

LA DETTE D'EAU



COUPURE D'EAU : COMMENT L'ÉVITER ?

Vivaqua est l'unique distributeur d'eau sur Bruxelles.

En cas de non-paiement de la facture d'eau, Vivaqua n'a plus la possibilité de demander l'interruption de votre fourniture auprès du juge de Paix. Il ne peut donc plus y avoir de coupure pour seul motif de non-paiement.

En cas d'impayé et après l'envoi d'un rappel et d'une mise en demeure, Vivaqua pourra néanmoins vous citer à comparaître devant le juge de Paix afin de mettre en œuvre des actions pour récupérer les sommes dues (saisies mobilières, ...).

Afin d'éviter d'en arriver là et en cas de difficultés à payer, il est donc important de réagir dès réception de la facture. Vous pouvez prendre directement contact avec Vivaqua afin de solliciter un plan de paiement. Vous pouvez aussi faire appel au Service Energie du CAFA (25. Rue du Fort), ou à votre Assistante(e) Social(e) du CPAS.

Ma facture : comment suis-je facturé ?

Lors de la rédaction de votre facture annuelle, le prix du m³ est fixe quelle que soit votre consommation, et ne dépend plus de votre composition de ménage.

Seule la quantité d'eau consommée pourra modifier votre facture.

Ma facture : quand suis-je facturé ?

Vivaqua envoie à chaque usager 4 factures par an :

- Trois factures intermédiaires ;
- Une facture de régularisation après le relevé du compteur.

Vous pouvez également recevoir une facturation mensuelle, via la plateforme de paiement doccle, mais ce service est accessible uniquement en ligne.

Attention : en activant ce service, vous renoncez à la réception de vos factures par courrier.

Pour plus d'informations à ce sujet, consultez le site Internet de Vivaqua : www.vivaqua.be

Ma consommation : comment l'estimer ?

Quand vous découvrirez votre facture annuelle, vous trouverez votre consommation d'eau en m³ calculée en fonction du relevé de vos index.

Au-delà de 45 m³ par personne et par an, nous estimons qu'il y a une surconsommation. Si c'est votre cas, nous vous conseillons de vous inscrire aux ateliers : « *Economie d'énergie : trucs et astuces pour l'eau* » et « *Chasse aux fuites d'eau : plomberie pour débutant !* » auprès d'Eco&Co.

Si nécessaire, une demande d'audit énergétique de votre logement peut aussi être faite auprès d'Eco&Co afin de déceler une éventuelle fuite.

LE CAFA ASBL PEUT VOUS AIDER !

Adressez-vous au **Service Energie du CAFA** ou à **Eco&co**

CONTACT

- **Le service Energie**

Prenez rendez-vous soit :

Par téléphone au 02/600.57.43

Par mail : energie@cpasstgilles.irisnet.be

Sur place : rue du Fort, 25 à 1060 Saint-Gilles

Du lundi au jeudi, de 8h30 à 16h30, et le vendredi de 8h30 à 12h30

- **Le service Eco&co**

Par téléphone au 02/533.95.90

Par mail : eco&co@cpasstgilles.irisnet.be

Sur place : rue du Fort, 33 à 1060 Saint-Gilles

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30, et de 13h00 à 16h30

Toutes les informations sur nos services sont également disponibles sur le site :

www.cafa.be