

VILLE DE CHINY



Rue du Faing 10
6810 JAMOIGNE

Service distribution d'eau : 061/32 53 24
arnaud.duret@chiny.be

FOIRE AUX QUESTIONS SUR LA DISTRIBUTION D'EAU

Voici un petit récapitulatif non exhaustif des questions que vous pourriez vous poser sur votre facture d'eau et leur réponse.

1. Je vends, j'achète, je loue mon habitation.

Que dois-je faire ?

Prévenez-nous au plus vite de votre changement de situation.

Vous avez l'obligation de nous signaler tout changement d'occupant dans les 30 jours. À défaut, vous pourriez être tenu de payer les factures de votre ancien locataire défaillant.

En cas de vente d'immeuble, l'ancien et le nouveau propriétaire ont seulement 8 jours pour signaler ce changement. À défaut, ils sont, l'un et l'autre, solidairement responsables des montants dus depuis le dernier index facturé.

Pour se faire, complétez le formulaire « changement d'utilisateur » ou « changement d'abonné » disponible sous www.chiny.be et renvoyez-le-nous par :

- Courrier à l'adresse : Rue du Faing, 10 à 6810 JAMOIGNE
- E-mail à l'adresse : martine.verlaine@chiny.be

Le formulaire doit être contresigné par au moins 2 personnes (ancien et nouveau locataire ou ancien et nouveau propriétaire) pour qu'il soit contradictoire.

Cette démarche doit obligatoirement être réalisée par écrit, ce qui permet de valider l'index de clôture par les usagers entrant ou sortant.

2. Je veux raccorder mon habitation au réseau de distribution d'eau, ajouter un compteur supplémentaire, modifier mon raccordement

Que dois-je faire ?

La demande de travaux doit être faite par écrit. Pour se faire, complétez le formulaire « demande de travaux sur la D. E. » disponible sous www.chiny.be et renvoyez-le-nous par :

- Courrier à l'adresse : Rue du Faing, 10 à 6810 JAMOIGNE
- E-mail à l'adresse : arnaud.duret@chiny.be

Nous vous rappelons que pour tous raccordements demandés après le 1^{er} juin 2021, l'habitation doit obtenir le certificat CertIBEau qui garantit que les installations intérieures soient conformes à la législation en vigueur.

Pour plus de renseignements, n'hésitez pas à consulter le site de la SPGE dédié à cette certification (www.certibeau.be)

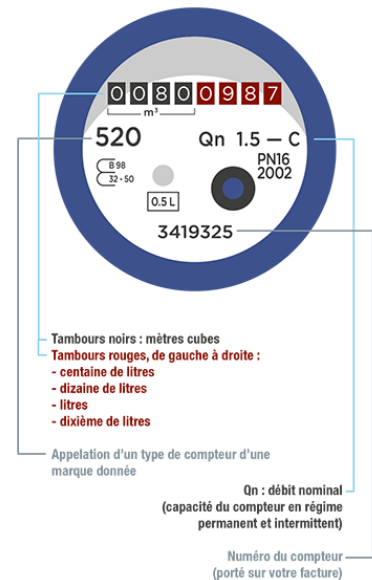
3. Je viens de recevoir le formulaire de relevé d'index.

Que dois-je faire ?

L'index de votre compteur indique votre consommation d'eau en mètre cube (1 mètre cube = 1 000 litres). Les chiffres sur fond noir représentent votre consommation en mètres cubes, tandis que les chiffres rouges renseignent sur votre consommation en litres.

Seuls les chiffres sur fond noir sont pris en compte pour l'établissement de votre facture.

Lorsque la Ville de Chiny vous invite à lui communiquer l'index de votre compteur annuel, c'est ce nombre qu'il convient de transmettre par e-mail, voie postale ou dépôt à la commune du formulaire papier ou via le formulaire en ligne (<https://chiny.be/vie-pratique/e-guichet/releve-annuel-du-compteur-d-eau>)



4. L'index de mon compteur m'indique une consommation d'eau qui me paraît élevée.

Que puis-je faire ?

Un excédent de consommation ne provient pas nécessairement d'une défectuosité du compteur, mais peut-être due à des fuites d'eau dans votre installation.

Nous vous conseillons donc de surveiller vos installations et d'effectuer régulièrement le petit test suivant : avant d'aller vous coucher, faites le relevé de votre compteur. Durant la nuit, assurez-vous que plus personne n'ouvre un robinet ou ne tire une chasse d'eau. Veillez aussi à ne pas faire tourner le lave-vaisselle ou votre machine à laver. Le lendemain matin, allez vérifier l'index de votre compteur. S'il a bougé, c'est qu'il y a sans doute une fuite sur votre installation.

Il est à noter que toutes les fuites situées après le compteur d'eau dans le sens de la circulation de l'eau sont de votre responsabilité, et donc à votre charge. Veuillez dans ce cas contacter votre plombier.



5. Je remarque une fuite sur la tuyauterie de mon installation.

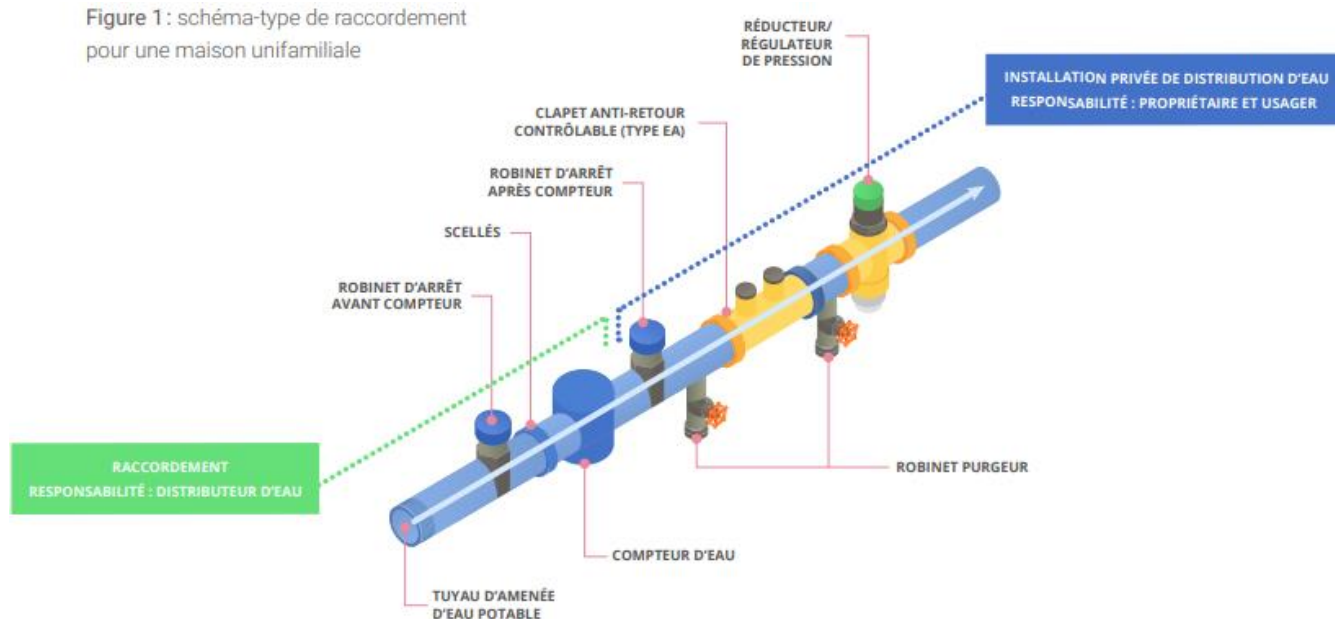
Qui dois-je appeler ?

Le raccordement de distribution d'eau est la propriété de la Ville de Chiny jusqu'au compteur inclus. Si une fuite apparaît sur ce tronçon, nous avons la compétence pour intervenir. Dans ce cas, vous pouvez contacter notre service des Eaux par téléphone au 061/50.24.96

Le propriétaire et l'utilisateur sont quant à eux responsables de l'installation située après le compteur, c'est-à-dire à partir du joint après le compteur jusqu'à l'installation intérieure. Autrement dit, si une fuite se situe après le compteur, elle est comptabilisée dans votre consommation et c'est à un plombier qu'il faut vous adresser.

Attention, il convient également de préciser que conformément au Code de l'eau, le propriétaire et l'utilisateur sont tenus de prendre soin du compteur et d'en éviter sa détérioration. Ils sont par ce fait responsables des dégâts causés au compteur, notamment en cas de gel.

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



(Aquawal, 2020)

6. L'hiver et le gel arrivent.

Comment puis-je protéger mon compteur ?

En gelant, l'eau augmente de volume et vos canalisations ne sont pas élastiques. Certaines précautions permettent d'éviter ce désagrément. Autant prévenir que guérir.

Votre compteur est placé à l'intérieur

Enveloppez le compteur et les canalisations à l'aide d'un matériau isolant parfaitement sec (une couverture, des plaques de polystyrène ou de la mousse de polyéthylène...). Évitez les matériaux qui absorbent l'humidité telle que le tissu et le papier. Maintenez une température de la pièce au-dessus de zéro pour empêcher que le gel ne s'installe. Veillez à boucher les ouvertures qui laissent entrer le froid tout en maintenant une aération suffisante.

Votre compteur est placé à l'extérieur

Les loges pour compteur fournies par la Ville de Chiny sont isolées et protègent du gel. Cependant, il est conseillé de couvrir les installations avec un matériau isolant (sac de polystyrène ou de paille), lors de température très froide.

Le cas particulier du bâtiment inoccupé

Dans un bâtiment inoccupé, le comportement le plus efficace est de vidanger toutes les installations privées, mais aussi de mettre en place des moyens de protection pour prévenir la plupart des incidents qui peuvent survenir.

Le plus sûr des moyens reste la fermeture du branchement à la voirie par la Ville de Chine. Il suffit de demander suspension du raccordement et la remise en service lorsque le bâtiment sera à nouveau occupé. Ces deux actes techniques sont facturés 270,00 € HTVA* (135,00 € HTVA* par service). Il vous appartient de vérifier qu'il ne subsiste plus de présence d'eau une fois la fermeture sous voirie opérée.

*Tarification en vigueur pour les exercices 2021 à 2025.

Remplacement d'un compteur

En cas de gel ou de détérioration d'un compteur pour cause de négligence ou d'une mauvaise utilisation ou protection de celui-ci, le remplacement du compteur sera facturé 135,00 € HTVA* en semaine et 200,00 € HTVA* les week-ends et jours fériés (intervention en urgence).

*Tarification en vigueur pour les exercices 2021 à 2025.

7. Je ne comprends pas ma facture.

Comment est-elle établie ?

Votre facture se divise en plusieurs parties. Une partie distribution, une partie assainissement et une contribution aux fonds social de l'eau.

Le CVD (coût-vérité de distribution) inclut toutes les charges relatives à la production et la distribution du m³ d'eau alimentaire, comme les achats d'eau, les frais de captage, pompage, refoulement, adduction, traitement, maintenance du réseau, l'entretien des raccordements, les charges d'amortissement, etc. Le CVD inclut également la redevance pour la protection des captages et est identique pour l'ensemble des citoyens de la commune.

Le CVA (coût-vérité d'assainissement) représente toutes les charges relatives à l'épuration des eaux usées. Il s'agit du coût du service que réalise la SPGE au travers des intercommunales d'épuration. Le produit des sommes récoltées permet notamment de financer l'important programme d'investissements en collecteurs et stations d'épuration. Le montant du CVA est identique sur l'ensemble de la Wallonie.

Cette contribution sert à financer le Fonds social de l'eau qui permet aux consommateurs en difficultés de paiement pour les factures d'eau de demander une intervention financière auprès du CPAS.

Les montants sont calculés à partir du CVD, du CVA en fonction des répartitions suivantes : tarification en vigueur pour l'exercice 2021.

	DISTRIBUTION (par m ³)	ASSAINISSEMENT (par m ³)
	CVD = 2,70 €	CVA = 2 365 €
Redevance	20 * CVD	30 * CVA

Tranche de consommation		
0 à 30 m ³	0,5 * CVD	0
30 à 5 000 m ³	CVD	CVA
+ de 5 000 m ³	0,9 * CVD	CVA
Si plus de 25 000 m ³	0,5 * CVD	CVA

Fonds social de l'eau	0,027 2 €
-----------------------	-----------

À cela s'ajoute la TVA de 6 %.

8. Je n'arrive pas à payer ma facture.

Vers qui puis-je me tourner ?

Deux solutions s'offrent à vous :

- Introduire par écrit une demande de plan de paiement à l'attention du Directeur financier, Monsieur Antoine PECHON. La demande mentionnera le nombre de tranches sollicitées, et reprendra les coordonnées complètes du contribuable (dont un numéro de téléphone).
Contact : Mme Martine VERLAINE, employée, martine.verlaine@chiny.be
- Demander au CPAS de CHINY une intervention du Fonds social de l'eau qui a pour objectif d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des personnes les plus défavorisées. C'est le CPAS qui décide, après enquête, d'accorder ou non l'intervention du Fonds social en fonction de la situation sociale et financière du ménage.
Contact : Mme Stéphanie ALTENHOVEN, assistante sociale, stephanie.altenhoven@chiny.be

9. Je ne paye pas mes factures.

Que va-t-il se passer ?

Vous disposez d'un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.

En cas de non-paiement dans le délai, conformément aux dispositions des articles R.270bis-11 et suivants du livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau, un rappel est envoyé au redevable. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement qui sera de 15 jours calendrier à compter de la date d'émission du rappel. Les frais de rappel mis à charge du redevable sont de 4 euros.

En cas non-paiement de la facture à l'expiration du nouveau délai fixe ci-avant, une lettre de mise en demeure fixant un dernier délai de paiement de 5 jours calendrier est envoyée par recommandé au redevable. Le montant de la facture impayée est majoré des frais engendrés par la procédure de mise en demeure. Ces frais s'élèvent aux frais de rappel majoré du coût de l'envoi recommandé.

À défaut de paiement dans le délai fixé par la mise en demeure, les sommes dues seront majorées de plein droit des intérêts légaux par mois de retard à l'expiration du délai fixé, tout mois commencé étant compté pour un mois entier.

En cas d'échec de la procédure de recouvrement prévu par le Code de l'Eau, et conformément à l'article L1124-40, §1^{er}, 1^o du Code de la Démocratie Locale et de la Décentralisation, le débiteur sera mis en demeure par courrier recommandé. Les frais administratifs inhérents à cet envoi seront mis à charge du redevable et s'élèveront à 10 euros et seront recouverts en même temps que la redevance.

En cas d'inapplicabilité de l'article L1124-40, §1^{er}, 1^o du CLDL, le recouvrement s'effectue devant les juridictions civiles compétentes.

Le montant réclamé sera majoré des intérêts de retard au taux légal à dater de la mise en demeure du redevable.

En cas de persistance du défaut de paiement, un courrier est envoyé au redevable et au CPAS prévenant du risque de limitation du débit. Sans engagement du redevable ou du CPAS quant à l'apurement de la dette dans un délai de 30 jours calendrier à compter de la date du courrier précité. Le distributeur informe le redevable de la décision de poser un limiteur de débit et de ses modalités d'exécution.

Nous attirons l'attention sur le fait que ce dispositif empêche le fonctionnement normal des appareils tels que le lave-vaisselle, la machine à laver ou encore la douche.

10. Quelle est la qualité de l'eau distribuée ?

L'eau distribuée par la Ville de Chiny est contrôlée fréquemment conformément à la législation et respecte les normes paramétriques imposées par l'Union Européenne.

L'eau est également désinfectée par traitement ultra-violet afin d'y être stérilisée et de tuer les bactéries présentes.

L'eau est une denrée alimentaire comme une autre. Lors de son passage dans les canalisations d'une installation domestique, la bonne qualité de l'eau provenant du réseau de distribution d'eau peut être dégradée. Voici donc quelques recommandations afin de maintenir cette bonne qualité :

- Un vieillissement peut être à l'origine d'une détérioration de la qualité => après une absence de quelques jours, laisser couler l'eau avant de la consommer (élimination de l'eau stagnante dans les canalisations) ;
- S'assurer que le contenant est propre => vidanger le système de canalisation interne 1 à 2 fois l'année (réservoir, système de production d'eau chaude...);
- Garder en dessous de la température de conservation => ne pas consommer de l'eau qui a été réchauffée ;
- Éviter les contaminations croisées => installer un dispositif antiretour en tête d'installation, vérifier les appareils utilisant l'eau afin qu'ils n'autorisent aucun retour d'eau, ne pas avoir de connexion physique du circuit de distribution d'eau potable avec une source d'eau alternative ;
- Employer les bons matériaux suivant l'application => éliminer la corrosion par effet pile (dû à la succession de différents matériaux sur les canalisations telles que cuivre suivi de galvanisé). Les équipements et accessoires doivent respecter les impératifs de santé (adoucisseur, filtre,...)
- Observer les règles de conservation => éliminer les « bras morts » (canalisation où l'eau stagne pendant une certaine période), bipasse les appareils non utilisés et donc non ou mal entretenus, éviter la stagnation dans les points bas ou les zones chaudes.

Si vous avez des questions concernant la qualité de l'eau du robinet et la santé, n'hésitez pas à consulter la brochure d'Aquawal sur le sujet. (<https://www.aquawal.be/fr/brochure-l-eau-du-robinet-et-la-sante.html?IDC=620>)

Des questions concernant votre installation privée, n'hésitez pas à consulter les fiches didactiques sur les installations en eau potable et le traitement de l'eau.

(<https://www.certibeau.be/fr/installations-eau-fiches-didactiques>)

Si vous ne trouvez pas de réponse à votre question, vous pouvez contacter le service distribution d'eau par téléphone : 061/32.53.24 ou par mail : arnaud.duret@chiny.be