

# 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 l'application de la tarification progressive et solidaire (prix par tranche).



Si cette mention n'apparaît pas, la tarification solidaire et progressive n'est pas appliquée.



Nombre de personnes dans le ménage. Contacter Vivaqua si le nombre est erroné.

Période du 06/08/2012 au 23/04/2013  
 Consommation du 06/08/2012 au 31/12/2012 104 m<sup>3</sup>: Tarif solidaire

Tranche 1	15 m <sup>3</sup>	1 Pers.	148 / 366	6 m <sup>3</sup>	à 1,0756 EUR	6,45 EUR
Tranche 2	15 m <sup>3</sup>	1 Pers.	148 / 366	6 m <sup>3</sup>	à 1,9679 EUR	11,81 EUR
Tranche 3	30 m <sup>3</sup>	1 Pers.	148 / 366	12 m <sup>3</sup>	à 2,9164 EUR	35,00 EUR
Tranche 4	Solde consommation			80 m <sup>3</sup>	à 4,3292 EUR	346,34 EUR



Nombre de jours de consommation. Dans cet exemple, la tarification concerne 148 jours sur les 366 jours écoulés entre les deux relevés d'index.

- 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 m<sup>3</sup> = 1000 litres = 10 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.