

Analyser une facture d'eau



OBJECTIFS

Apprendre à analyser rapidement et efficacement une facture d'eau. L'analyse de la facture peut donner les premiers indices concernant la situation d'un usager. Il est donc important de dépasser l'analyse du montant dû et d'envisager la facture dans sa globalité.



LECTURE PRÉALABLE

Les pages [Factures](#) de l'onglet Eau du site de SocialEnergie

Les factures commentées présentes dans l'onglet [Outils](#) du site de SocialEnergie

Les pages [Décompte de charges](#) du site de SocialEnergie

Réflexes à adopter

Face à tout type de facture

- Vérifier si les coordonnées mentionnées sur la facture sont bien celles de l'occupant (nom, adresse exacte, adresse de fourniture, etc.).
- Identifier de quel type de facture il s'agit (intermédiaire, intégrale, clôture).
- Vérifier la date d'envoi de la facture.
- Vérifier la période de consommation facturée.
- Vérifier la date de relevé.

Face à la facture intégrale (facture annuelle)

- Vérifier si le numéro de compteur correspond bien au compteur de l'occupant. En cas de doute, réaliser un test sur place en vérifiant si les index «tournent» lorsque de l'eau est consommée dans le logement.



- Vérifier si les index sont réels ou estimés. S'ils sont estimés, chercher à savoir pourquoi et inviter le ménage à remettre ses index réels.
- Si la période concernée par la facture est inférieure ou supérieure à une année, il peut s'avérer utile **d'annualiser** la consommation pour permettre la comparaison avec les consommations de référence ou les années antérieures (voir plus loin).



Ex : du 01 janvier au 01 juin 438 hl consommés. Il y a 150 jours entre les deux dates.

• $438 \text{ hl} / 150 \text{ j} = 2,92$

• $2,92 \times 365 \text{ j} = 1065 \text{ hl}$ consommés en une année

Rappel : $1 \text{ m}^3 = 1000 \text{ litres} = 10 \text{ hl}$



La consommation annualisée est, dans certains cas, peu représentative de la consommation réelle.

- Comparer la consommation avec celle des années précédentes, à l'aide du schéma donné par Vivaqua ou pour plus de précision, de la facture intégrale précédente. En cas de fuite d'eau, un [tarif spécifique](#) peut être sollicité auprès de Vivaqua.



La consommation annualisée est, dans certains cas, peu représentative de la consommation réelle.



Pour savoir si la consommation annuelle d'un ménage est comparable à la consommation moyenne d'un ménage vivant dans des conditions similaires, comparer la consommation avec [les consommations de référence](#).

Que faire en cas d'erreur sur la facture ?

- Contacter Vivaqua pour poser des questions/demander une correction.
- Si aucun accord ne peut être conclu avec Vivaqua, introduire une plainte auprès de celui-ci.
- Si après cette procédure, le consommateur demeure toujours insatisfait, il a la possibilité de porter l'affaire devant le Juge de paix ou d'introduire une plainte auprès du service des litiges de Brugel.

Eau facturée via un décompte de charges

Lorsque que la consommation d'eau est facturée via un décompte de charges, les vérifications sont similaires à celles décrites ci-dessus. Notons deux points d'attention :

- Si le logement est équipé d'instruments de mesure (compteurs de passage), vérifier que leurs localisations, leurs numéros d'identification et les index relevés correspondent à la réalité du logement.
- En cas d'erreur sur le décompte, contacter le gestionnaire du logement pour poser des questions/demander une correction.

Solliciter l'intervention sociale

Qui est concerné ?

Pour bénéficier de l'intervention, un membre du ménage doit bénéficier du statut BIM à la date du 1^{er} janvier de l'année concernée.

Les personnes qui se voient octroyer ce statut après le 1^{er} janvier ne bénéficieront pas de l'intervention sociale pour l'année en cours.

A l'inverse, si le statut est perdu en cours d'année, l'intervention reste due pour l'année complète.

Comment cette intervention est-elle versée ?

- Si le ménage dispose d'un compteur individuel Vivaqua, le montant de l'intervention sera en principe automatiquement déduit de la facture d'eau qui suivra la consultation de la Banque Carrefour (BCSS).
- Si le compteur est collectif (commun à l'immeuble ou à plusieurs logements), la personne concernée devra solliciter l'intervention à l'aide d'un formulaire disponible sur le site de Vivaqua.

Quel est le montant ?

Pour l'année 2022, l'intervention sociale s'élève à 36 euros/an pour un ménage d'une personne, auxquels s'ajoutent 30 euros par personne supplémentaire composant ledit ménage. Vivaqua se base sur le nombre de personnes domiciliées à la même adresse au 1^{er} janvier de l'année.

Exemple : pour un ménage composé de 3 personnes dont l'une d'elles bénéficie du statut BIM, le montant de l'intervention sera de 36€ + (2X30€) soit de 96€/an.

La Région bruxelloise est particulièrement confrontée au phénomène du non-recours. Il est impératif que l'ensemble des acteurs veillent à ce que le public concerné sollicite tant le statut BIM que l'intervention sociale de Vivaqua à laquelle il peut prétendre, spécifiquement en cas de compteur collectif.