour arroser le jardin.

Les **réducteurs de pression** sont également très utiles lorsque la pression est élevée dans la rue. Il est ainsi conseillé pour une maison unifamiliale de régler le réducteur de pression à 3 bars.

Attention à certains équipements qui peuvent également augmenter la consommation d'eau. Les adoucisseurs à sel consomment ainsi beaucoup d'eau lors de la régénération de la résine. Sur un an, cela représente environ 10 m³, soit environ 60 € par an de facture en plus. Leur entretien, le sel nécessaire à l'adoucissement et l'énergie que ces appareils consomment participent aussi à augmenter les dépenses des ménages.

Boire préférentiellement de l'eau du robinet

Tout le monde est libre de boire l'eau qui lui convient le mieux, que ce soit de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille.

Il faut cependant garder à l'esprit que l'eau du robinet, comme eau de boisson, est très peu onéreuse. En effet, boire 2 litres d'eau par jour d'eau du robinet revient à moins de **5 € par an et par personne**. En comparaison, la même consommation quotidienne revient à 290 € par an et par personne si elle achète à 0,40 € des bouteilles d'eau d'un litre, sans compter la facture de prise en charge des déchets que cela génère en plus.

6. Les difficultés de paiement des factures d'eau sont-elles fréquentes et qui concernent-elles ?

La facture d'eau représente en moyenne 1% du revenu des ménages wallons. L'eau est donc un bien très accessible. Cependant, certains ménages éprouvent des difficultés de paiement.

Ainsi, en 2024, environ 135.000 ménages étaient en défaut de paiement après mise en demeure. Cela représente environ 8 % de la population wallonne.

Article R.308, §4, 4° du Code de l'eau :

« "consommateur en difficulté de paiement" : le consommateur repris dans la liste visée à l'article 318, transmise par le distributeur au C.P.A.S. en raison du fait qu'à l'expiration du délai de mise en demeure, il se trouve en défaut de paiement de tout ou partie de sa facture d'eau de distribution ; »

D'autres indicateurs sont souvent utilisés dans la littérature pour définir une facture trop élevée, à savoir le rapport entre la facture d'eau et le revenu du ménage. Il est fait mention d'un seuil de 3 % au-delà duquel la facture d'eau est trop élevée par rapport aux capacités financières d'un ménage.

Il est crucial de ne pas laisser trainer une dette impayée. Elle ne pourra que devenir de plus en plus importante.

Différents mécanismes d'aides existent en matière de paiement des factures d'eau. Le premier réflexe est de contacter son distributeur d'eau pour demander une mensualisation de la facture et/ou un échelonnement de paiement. Le distributeur pourra aussi proposer les autres aides prévues.

Si cela ne suffit pas, il est important de se rendre au CPAS de la commune où l'on est domicilié. Ce service d'aide sociale pourra analyser la situation et potentiellement intervenir dans le paiement de la facture d'eau.

Quels ménages sont les plus concernés ?

Tous les profils peuvent être concernés. Cependant, les profils les plus à risque de précarité hydrique sont :

- Des ménages dont la personne de référence du ménage est un actif inoccupé (personne en âge de travailler mais sans emploi rémunéré) ou un ouvrier ;
- Des familles monoparentales ;
- Des ménages qui louent leur logement, particulièrement un logement à loyer modéré (logement public, via une Agence Immobilière Sociale (A.I.S.) ...).

Les ménages concernés ont également tendance à consommer plus d'eau, à taille de ménage équivalente, que les ménages qui n'ont pas de problème pour payer leur facture d'eau.

La précarité hydrique est donc la combinaison de deux facteurs :

- 1) Une consommation d'eau élevée ;
- 2) Un revenu faible ou une situation précaire.

Réduire la consommation d'eau des ménages en difficulté à un niveau équivalent à celui des autres ménages permettrait de résoudre 60 % des situations. C'est donc un levier important sur lequel il faut agir pour résoudre les problèmes d'accès social à l'eau pour tous.

Cette consommation plus élevée peut être liée à des facteurs relatifs au logement (fuites cachées ou non, appareils ménagers trop gourmands, chasse d'eau ancienne ...) ou à des facteurs comportementaux. La sensibilisation à une gestion rigoureuse et responsable de sa consommation est un levier important à développer.

La proportion des ménages en état de précarité hydrique est en diminution lente mais constante depuis 2012².

² Baromètre wallon de la précarité hydrique (site www.aquawal.be, rubrique « publications »).

7. Quelles sont les aides disponibles pour le paiement des factures d'eau ?

1) les plans d'apurement

Les aides au paiement des factures d'eau reposent sur trois mesures :

- 1) Les plans d'apurement octroyés par les distributeurs ;
- 2) Le Fonds Social de l'Eau ;
- 3) Les ristournes pour fuites cachées.

La première aide est le **plan d'apurement** octroyé par le distributeur.

- **Comment l'obtenir ?**

Les distributeurs octroient des plans d'apurement sans frais et sur simple demande. Il suffit de contacter son distributeur ou de se rendre sur son espace client pour le demander.

- **Est-ce fréquent ?**

En 2024, 73.865 plans d'apurement ont été octroyés par les principaux distributeurs d'eau. Cela représente 4,7 % des usagers.

- **Quelles mensualités, quelles échéances ?**

Le distributeur fixe un minimum pour chaque tranche de paiement. La SWDE par exemple demande un montant mensuel d'au moins 25 € et, dans tous les cas, en proportion avec la dette à apurer. L'échéance peut varier et est négociée avec le distributeur. La facture échelonnée doit être apurée avant l'échéance de la facture suivante afin d'éviter un effet « boule de neige ».

2) le Fonds Social de l'Eau

Après les plans d'apurement, le Fonds Social de l'Eau représente le deuxième filet de sécurité. Environ 7.500 ménages sont aidés chaque année par ce mécanisme.

Qu'est-ce que le Fonds Social de l'Eau ?

Le Fonds Social de l'Eau est un mécanisme financier prévu par le Code de l'eau.

Ce Fonds est destiné à aider les consommateurs résidant en Wallonie et se trouvant en difficulté de paiement de leur facture d'eau. C'est donc un mécanisme important en matière de lutte contre la précarité hydrique.

Il est alimenté par chaque consommateur wallon via une contribution sur chaque mètre cube consommé.

Ce mécanisme d'aide n'existe pas dans les communes de la Communauté germanophone qui n'a pas souhaité s'inscrire dans ce système de soutien financier.

Qui peut en bénéficier et à quelles conditions ?

Une personne physique (jamais une entreprise) :

- Qui peut être locataire (titulaire du compteur ou non) ou propriétaire, bénéficiaire de l'aide sociale ou non ;

- Qui réside en Wallonie (hors Communauté germanophone) ;
- En difficulté de paiement pour sa résidence principale ;
- Pour une consommation d'eau domestique (pas pour une activité commerciale).

Les deux conditions suivantes doivent aussi être réunies :

- Un index réel doit toujours être fourni ;
- Le montant de l'aide à octroyer doit être disponible pour le CPAS concerné.

Comment en bénéficier ?

La personne en difficulté de paiement peut s'adresser au CPAS de la commune dans laquelle elle est domiciliée. Un assistant social l'accompagnera dans ses démarches.

En fonction de la situation, celui-ci évaluera si une aide via le Fonds Social de l'Eau peut être accordée.

Quel est le montant de l'aide possible ?

En 2025, les montants maximaux d'intervention sont fixés à :

- **635 €** par intervention ;
- **127 €** supplémentaires par personne à charge à partir de la 4^e personne du ménage.

Des exceptions à ces montants peuvent s'appliquer et l'intervention pourra dépasser ces plafonds, notamment :

- En cas de fuite et surconsommation ;
- S'il y a cumul de plusieurs années d'arriérés de paiement et qu'il n'y a encore eu aucune intervention ni demande du Fonds social de l'Eau.

3) les ristournes en cas de fuites cachées

Lorsqu'un usager reçoit une facture d'eau très élevée, cela peut être lié à une fuite d'eau. Cette fuite est parfois invisible parce qu'elle se situe dans le sol ou dans un mur par exemple.

Dans ce cas, le Code de l'eau prévoit une possibilité de disposer d'une ristourne sur la facture d'eau de manière à la rendre plus abordable pour l'usager.³

Quelles sont les conditions pour en bénéficier ?

Pour pouvoir disposer d'un geste commercial du distributeur d'eau lorsqu'une fuite cachée survient, plusieurs conditions s'appliquent. Elles doivent toutes être remplies.

- 1) La consommation d'eau doit alimenter un logement. Les usages à finalité professionnelle sont exclus du champ d'application de la fuite.
- 2) La fuite concernée correspond à la définition fournie ci-dessous.
- 3) La surconsommation concernée doit être d'au-moins 50 m³ et correspondre au minimum le double de la consommation habituelle.
- 4) La fuite doit être réparée le plus rapidement possible et les preuves de cette réparation fournies au distributeur d'eau.

³ [Installations EAU fiches didactiques | CertIBEau](#)

- 5) Toute réparation doit se réaliser conformément aux prescriptions techniques définies par les distributeurs. Ces prescriptions techniques sont vulgarisées sous forme de fiches sur le site www.certibeaube.be.
- 6) L'installation privée doit disposer d'une vanne d'arrêt après compteur et d'un clapet anti-retour contrôlable agréé.
- 7) Un seul index peut avoir été estimé durant les trois exercices précédant la surconsommation (l'utilisateur doit avoir communiqué ses index au distributeur au-moins deux fois sur les trois derniers exercices).
- 8) L'utilisateur ne doit pas avoir eu droit à une ristourne pour un motif identique par le passé pour le même logement.

Concrètement, dans quels cas la fuite est-elle considérée comme cachée ?

Les cas concrets suivant tombent sous cette définition :

- ✓ Fuites dans les conduites souterraines, dans les sols ou dans les murs ;
- ✓ Fuites dans les vides ventilés ;
- ✓ Fuites dans une loge compteur/une cavette/un puisard.

Les cas suivants ne sont pas considérés comme des fuites cachées :

- x Fuite d'une chasse de WC ;
- x Fuite de lave-linge, de lave-vaisselle, de circuit de chauffage ou de leur kit de remplissage ;
- x Fuite liée à la régénération d'un appareil de traitement de l'eau, que l'écoulement soit visible ou non ;
- x Fuite liée au remplissage en continu de la citerne d'eau de pluie par de l'eau de distribution ;
- x Fuite sur robinet ou vanne d'arrêt, intérieurs ou extérieurs ;
- x Fuite d'un groupe de sécurité de boiler, que l'écoulement de la décharge soit visible ou non.

Certains distributeurs sont enclins à proposer des ristournes dans le cas de fuites survenant au niveau des groupes de sécurité de boiler bien que cela ne rentre pas dans la définition du décret.

Quel est le montant de la ristourne ?

La ristourne est calculée de la manière suivante :

- La facture relative à la consommation d'eau habituelle est due ;
- Sur tout le volume de surconsommation, le CVA est exonéré, et la contribution au Fonds Social de l'Eau est due ;
- Jusqu'à 2.000 m³ de surconsommation, la ristourne appliquée est de 50 % du CVD. Au-delà, le CVD n'est plus dû.

Lorsque le distributeur octroie un dégrèvement lié à une fuite sur le groupe de sécurité du boiler, le tarif appliqué sur le volume de surconsommation est alors différent et comprend une contribution de 0,5 CVA sur le volume surconsommé jusqu'à 2.000 m³. Au-delà, la ristourne est intégrale sur le CVD et le CVA. Seuls le Fonds Social de l'Eau et la TVA y relative restent dus.

Exemple :

Supposons que la consommation normale du ménage est de 100 m³/an. Du fait d'une fuite cachée, la consommation est passée à 2.500 m³.

La facture due est la suivante : (dans cet exemple, le CVD est fictivement mis à 3 € et le CVA à 2,7 €, le Fonds social à 3c€).

- Facture pour la consommation normale (100 m³) TVAC : 623 €
- Facture normalement due pour 2.500 m³ TVAC : 15.200 €
- Facture après ristourne TVAC : 3.880 €

Le montant restant dû après la réduction est calculé dans le tableau ci-dessous.

	CVD	CVA	Fonds social	TVA	Total TVAC
Consommation normale : 100 m ³	315 €	270 €	3 €	35,28 €	623,28 €
Surconsommation jusqu'à 2.000 m ³ : de 100 à 2.100 m ³	3.000 € (2.000 X 0,5 X 3)	0 €	60 €	183,60 €	3.243,60 €
Surconsommation au-delà de 2.000 m ³ : de 2.100 à 2.500 m ³	0	0	12 €	0,72 €	12,72 €
Total	3.315 €	270 €	75 €	219,60 €	3.879,60 €

Sans cette ristourne, l'utilisateur aurait dû s'acquitter d'une facture de 15.200 €. Après ristourne, il ne doit plus que 3.880 € à son distributeur d'eau. La ristourne est donc dans ce cas fictif de 11.320 €, soit une réduction de près de 3/4 de la facture initiale.

Equilibre entre responsabilité de l'utilisateur et acceptabilité de la facture d'eau

Ce dispositif a été conçu afin de trouver une solution pour des ménages qui se retrouvent dans des cas où une facture d'eau devenait impayable, quelle que soit la situation économique de l'utilisateur, sans pour autant dédouaner ce dernier de sa responsabilité dans la surconsommation d'eau.

En effet, c'est la responsabilité de l'utilisateur de vérifier régulièrement sa consommation d'eau. Le distributeur d'eau n'est en rien responsable de la fuite qui est survenue. L'eau a bien été livrée, il est logique que le distributeur d'eau demande le paiement du service qui a été fourni. De plus, en vertu du principe du coût-vérité de l'eau, le distributeur doit répercuter la ristourne émise aux dépens d'autres usagers, dans le calcul du prix de l'eau. Indirectement, c'est donc l'ensemble des usagers qui est solidaire de l'utilisateur qui a subi la fuite.

Ce dispositif vise donc à trouver un équilibre entre la responsabilité de l'utilisateur et l'aide au paiement de factures inabordables.

Comment en bénéficier ?

Le client qui s'est rendu compte d'une telle fuite doit :

- Localiser la fuite.

- Si besoin, fermer la vanne d'arrêt après compteur.
- La réparer le plus vite possible tout en veillant à mettre en conformité son installation privée (après compteur).
- Veiller à prendre des photos de la fuite et de la réparation pour prouver au distributeur l'origine de la fuite et de sa bonne réparation.
- Contacter son distributeur dans les plus brefs délais pour lui expliquer la situation et suivre ses instructions.

8. Existe-t-il des aides pour financer des travaux en matière d'eau dans le logement ?

Le CPAS peut financer des travaux pour une gestion rationnelle de l'eau dans le logement d'une personne en difficulté de paiement de sa facture d'eau.

C'est l'objet d'un **Fonds d'Améliorations Techniques**, en abrégé le **FAT**, qui fait partie intégrante du Fonds social de l'eau.

10 % de la dotation annuelle au Fonds Social de l'Eau, soit environ 430.000 € par an sont prévus chaque année.

Ce montant est réparti par distributeur en fonction des volumes qui ont été vendus par chacun d'entre eux.

Qui est éligible ?

Toute personne physique est normalement éligible au FAT. C'est le CPAS qui détermine au cas par cas s'il intervient ou non.

Comment pouvoir bénéficier d'une intervention du Fonds d'Améliorations techniques ?

1. Le CPAS qui a identifié une surconsommation d'eau estime le montant des travaux à réaliser. Il envoie alors au distributeur une demande d'intervention et le devis des travaux ;
2. Le distributeur analyse la demande du CPAS et vérifie que les montants sont disponibles pour cette intervention ;
3. Si le distributeur d'eau l'accepte, les travaux peuvent se réaliser et le distributeur d'eau paie tout ou une partie de la facture. La vérification de la bonne exécution des travaux est faite par le CPAS.

Pour quels travaux ?

Les travaux éligibles sont repris dans la circulaire y relative. Cette liste est indicative, elle ne préjuge ni de l'octroi de l'intervention, ni du fait que d'autres travaux puissent également être financés par ce mécanisme.

Quelques exemples : remplacement ou protection des conduites et du compteur et robinets contre le gel et (rem-)placement d'une vanne d'arrêt générale après compteur et du clapet anti-retour agréé.

Au sujet d'AQUAWAL

AQUAWAL est l'Union professionnelle des opérateurs publics du cycle de l'eau en Wallonie.

Plus d'informations sur www.aquawal.be.

