



# **REGLEMENT DE DISTRIBUTION D'EAU**

## Table des matières

CHAPITRE IER. – DEFINITIONS .....	4
<i>Article premier</i> .....	4
CHAPITRE II. - L'ACCES A LA DISTRIBUTION PUBLIQUE DE L'EAU ET LE RACCORDEMENT .....	5
<i>Art. 2. Droit au raccordement</i> .....	5
<i>Art. 2 bis Montant et modalités de calcul et de paiement de la prime</i> .....	6
<i>Art. 3. Demande de placement, information sur le prix et les modalités du raccordement</i> .....	6
<i>Art. 4. Réalisation – Modification – fin de service : Modalités</i> .....	7
<i>Art. 5. Prise d'eau provisoire</i> .....	7
<i>Art. 6. Nombre de compteurs par raccordement</i> .....	7
<i>Art. 7. Conditions d'implantation du raccordement</i> .....	8
<i>Art. 8. Détermination du type et du diamètre du compteur</i> .....	9
<i>Art. 9. Alimentation en eau pour l'extinction des incendies</i> .....	9
<i>Art. 10. Protection du compteur et du raccordement</i> .....	10
<i>Art. 11. Changement de propriétaire</i> .....	10
CHAPITRE III. - L'APPROVISIONNEMENT, L'UTILISATION ET LA QUALITE DE L'EAU.....	11
<i>Art. 12. La mise à disposition</i> .....	11
<i>Art. 13. Réclamation</i> .....	11
<i>Art. 14. Interruption de la fourniture d'eau</i> .....	12
<i>Art. 15. Suspension de la fourniture d'eau</i> .....	12
<i>Art. 16. Utilisation parcimonieuse de l'eau</i> .....	12
<i>Art. 17. Qualité de l'eau</i> .....	13
<i>Art. 18. Accès aux installations et aux compteurs</i> .....	13
CHAPITRE IV. - UTILISATION ET PROTECTION DES INSTALLATIONS PRIVEES DE DISTRIBUTION.....	14
<i>Art. 19. Protection du réseau contre les retours d'eau</i> .....	14
<i>Art. 20. Approvisionnement alternatif ou complémentaire</i> .....	14
<i>Art. 21. Réalisation des travaux</i> .....	14
<i>Art. 22. Lieu accessible au public</i> .....	14
<i>Art. 23. Modification de la pression fournie par le distributeur</i> .....	14
<i>Art. 24. Jonction entre installations privées</i> .....	15
<i>Art. 25. Identification des canalisations</i> .....	15
<i>Art. 26. Fourniture d'eau à un tiers</i> .....	15
<i>Art. 27. Protection des installations privées</i> .....	15
<i>Art. 28. Canalisations en plomb</i> .....	15
<i>Art. 29. Appareil de traitement de l'eau</i> .....	15
ANNEXE : PRESCRIPTIONS TECHNIQUES .....	16
CHAPITRE V. - ENREGISTREMENT DES CONSOMMATIONS - TARIFICATION ET FACTURATION .....	17
<i>Art. 30. Enregistrement des consommations</i> .....	17
<i>Art. 31. Modalités du relevé d'index</i> .....	17
<i>Art. 32. Mode d'estimation forfaitaire des consommations</i> .....	17
<i>Art. 33. Contrôle du compteur</i> .....	17
<i>Art. 34. Tarification</i> .....	18
<i>Art. 34 bis. Raccordements multiples</i> .....	18
<i>Art. 35. Exemption du CVA</i> .....	19
<i>Art. 36. Facturation</i> .....	19
<i>Art. 37. Présentation de la facture</i> .....	20
<i>Art. 38. Paiement des factures et recouvrement</i> .....	20

## Règlement de distribution d'eau

<i>Art. 39. Mode et délai de paiement des consommations</i> .....	20
<i>Art. 40. Rappel</i> .....	20
<i>Art. 41. Mise en demeure</i> .....	21
<i>Art. 42. Défaut de paiement</i> .....	21
<i>Art. 43. Réclamations</i> .....	21
<i>Art. 44. Solidarité locataire (usager) – propriétaire</i> .....	22
<i>Art. 45. Paiement des tiers</i> .....	22
<i>Art. 46. Garantie</i> .....	22
<i>Art. 47. Redressement des comptes</i> .....	23
<i>Art. 48. Information</i> .....	23
<i>Art. 49. Indemnisations</i> .....	23
<i>Art. 50. Infractions en matière d'eau destinée à la consommation humaine, de tarification, de perception et de paiement des taxes sur les eaux usées et des redevances pour la protection des eaux</i> .....	24
CHAPITRE VI. - COMPETENCE TERRITORIALE.....	27
<i>Art. 51. Compétence territoriale</i> .....	27
CHAPITRE VII. - DISPOSITIONS PARTICULIERES.....	27
<i>Art. 52. Frais et Indemnisations</i> .....	27
<i>Art. 53. Clause pénale</i> .....	27
<i>Art. 54. Indexations</i> .....	27
ANNEXE - RECOMMANDATIONS AUX PROPRIETAIRES ET USAGERS.....	28

### CHAPITRE 1er. - Définitions

#### Article premier

Il faut entendre par :

- **Code de l'eau** : le livre II du code de l'environnement, établi par le décret du 27 mai 2004 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2005, ayant pour objet de gérer le cycle de l'eau de façon globale et intégrée, dans le constant souci d'assurer à la fois la qualité et la pérennité de la ressource, dans le cadre d'un développement durable ;
- **Charge du service** : ensemble des obligations qui s'imposent à la personne qui a la qualité, selon le cas, de propriétaire ou d'utilisateur ;
- **Compteur** : dispositif métrologique et ses accessoires permettant de déterminer les volumes d'eau consommés pendant une période déterminée ;
- **Consommateur** : toute personne qui jouit de l'eau mise à disposition par un fournisseur ;
- **Coût-vérité à la distribution** : ci-après dénommé C.V.D., calculé par mètre cube, il comprend l'ensemble des coûts de la production d'eau et de la distribution d'eau, en ce compris les coûts de protection des eaux prélevées en vue de la distribution publique ;
- **Coût-vérité à l'assainissement** : ci-après dénommé C.V.A., calculé par mètre cube, il comprend l'ensemble des coûts liés à l'assainissement public des eaux usées domestiques ;
- **Distributeur** : exploitant du service de la distribution d'eau publique ;
- **Fonds social de l'eau** : mécanisme faisant intervenir les distributeurs, les centres publics d'action sociale et la Société Publique de Gestion de l'Eau (S.P.G.E.), par lequel les consommateurs en difficulté de paiement peuvent obtenir une intervention financière dans le paiement de leurs factures d'eau ;
- **Installation privée de distribution** : les canalisations et appareillages installés en aval du compteur, joint de sortie inclus ;
- **Logement** : logement individuel au sens de l'article 1er, 4°, du Code wallon du Logement ;
- **Point de jonction** : la frontière entre le réseau de distribution et l'installation privée de distribution qui se trouve immédiatement en aval du compteur, joint de sortie exclu. En l'absence de compteur, ce point de jonction est défini par convention entre le propriétaire et le fournisseur. En l'absence de convention, ce point est défini à la limite du domaine privé
- **Propriétaire**: toute personne titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, de nue-propriété, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose sur un immeuble raccordé à la distribution publique
- **Service** : ensemble des actes techniques et administratifs en vue d'assurer la distribution publique de l'eau ;
- **Raccordement** : ensemble des canalisations et appareillages utilisés pour l'alimentation en eau d'un immeuble, depuis la prise effectuée sur la conduite mère du distributeur jusqu'au compteur inclus ;
- **Usager** : toute personne qui jouit du service de la distribution publique de l'eau en tant qu'occupant d'un immeuble raccordé.

Article D.2 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### CHAPITRE II. - L'accès à la distribution publique de l'eau et le raccordement

#### Art. 2. Droit au raccordement

Toute personne titulaire d'un droit réel sur un immeuble a droit, à sa demande et à sa charge, à ce que cet immeuble soit raccordé au réseau public de distribution de l'eau. L'extension ou le renforcement du réseau public de distribution éventuellement nécessaires pour que l'immeuble soit raccordé, est intégralement à charge du demandeur.

A l'exclusion de la partie de l'extension ou du renforcement qui est posée dans ou le long d'une voirie privée, lorsqu'il s'agit d'une demande de raccordement d'un nouveau bâtiment destiné principalement à un logement individuel au sens de l'article 1er du Code wallon du Logement et qui nécessite une extension ou un renforcement du réseau public de distribution, le demandeur bénéficie d'une prime accordée par le distributeur dont le montant et les modalités de calcul et de paiement sont fixées à l'article 2 bis du présent règlement. Toutefois, la partie de l'extension ou du renforcement qui est posée dans ou le long d'une voirie privée reste intégralement à charge du demandeur.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de raccordement d'un immeuble couvert par un permis d'urbanisation non périmé ou par un permis d'urbanisme de constructions groupées non périmé, la demande n'est pas prise en compte tant que l'équipement ou le renforcement en distribution d'eau n'a pas été réalisé.

L'équipement ou le renforcement en distribution d'eau d'immeubles couverts par un permis d'urbanisation non périmé ou par un permis d'urbanisme de constructions groupées non périmé, en ce compris le renforcement éventuellement nécessaire du réseau existant, sont effectués intégralement à charge du titulaire du permis.

Sauf accord du distributeur, l'extension du réseau public de distribution d'eau nécessaire au raccordement ou à l'équipement en eau d'un immeuble ne peut pas être posée dans une voirie privée. Le distributeur conditionne cette dérogation à la cession à titre gratuit par le demandeur des droits réels nécessaires à la pose de l'extension, sa surveillance, son entretien et son remplacement, en ce compris le droit d'accéder à tout moment sans entrave à la voirie et au sous-sol contenant les canalisations, appareils, chambres et installations relevant du réseau public de distribution.

L'extension du réseau public de distribution d'eau nécessaire au raccordement ou à l'équipement en eau d'un immeuble commence à la jonction avec le réseau existant et se termine, dans la voirie ou le long de celle-ci, à hauteur de la limite séparative entre la parcelle dont le raccordement ou l'équipement en eau est demandé et la parcelle contigüe. Toutefois, lorsque, soit la configuration particulière des lieux le justifie, soit la parcelle contigüe n'est pas urbanisable au regard de son statut urbanistique en vigueur au moment de la demande, le distributeur détermine l'extrémité de l'extension à une distance maximale de six mètres au-delà du point de branchement du dernier raccordement à poser sur cette extension

Articles D.195, D.195 bis et D.195 ter du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.
---

## Règlement de distribution d'eau

### **Art. 2 bis Montant et modalités de calcul et de paiement de la prime**

§ 1<sup>er</sup>. Le montant de la prime visée à l'article 2 est fixé forfaitairement à 100 euros par mètre d'extension du réseau public de distribution d'eau.

§ 2. Lorsqu'un renforcement du réseau public de distribution d'eau est nécessaire, le montant de la prime est calculé comme suit :

1° en cas de remplacement d'une conduite-mère existante par une conduite-mère d'une capacité supérieure, le montant de la prime est fixé forfaitairement à 100 euros par mètre de conduite à poser en remplacement de la conduite existante;

2° en cas de placement ou de remplacement d'autres installations, nécessaire à l'augmentation du débit et/ou de la pression disponible au point de branchement du raccordement, le montant de la prime est fixé forfaitairement à 1.500 euros pour l'ensemble de ces travaux.

§ 3. Les différents montants visés aux paragraphes 1<sup>er</sup> et 2 sont cumulés en fonction des travaux à réaliser. Toutefois, le montant global de la prime est dans tous les cas limité à un maximum de 4.000 euros par dossier.

§ 4. Ces montants sont indexés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année et arrondis à l'euro, sur la base de l'évolution de l'indice santé, par référence à l'indice en application au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

§ 5. Lorsque les travaux d'extension et/ou de renforcement du réseau public de distribution sont réalisés :

1° entièrement par le distributeur, la prime est déduite de la facture dressée par le distributeur;

2° moyennant accord préalable du distributeur, en partie par le demandeur et en partie par le distributeur, la prime est déduite de la facture dressée par le distributeur à concurrence au maximum du montant H.T.V.A. de cette facture et, pour le solde éventuel, versée au demandeur sur production de la facture des travaux réalisés par celui-ci accompagnée d'une preuve de paiement, et au maximum à concurrence du montant T.V.A.C. de cette facture;

3° moyennant accord préalable du distributeur, entièrement par le demandeur, la prime lui est versée sur production de la facture des travaux réalisés par celui-ci accompagnée d'une preuve de paiement, et au maximum à concurrence du montant T.V.A.C. de cette facture.

Articles R.270bis-19 et R.270bis-20 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.
--

### **Art. 3. Demande de placement, information sur le prix et les modalités du raccordement**

La demande est introduite auprès du distributeur par le titulaire du droit réel sur l'immeuble au moyen d'un formulaire de demande de raccordement que le distributeur tient à disposition.

A la suite de la demande de raccordement, le distributeur établit et transmet au demandeur un devis.

Le prix total s'entend ferme et définitif, sauf circonstance imprévisible survenant en cours d'exécution des travaux.

L'établissement du devis est gratuit. Sa durée de validité est de deux mois à compter de sa date d'envoi.

## Règlement de distribution d'eau

Le Conseil d'administration fixe, dans le respect du code de l'eau, les conditions auxquelles sont réalisées toutes les extensions du réseau local, ainsi que les modalités de perception des redevances éventuelles.

### **Art. 4. Réalisation - Modification - fin de service : Modalités**

§ 1<sup>er</sup>. Les travaux de réalisation du raccordement sont à charge du propriétaire et font l'objet d'un devis.

Le raccordement doit être entièrement payé avant sa mise en service.

Lorsque le propriétaire sollicite la modification du raccordement ou la fin du service, les travaux sont également à sa charge et font également l'objet d'un devis.

Le devis est transmis au demandeur dans les dix jours calendrier qui suivent la réception de sa demande.

Un acompte s'élevant à 50 % maximum du devis peut être réclamé par le distributeur.

Sauf cas de force majeure, le travail doit être réalisé par le distributeur dans les trente jours calendrier de la réception de l'accord formel du demandeur sur le devis de réalisation et sous réserve des conditions d'exécution prévues dans ce dernier.

§ 2. Lorsque le propriétaire demande de mettre fin au service, le distributeur prend toutes les dispositions techniques pour y procéder sans dommages pour la sécurité et la salubrité.

Si le propriétaire n'est pas l'utilisateur, la demande ne peut être prise en considération qu'avec l'accord formel de l'utilisateur.

§ 3. Les frais de modifications apportées au raccordement par le distributeur sont à charge de celui-ci.

§ 4. Sans préjudice de l'article 10, le raccordement appartient au distributeur qui en assume la responsabilité et l'entretien.

Article D.196 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 5. Prise d'eau provisoire**

Le distributeur a la faculté d'accorder, à titre précaire, aux entrepreneurs de travaux, forains et autres usagers temporaires, un raccordement ou une prise d'eau provisoire suivant des conditions spéciales fixées dans chaque cas.

### **Art. 6. Nombre de compteurs par raccordement**

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.

Article D.197 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.

## Règlement de distribution d'eau

### Art. 7. Conditions d'implantation du raccordement

Le tracé de tout nouveau raccordement doit se faire perpendiculairement à l'axe de la voirie sur le domaine public, sur le domaine privé ainsi que sur les terrains privés. En cas de difficulté technique majeure ou coût exorbitant lors du placement ou remplacement du raccordement, le distributeur peut, en accord avec le propriétaire, y procéder suivant un autre tracé.

Un robinet de voirie peut être placé sur le raccordement.

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.

A l'intérieur des bâtiments, la canalisation en amont du compteur d'eau est en tout temps visible sur toute sa longueur pour permettre l'exécution aisée des travaux d'entretien, de réparation ou de remplacement. Lorsqu'une loge à compteur est installée, celle-ci reste libre d'accès en tout temps. En vue de préserver l'intégrité du raccordement et du compteur, il est interdit à l'usager ou au propriétaire de démonter, déplacer, modifier ou réparer un élément quelconque du raccordement établi par le distributeur. Les réparations à effectuer sur la partie du raccordement appartenant au distributeur, suite à un mauvais usage du propriétaire, sont à charge de celui-ci. Les installations intérieures sont réalisées en tenant compte de la qualité d'eau de distribution.

Article R.270bis -1 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau
---



### **Art. 8. Détermination du type et du diamètre du compteur**

Le distributeur détermine le type et le calibre du compteur en fonction des besoins du propriétaire ou de l'utilisateur et des prescriptions techniques.

Le demandeur transmet les informations les plus précises possibles sur ses besoins en eau présents et futurs. Pour les compteurs dont le diamètre nominal est supérieur ou égal à vingt-cinq millimètres, le distributeur peut appliquer une location de compteur.

Le dimensionnement tient également compte des caractéristiques du réseau de distribution existant et du tracé du raccordement.

Article R.270bis -2 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau
---

Les caractéristiques techniques du raccordement et du compteur sont choisies par le distributeur en adéquation avec les besoins en eau du demandeur. Celui-ci transmet les informations les plus précises possibles sur ses besoins en eau présents et futurs.

Le dimensionnement tiendra également compte des caractéristiques du réseau de distribution existant (notamment en termes de diamètre des conduites et de pression) et du tracé du raccordement (notamment en terme de longueur).

En principe, le diamètre du raccordement sera inférieur à celui des conduites du réseau de distribution sur lequel il est branché. Le diamètre du compteur sera, quant à lui, d'un diamètre égal ou parfois inférieur au diamètre de la conduite du raccordement.

Le distributeur peut, au besoin, remplacer le compteur du propriétaire par un compteur d'un diamètre supérieur ou inférieur afin de comptabiliser de la manière la plus exacte possible la consommation en eau.

Pour mémoire, tout nouveau raccordement doit disposer d'un compteur individuel par logement ainsi que, si nécessaire, d'un compteur pour les consommations communes.

### **Art. 9. Alimentation en eau pour l'extinction des incendies**

En cas de demande par le propriétaire d'une alimentation en eau pour l'extinction des incendies, le distributeur effectue un double raccordement : le premier destiné à la consommation humaine, le second exclusivement destiné à l'extinction. Pour ce second raccordement, les débit et pression demandés par le Service Régional d'Incendie compétent ne sont pas garantis par le distributeur.

Le distributeur peut concevoir le double raccordement en ne prévoyant qu'une prise sur la conduite-mère. Dans cette seule hypothèse, la conception du raccordement incendie évitera toute altération de la qualité de l'eau délivrée par le raccordement destiné à la consommation humaine par l'installation, au minimum d'un clapet anti-retour agréé installé sur le départ de la branche incendie.

Article R.270bis -3 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau
---

Le distributeur peut concevoir le double raccordement en ne prévoyant qu'une prise sur la conduite-mère. Dans cette seule hypothèse, la conception du raccordement incendie évitera toute altération de la qualité de l'eau délivrée par le raccordement destiné à la consommation humaine par l'installation, au minimum d'un clapet anti-retour agréé installé sur le départ de la branche incendie.

## Règlement de distribution d'eau

### Art. 10. Protection du compteur et du raccordement

Le propriétaire et l'utilisateur prennent toutes dispositions pour éviter la détérioration du compteur. Il leur incombe d'informer le distributeur dès qu'ils ont connaissance de celle-ci.

A ce titre, ils sont responsables des dégâts provoqués au compteur et à la partie du raccordement située à l'intérieur de toute construction abritant le compteur, notamment par le gel, sauf s'il est établi que le distributeur a commis une faute dans la conception ou le placement du raccordement.

Le distributeur informe au moins annuellement ou sur demande les propriétaires et les usagers quant aux actions permettant d'éviter toute détérioration du compteur.

Dans la portion de son tracé en domaine privé, aucune construction en élévation ou enterrée, ni plantation arbustive ne peut être établie au-dessus du raccordement, sur la surface s'étendant de part et d'autre de l'axe de la canalisation jusqu'à une distance d'un mètre cinquante centimètres à partir de cet axe

Articles D.198 et D.227bis du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

Tout compteur est muni de scellés. En cas d'altération des scellés, outre les éventuelles consommations frauduleuses, le propriétaire ou l'utilisateur doit acquitter une indemnité forfaitaire de 100 €, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

Préalablement, le distributeur informe le propriétaire ou l'utilisateur que celui-ci a la possibilité de faire valoir ses explications.

Lorsque l'altération n'est pas le fait d'un acte intentionnel ou de négligence de la part du propriétaire ou de l'utilisateur, l'indemnité forfaitaire ne lui est pas applicable.

Article R.270bis-4 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### Art. 11. Changement de propriétaire

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 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.

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 jusqu'à accomplissement de cette obligation.

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.

Articles D.199 et R.270bis -5 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### CHAPITRE III. - L'approvisionnement, l'utilisation et la qualité de l'eau

#### **Art. 12. La mise à disposition**

Le distributeur réalise sa mission de service public lorsqu'il assure, sauf circonstances exceptionnelles ou qui ne peuvent être raisonnablement maîtrisées, un approvisionnement régulier des immeubles raccordés au réseau public de distribution.

Le distributeur veille à l'exécution dans les plus brefs délais de tous les travaux nécessaires pour garantir cet approvisionnement.

Article D.200 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

Le distributeur garantit une pression statique au compteur de 2 à 10 bars, hors écart et cas isolé.

Le distributeur garantit au compteur un débit minimum de 300 litres/heure dans les conditions habituelles d'exploitation du réseau, sauf disposition prise par le distributeur conformément aux articles R.270bis-13, R 314, 2e alinéa et R 320 § 4 du code de l'eau, relatifs au fonds social de l'eau en Région wallonne.

En cas d'interruption du service excédant huit heures consécutives, en ne comptabilisant pas les heures comprises entre 22 heures et 6 heures du matin, des moyens alternatifs d'alimentation sont mis en œuvre par le distributeur.

Article R.270bis-6 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

#### **Art. 13. Réclamation**

Toute réclamation émanant d'un usager du service est immédiatement prise en considération ; le distributeur désigne en son sein les personnes chargées de recevoir et de traiter les plaintes.

L'IECBW a défini sa procédure dans une politique de gestion des réclamations disponible sur le site internet, dans la partie Métiers et gestion, rubrique "Nos Engagements".

Article D.201 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.

## Règlement de distribution d'eau

### **Art. 14. Interruption de la fourniture d'eau**

La distribution publique d'eau à un immeuble affecté en tout ou en partie à l'habitation ne peut être interrompue que dans les cas suivants:

- pour protéger la santé publique, la salubrité ou la continuité du service ;
- à la demande de l'utilisateur ;
- en exécution d'une décision judiciaire rendue pour non-paiement et autorisant le recours à l'interruption de la distribution ;
- en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, conformément à l'article 18.

La distribution publique d'eau à un immeuble qui n'est pas affecté à l'habitation ne peut être interrompue que dans les cas suivants:

- dans les cas prévus par ou en vertu du code de l'eau ;
- à la demande de l'utilisateur ;
- en cas de non-paiement après mise en demeure ;
- en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, conformément à l'article 18.

Lorsque le service est interrompu pour raisons de sécurité ou de santé publique, le distributeur informe immédiatement le bourgmestre de la commune concernée, en précisant les causes de l'interruption.

Lorsque le service est interrompu suite à une décision de justice, le président du Centre Public d'Action Sociale est informé sans délai par le distributeur de l'interruption.

Article D.202 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

L'interruption du service se fait par fermeture du robinet de voirie, par fermeture et scellement du robinet avant compteur ou par bouchonnage de la prise en voirie.

Lorsque la distribution a été interrompue par le fait ou par la faute de l'utilisateur ou du propriétaire, elle est rétablie à sa demande et à ses frais, après qu'il se soit acquitté de toutes ses obligations envers le même distributeur, sans préjudice du droit à la distribution pour un nouvel utilisateur.

Article R.270bis -7 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 15. Suspension de la fourniture d'eau**

Le distributeur peut suspendre le service en cas de force majeure ou chaque fois que les nécessités de travaux de réparation, de renouvellement, de modification, de déplacement, d'entretien ou d'exploitation le justifient.

Le distributeur s'efforce de choisir les moments où ces suspensions gênent le moins possible l'ensemble des utilisateurs et d'en limiter le nombre et la durée.

Sauf cas d'urgence, les utilisateurs en sont informés préalablement, sous préavis de trois jours francs.

Article D.203 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 16. Utilisation parcimonieuse de l'eau**

L'utilisateur veille à une utilisation parcimonieuse de l'eau et doit se conformer aux décisions et instructions du distributeur limitant l'usage de l'eau en cas de sécheresse, d'incidents techniques ou relatifs à la qualité de l'eau, sans préjudice des pouvoirs dont disposent les autorités compétentes.

Article D.205 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 17. Qualité de l'eau**

Le distributeur doit prélever des échantillons représentatifs de la qualité des eaux consommées tout au long de l'année. Ces prélèvements sont répartis dans l'ensemble des réseaux de distribution à la fréquence fixée par le Gouvernement.

Les valeurs paramétriques fixées par la législation doivent être respectées au point où, à l'intérieur des locaux ou d'un établissement, les eaux fournies par un réseau de distribution sortent des robinets qui sont normalement utilisés pour la consommation humaine. Sauf dans les locaux et établissements où l'eau est fournie au public, le distributeur est réputé avoir accompli ses obligations lorsqu'il peut être établi que le non-respect des valeurs paramétriques fixées par la législation est imputable à l'installation privée de distribution ou à son entretien. Toutefois, le distributeur conseille les consommateurs sur les éventuelles mesures correctrices à prendre.

En vue d'assurer le contrôle de la qualité de l'eau, le distributeur peut accéder au raccordement et à l'installation privée de distribution sur base des dispositions reprises à l'article 18.

Au moins une fois par an, le distributeur informe ses propriétaires sur la qualité de l'eau distribuée pendant l'année civile écoulée. Le distributeur est tenu de communiquer à tout consommateur qui en fait la demande les informations adéquates et récentes sur la qualité de l'eau fournie dans la zone de distribution qu'il alimente.

Le distributeur d'eau ne peut fournir de l'eau à destination de la consommation humaine lorsque sa salubrité et sa propreté ne sont pas assurées.

Lorsque les eaux destinées à la consommation humaine constituent un danger potentiel pour la santé des personnes, le fournisseur interrompt leur distribution, restreint leur utilisation ou prend toute mesure nécessaire pour protéger la santé des personnes. Dans ce cas, il en informe immédiatement les consommateurs et leur prodigue les conseils nécessaires.

Articles D.182, § 2, D.184, § 1<sup>er</sup>, D.187, D.188 et D.193 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

Le fournisseur a établi une procédure appelée plan interne d'urgence et d'intervention, à suivre en cas de survenance d'événement relatif à la qualité de l'eau.

Article R.262 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 18. Accès aux installations et aux compteurs**

Dans le respect des principes de protection de la vie privée et après en avoir informé les occupants par écrit au moins dans les quarante-huit heures qui précèdent, les préposés du distributeur porteurs d'une carte de service et munis de leur carte d'identité et les organismes de contrôle peuvent, en présence des occupants ou de leur représentant, accéder entre huit heures et vingt heures, aisément et sans danger, au raccordement et à l'installation privée de distribution afin de procéder à toute opération relative aux installations du distributeur.

Article D.207 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### Chapitre IV. - Utilisation et protection des installations privées de distribution

#### **Art. 19. Protection du réseau contre les retours d'eau**

Tous les raccordements doivent être munis d'un clapet anti-retour, agréé par le distributeur. Ce clapet est destiné à éviter tout retour d'eau dans le réseau de distribution.

L'appareil anti-retour est vérifié, entretenu en parfait état, réparé, remplacé par les soins et aux frais du propriétaire, sans aucune responsabilité pour le distributeur.

#### **Art. 20. Approvisionnement alternatif ou complémentaire**

En cas d'approvisionnement par une ressource alternative ou complémentaire à l'eau distribuée par canalisations, le propriétaire assure une séparation complète, sans jonction physique, des deux circuits d'approvisionnement.

Article D.182, § 3 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

#### **Art. 21. Réalisation des travaux**

A la réalisation des travaux, l'installateur doit :

- s'assurer de la conformité du matériel avant leur mise en place ;
- placer des dispositifs de protection contre le retour d'eau agréé par le distributeur ;
- appliquer toutes les règles de l'art définies par les normes et les documents techniques du bâtiment, soudures de raccords, joints (attention aux graisses et filasses...), choix des revêtements, amarrages, etc. ;
- procéder aux opérations de nettoyage, de désinfection et de rinçage avant mise à disposition des installations.

#### **Art. 22. Lieu accessible au public**

Dans les locaux ou établissements où l'eau est fournie au public, l'installation privée de distribution doit être certifiée par un organisme agréé conformément aux règles que le Gouvernement détermine.

Article D.187, § 3, du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.

#### **Art. 23. Modification de la pression fournie par le distributeur**

Au cas où la pression de l'eau fournie par le distributeur conformément à l'article 12 serait jugée excessive ou insuffisante par le propriétaire pour satisfaire à des besoins spécifiques (immeuble à étages, installation industrielle,...), le propriétaire devra lui-même adapter la pression à ses besoins. Les dispositifs mis en œuvre à cet effet doivent être conformes aux prescriptions techniques relatives aux installations privées de distribution.

En principe, le raccordement direct à la distribution d'eau se réalise par l'intermédiaire d'un réservoir de puisage alimenté par soupape automatique ou à flotteur. Dans cette éventualité, ce réservoir devra présenter toutes les garanties de propreté et de facilité d'accès.

Toutefois, le distributeur peut autoriser le raccordement direct à la distribution au moyen de pompes pourvues d'un appareillage de sécurité comportant un dispositif provoquant l'arrêt de la pompe à une pression minimum d'alimentation, fixée par le distributeur.

## Règlement de distribution d'eau

### **Art. 24. Jonction entre installations privées**

La jonction entre les installations privées de distribution d'un même immeuble alimentées par plusieurs raccordements distincts ne peut être exécutée sans autorisation écrite préalable du distributeur.

### **Art. 25. Identification des canalisations**

Lorsqu'il existe plusieurs systèmes de distribution d'eau d'origines différentes dans un même établissement, il est recommandé, pour éviter toute confusion, de signaler visiblement les différentes canalisations d'eau.

### **Art. 26. Fourniture d'eau à un tiers**

Il est interdit à l'utilisateur ou au propriétaire de fournir de l'eau à un tiers sans autorisation préalable du distributeur, sauf en cas d'incendie; il est également interdit à l'utilisateur ou au propriétaire de brancher sur son installation privée de distribution ou de laisser brancher sur cette installation une prise d'eau au profit d'un tiers.

### **Art. 27. Protection des installations privées**

L'utilisateur et le propriétaire prennent toutes les dispositions pour protéger leurs appareils et installations pour éviter les dommages de toute nature dus aux interruptions de service, aux variations de pression, aux remises en charge du réseau, au gel et aux modifications dans la composition ou la qualité de l'eau résultant de quelque cause que ce soit.

### **Art. 28. Canalisations en plomb**

L'utilisation de tuyaux en plomb pour les installations intérieures est vivement déconseillée.

### **Art. 29. Appareil de traitement de l'eau**

En cas de placement dans l'installation intérieure d'un appareil de traitement de l'eau, de quelque type que ce soit, il est obligatoire de placer immédiatement en amont de cet appareil et successivement dans le sens d'écoulement de l'eau, un robinet et un dispositif anti-retour conforme aux normes en usage équipé d'un robinet purgeur de contrôle, le tout en bon état de fonctionnement.

Les propriétaires sont invités à s'informer auprès du distributeur quant à l'opportunité d'un appareil de traitement de l'eau et sur les risques inhérents à certains d'entre eux.

Les dommages éventuels tant sur les personnes (non potabilité de l'eau) que sur l'installation intérieure (dégradations) liés à ces appareils sont assumés par le propriétaire et/ou par l'utilisateur sans aucune responsabilité pour le distributeur.



## Règlement de distribution d'eau

### **ANNEXE : PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

Les usagers doivent se conformer aux prescriptions techniques des installations intérieures telles qu'édictées par Belgaqua, la fédération belge du secteur de l'eau, rue Colonel Bourg, 129 à 1140 Bruxelles - ☎ 02/706.40.90 - Fax 02/706.40.99 - [www.belgaqua.be](http://www.belgaqua.be) - [info@belgaqua.be](mailto:info@belgaqua.be)

Ces prescriptions sont consignées dans une brochure intitulée « Répertoire 2xxx - Prescriptions techniques installations intérieures - Appareils conformes - protections agréées - fluides attestés » laquelle est disponible sur simple demande.



### CHAPITRE V. - Enregistrement des consommations - Tarification et facturation

#### **Art. 30. Enregistrement des consommations**

Les volumes consommés sont enregistrés au moyen du compteur placé par le distributeur. Le moment et la périodicité du relevé des volumes consommés sont déterminés par le distributeur. Ce relevé doit avoir lieu au minimum une fois par an, et l'utilisateur doit permettre au distributeur l'accès aux installations dans les conditions prévues à l'article 18.

Article D.208 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.
--

#### **Art. 31. Modalités du relevé d'index**

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

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.

Conformément à l'article 14, en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, le distributeur peut interrompre la fourniture d'eau.

#### **Art. 32. Mode d'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.

#### **Art. 33. Contrôle du compteur**

Le distributeur comme l'utilisateur ou le propriétaire peuvent en tout temps demander le contrôle de fonctionnement du compteur par le Service de la Métrologie ou par un organe indépendant agréé dans le respect de la procédure contradictoire définie par le Service de la Métrologie. L'utilisateur et/ou le propriétaire sont avertis par le distributeur des conditions financières de ce contrôle.

Le compteur litigieux est démonté en présence du propriétaire ou de son représentant dûment mandaté, ou le cas échéant de l'utilisateur, et est mis sans délai sous scellés. Le distributeur place un nouveau compteur.

Lorsque le compteur soumis au contrôle est conforme aux normes définies par la réglementation applicable en la matière, les frais de l'ensemble des opérations liées au contrôle sont à charge du demandeur. Lorsque le compteur n'est pas conforme, ces frais sont supportés par le distributeur mais si l'erreur de comptage est en faveur du consommateur, les consommations restent dues par le demandeur.

## Règlement de distribution d'eau

### Art. 34. Tarification

En vertu du principe du pollueur-payeur, il est instauré une tarification uniforme de l'eau applicable aux consommations comportant une redevance annuelle par compteur, qui peut être anticipative, destinée à rétribuer l'avantage procuré par la mise à disposition de l'eau indépendamment de l'existence ou non de consommation, et trois tranches réparties en volumes de consommations annuels, calculées selon la structure suivante :

Redevance :  $(20 \times \text{C.V.D.}) + (30 \times \text{C.V.A.})$

Consommations :

- première tranche de 0 à 30 m<sup>3</sup> :  $0.5 \times \text{C.V.D.}$
- deuxième tranche de 30 à 5.000 m<sup>3</sup> :  $\text{C.V.D.} + \text{C.V.A.}$
- troisième tranche plus de 5.000 m<sup>3</sup> :  $(0.9 \times \text{C.V.D.}) + \text{C.V.A.}$

Le tarif appliqué peut s'écarter de la structure tarifaire ci-avant pour les volumes de consommations annuels situés au-delà de 25.000 m<sup>3</sup> par réduction du coefficient appliqué au CVD.

La contribution au Fonds social de l'Eau s'ajoute au présent tarif sur le territoire de langue française.

Le CVD est déterminé par le distributeur sur la base d'une projection pluriannuelle et prospective élaborée au départ d'une situation comptable connue et établie dans le respect des règles d'évaluation fixées au plan comptable uniformisé arrêté par le Gouvernement. Le Gouvernement peut déterminer la méthode et la forme de calcul du CVD

Le Coût-vérité à l'assainissement (C.V.A.), calculé par mètre cube, comprend l'ensemble des coûts liés à la collecte et à l'épuration des eaux usées. Le CVA est déterminé pour l'ensemble du territoire wallon par la S.P.G.E., en application du contrat de gestion qui la lie au Gouvernement wallon.

Article D.228 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### Art. 34 bis. Raccordements multiples

Lorsqu'un usager est alimenté par un ou plusieurs raccordements totalisant plus de 5.000 m<sup>3</sup> sur base annuelle sur un site géographique unique localisé en un même endroit et d'un seul tenant sans prendre en compte les routes ou voiries séparatives, par dérogation, le volume à prendre en considération pour l'établissement de la facturation est la somme de l'ensemble des volumes fournis par ces raccordements. Les redevances et autres frais liés aux différents raccordements restent d'application de manière individualisée par raccordement.

L'usager souhaitant bénéficier de cette dérogation introduit une demande auprès de son distributeur qui, après examen de la recevabilité, l'applique dès l'exercice en cours de facturation en fonction de la date d'introduction de la demande

Article D.445 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.

## Règlement de distribution d'eau

### Art. 35. Exemption du CVA

Le C.V.A. n'est pas appliqué, dans le cadre de la tarification prévue à l'article 34, dans les cas suivants :

1° sur les volumes d'eau distribués aux usagers qui sont soumis à la taxe sur le déversement d'eaux usées industrielles;

2° sur les volumes d'eau consommés par les exploitations agricoles soumises à la taxe sur les charges environnementales, à l'exception du volume égal à la consommation présumée du ménage, soit 90 mètres cubes.

Lorsque l'usager visé au 1° est redevable de la taxe sur le déversement d'eaux usées industrielles, le C.V.A est remplacé par une taxe sur le déversement des eaux usées domestiques selon les modalités prévues à l'article D.268 du Code de l'eau.

Lorsque l'usager contribue au coût d'assainissement industriel prévu par l'article D.260, le C.V.A. est facturé directement par la Société publique de gestion de l'eau.

*Jusqu'au 31 décembre 2021, les personnes physiques ou morales de droit public ou de droit privé qui épurent les eaux usées domestiques qu'elles produisent ou qu'elles reçoivent aux fins de traitement et qui bénéficient d'une exemption ou d'une restitution du C.V.A., peuvent faire le choix de continuer d'en bénéficier ou d'être soumises au paiement du C.V.A. dans les conditions définies par le Gouvernement.*

*Les volumes d'eau prélevés par les personnes bénéficiant d'une exemption ou d'une restitution du C.V.A. ne sont pas comptabilisés dans les volumes d'eau visés à l'article D.254, alinéa 2.*

*Le Gouvernement est habilité à déterminer les mesures liées à la période transitoire reprenant :*

*1° les conditions de mises en conformité des systèmes d'épuration pour bénéficier de la gestion publique de l'assainissement autonome;*

*2° les modalités pour bénéficier des services de la gestion publique de l'assainissement autonome;*

*3° les modalités des contrôles, d'entretien et de vidange des systèmes d'épuration individuelle continuant à bénéficier transitoirement d'une exemption du C.V.A.*

*Article 106 du décret 23 juin modifiant le Code de l'Environnement, le Code de l'Eau et divers décrets en matière de déchets et de permis d'environnement (MB. 8/07/2016)*

Articles D.229 et D.231bis du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau.

### Art. 36. Facturation

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

En cas de changement d'usager ainsi qu'en cas de modification de la période de facturation par le distributeur, la redevance, de même que les tranches de consommations, sont calculées proportionnellement à la période d'occupation de l'immeuble ou de la partie d'immeuble. Le cas échéant, la redevance payée par anticipation fera l'objet d'une régularisation.

Article D.230 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 37. Présentation de la facture**

La facture de régularisation annuelle détaille au minimum :

- le nom et l'adresse du destinataire,
- le lieu de fourniture,
- un historique des consommations avec un histogramme de celles-ci (trois ans minimum),
- le numéro de compteur,
- la période de consommation,
- l'ancien et le nouvel index
- le calcul du montant de la facture reprenant distinctement au moins les éléments suivants :
  - la redevance,
  - le prix des consommations, avec le détail de la structure tarifaire,
  - le montant du CVD et du CVA,
  - le montant de la contribution au fonds social de l'eau,
  - la TVA,
  - le montant total de la facture à payer,
  - en cas de modification de tarif pendant la période de consommation couverte par la facture, celle-ci distinguera, par tarif, chaque période de consommation concernée,
- la date de la facture et la date ultime de paiement,
- les coordonnées du service clientèle du distributeur,
- l'identification de la station d'épuration collective qui, le cas échéant, traite les eaux usées de l'utilisateur.

La facture mentionne clairement les différents éléments du C.V.D. et du C.V.A., conformément à leur définition.

Article R.270bis -8 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 38. Paiement des factures et recouvrement**

En cas de non-exécution des obligations, et en particulier en cas de non-paiement des sommes dues au distributeur dans les délais prévus, celui-ci procède par toutes voies de droit au recouvrement de sa créance à charge des usagers et, le cas échéant, du propriétaire tel que prévu à l'article 44.

Article D.232 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 39. Mode et délai de paiement des consommations**

Les sommes dues 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.

Article R.270bis -10 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 40. Rappel**

En cas de non-paiement dans le délai prescrit par l'article 39, le distributeur envoie un avis de rappel à l'utilisateur ou au propriétaire défaillant. Dans sa lettre de rappel, le distributeur informe l'utilisateur ou le propriétaire de la possibilité de bénéficier de l'intervention du fonds social de l'eau. 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 4 euros.

Article R.270bis -11 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 41. Mise en demeure**

En cas de non-paiement de la facture à l'expiration du nouveau délai fixé à l'article 40, le distributeur envoie une lettre de mise en demeure fixant un nouveau 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.

Lors de cette mise en demeure, il est rappelé au consommateur qu'il peut demander l'intervention du fonds social par l'intermédiaire du CPAS et que sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées figureront sur les listes transmises aux CPAS.

Dans le cadre du respect de la vie privée, le client peut s'opposer à la transmission de ses coordonnées au CPAS.

Article R.270bis -12 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 42. Défaut de paiement**

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, en ce compris la limitation du débit fourni à l'usager.

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

- en cas de persistance du défaut de paiement, le débiteur est prévenu par courrier du risque de limitation de débit dans un minimum de trente jours calendrier à compter de la date du courrier;
- concomitamment, le distributeur prévient par écrit le CPAS;
- sans engagement raisonnable du débiteur ou du CPAS quant à l'apurement de la dette et ce, dans un délai de trente jours calendrier à compter de la date du courrier visé au 1<sup>er</sup> tiret, le distributeur peut poursuivre la procédure de pose d'un limiteur de débit; il informe le débiteur de sa décision de poser un limiteur de débit et de ses modalités d'exécution;
- le distributeur a sept jours calendrier pour retirer le limiteur de débit après le paiement total des sommes dues.

Article R.270bis -13 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 43. Réclamations**

Pour être recevable, toute réclamation doit être adressée par écrit dans les quinze jours calendrier qui suivent la date d'expédition de la facture. Elle ne suspend pas l'obligation de payer les sommes réclamées.

Tout versement quelconque effectué au profit du distributeur n'est ni productif d'intérêts ni suspensif du paiement des sommes dues ou réclamées à quelque titre que ce soit.

En cas de reconnaissance de la pertinence de la réclamation, le distributeur dispose de quinze jours calendrier pour rembourser le consommateur des sommes dues.

Article R.270bis -14 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

## Règlement de distribution d'eau

### **Art. 44. Solidarité locataire (usager) - propriétaire**

L'usager est débiteur envers le distributeur de toutes sommes dues à celui-ci en raison de la distribution publique de l'eau, à l'exception des frais ou indemnités dont le propriétaire est expressément redevable.

Lorsque l'immeuble raccordé est composé de logements, activités commerciales ou bâtiments et que le raccordement n'est pas muni de plusieurs compteurs permettant d'en comptabiliser les consommations individualisées respectives, que les logements, bâtiments ou espaces commerciaux soient ou non occupés par des occupants différents, le propriétaire acquiert la qualité d'usager en ce qui concerne la facturation du service et les droits et obligations corollaires.

Lorsque l'usager 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'usager, 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.

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

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.

Articles D.233 et R.270bis -5 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 45. Paiement des tiers**

Les paiements effectués par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge de l'usager ou du propriétaire.

Article R.270bis -15 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 46. Garantie**

En cas d'immeuble non affecté à l'habitation, le distributeur peut demander une garantie assurant le paiement des montants qui lui sont dus en raison des caractéristiques spécifiques objectives de l'usager.

Article D.232, alinéas 3 et 4, du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

La garantie demandée par le distributeur prend la forme d'un dépôt en espèces d'une somme équivalente au maximum au montant d'un semestre de consommations. Lors de la cessation de distribution, cette somme est restituée sous déduction éventuelle des sommes dues.

En cas de compteur raccordé sur un hydrant, la garantie prévue au paragraphe précédent peut être augmentée d'une somme forfaitaire déterminée par le distributeur destinée à couvrir le coût du matériel et les risques de détérioration des installations de distribution d'eau.

Une convention relative à la mise à disposition de matériel est établie entre le propriétaire et le distributeur d'eau.

Article R.270bis -16 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

## Règlement de distribution d'eau

### **Art. 47. Redressement des comptes**

En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés à l'utilisateur, un redressement de compte est opéré au plus tôt par le distributeur, soit à l'initiative de celui-ci, soit à la demande de l'utilisateur ou du propriétaire.

La période des consommations sur lesquelles porte le redressement de compte ne peut excéder les quinze mois précédant le dernier relevé d'index effectué par l'agent du distributeur et ayant donné lieu à facturation.

### **Art. 48. Information**

Le distributeur tient à la disposition des usagers une liste des tarifs en vigueur et les impositions techniques et administratives.

Le distributeur a un devoir d'information active envers ses usagers quant aux conditions techniques et administratives établissant la qualité du service qu'il accomplit.

Toutefois, certains renseignements peuvent ne pas être communiqués lorsque leur divulgation ferait obstacle à la protection de la vie privée, serait contraire à l'intérêt public ou pourrait porter atteinte gravement à la sécurité publique.

Sauf disposition légale contraire, le distributeur peut communiquer toute donnée relative à l'état des comptes de l'utilisateur tant à celui-ci qu'aux organismes ayant une mission de guidance, et cela à leur demande et avec l'accord de l'utilisateur.

Article D.209 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### **Art. 49. Indemnisations**

En cas de mise à disposition d'un usager d'une eau non-conforme aux dispositions légales et réglementaires, de défaut d'approvisionnement régulier, d'interruption ou de suspension du service hors des conditions prévues à l'article 15, la facture suivante adressée au client victime de ce défaut du service est diminuée d'un montant équivalent à la formule suivante :

$(A \times B \times C)$

A = la consommation facturée

B = le nombre de jours de défaut

C = le tarif de la première tranche de consommation en vigueur au moment de la facturation.

Article D.403 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau



## Règlement de distribution d'eau

### Art. 50. Infractions en matière d'eau destinée à la consommation humaine, de tarification, de perception et de paiement des taxes sur les eaux usées et des redevances pour la protection des eaux

Commet une infraction de deuxième catégorie au sens de la partie VIII de la partie décrétable du Livre Ier du Code de l'Environnement, punie d'un emprisonnement de huit jours à trois ans et d'une amende d'au moins 100 euros et au maximum de 1.000.000 d'euros ou d'une de ces peines seulement :

1. le distributeur qui ne prodigue pas les conseils appropriés lorsqu'il apparaît qu'il existe un danger potentiel pour la santé humaine du fait de la qualité des eaux
2. le distributeur qui, en cas de survenance d'événement portant atteinte à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, ne prend pas les mesures minimales afin d'éviter les dangers pour les consommateurs et de permettre le rétablissement de la salubrité et de la propreté de l'eau
3. le distributeur qui fournit de l'eau destinée à la consommation humaine contenant des substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ou non conformes aux exigences minimales fixées par le Code de l'Eau
4. le distributeur qui ne prend pas les mesures nécessaires pour que les substances ou les matériaux intervenant dans la réalisation ou la réparation des installations ne demeurent pas présents dans les eaux destinées à la consommation humaine, à un niveau de concentration supérieur au niveau nécessaire pour atteindre le but dans lequel ils sont utilisés
5. le distributeur qui n'établit pas ou ne met pas en œuvre un programme annuel de contrôle permettant de vérifier régulièrement que les eaux destinées à la consommation humaine répondent aux valeurs paramétriques fixées par le Code de l'Eau
6. le distributeur qui ne contrôle pas l'efficacité du traitement appliqué lorsque la préparation ou la distribution des eaux destinées à la consommation humaine comprend un traitement de désinfection
7. le distributeur qui n'informe pas la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement, Division de l'eau, en cas de non-respect des valeurs paramétriques fixées, qui n'effectue pas l'enquête requise afin d'en déterminer la cause, qui ne prend pas les mesures correctrices nécessaires pour rétablir la qualité de l'eau, qui ne prend pas les mesures nécessaires pour protéger la santé des personnes
8. le distributeur qui n'informe pas, rapidement et de manière appropriée, les consommateurs affectés par une dérogation aux valeurs paramétriques qu'il a obtenue et des conditions dont elle est assortie, et qui ne prodigue pas les conseils nécessaires aux groupes de consommateurs spécifiques pour lesquels la dérogation pourrait représenter un risque particulier.
9. celui qui élude ou tente d'éluder le paiement de la taxe annuelle sur les déversements des eaux usées, de la redevance ou de la contribution de prélèvement sur les prises d'eau, ainsi que le producteur d'eau potabilisable qui, n'ayant pas conclu de contrat de service d'assainissement avec la S.P.G.E. reste en défaut d'exécuter l'assainissement collectif et la gestion publique de l'assainissement autonome d'un volume d'eau correspondant au volume d'eau produit.



## Règlement de distribution d'eau

Commet une infraction de troisième catégorie au sens de la partie VIII de la partie décrétable du Livre 1er du Code de l'Environnement, punie d'un emprisonnement de huit jours à six mois ou d'une amende d'au moins 100 euros et au maximum de 100.000 euros ou d'une de ces peines seulement :

1. le distributeur qui ne place pas un compteur
2. le distributeur qui n'applique pas la tarification uniforme de l'eau, comportant une redevance annuelle par compteur, destinée à rétribuer l'avantage procuré par la mise à disposition de l'eau indépendamment de l'existence ou non de consommation, et trois tranches réparties en volumes de consommations annuels
3. le distributeur qui ne se conforme pas aux dispositions relatives à la facturation et au recouvrement des consommations d'eau (tarification uniforme de l'eau ; facture annuelle et acomptes ou factures intermédiaires au minimum trimestriels ; modalités du paiement des factures, de leur recouvrement et des délais minimaux telles que fixées par le Gouvernement wallon)
4. le distributeur qui met fin au service de manière unilatérale dans des cas autres que ceux prévus par les Conditions générales de distribution publique de l'eau en Wallonie ou par les dispositions en matière de non-exécution des obligations et en particulier de non-paiement des sommes dues ou par les articles 49 et 51 du présent règlement
5. l'utilisateur qui ne se conforme pas aux décisions et instructions du distributeur limitant l'usage de l'eau en cas de sécheresse, incidents techniques ou relatifs à la qualité de l'eau.
6. le propriétaire ou l'utilisateur qui ne se conforme pas aux modalités d'ordre technique assurant les normes de protection des installations et aux conditions de réalisation et d'utilisation des installations intérieures privées.
7. celui qui ne respecte pas ses obligations en vue de l'établissement des contributions et taxes sur les prises d'eau potabilisable, prises d'eau souterraines non potabilisable, prises d'eau de surface non potabilisable; taxe sur le déversement des eaux usées industrielles et domestiques; taxe sur les charges environnementales générées par les exploitations agricoles

## Règlement de distribution d'eau

Commet une infraction de quatrième catégorie au sens de la partie VIII de la partie décrétable du Livre Ier du Code de l'Environnement, punie d'une amende d'au moins 1 euro et au maximum de 1.000 euros :

1. le propriétaire qui, en cas d'approvisionnement par une ressource alternative ou complémentaire à l'eau distribuée par canalisations, n'assure pas une séparation complète, sans jonction physique, des deux circuits d'approvisionnement
2. le propriétaire d'une installation privée de distribution où l'eau est fournie au public, qui n'a pas fait certifier l'installation par un organisme agréé
3. le particulier qui n'autorise pas les préposés du distributeur, porteurs d'une carte de service et munis de leur carte d'identité et les organismes de contrôle, à accéder aisément et sans danger au raccordement et à l'installation privée de distribution, entre huit heures et vingt heures, dans le respect des principes de protection de la vie privée, après en avoir informé les occupants par écrit dans les quarante-huit heures qui précèdent, et en présence des occupants ou de leur représentant, pour procéder à toutes opérations visant à contrôler la qualité de l'eau
4. quiconque prélève de l'eau sur le réseau public de distribution en dehors des cas prévus par le Code de l'Eau ou autorisés par le distributeur
5. le distributeur qui, lorsqu'il y a un risque que les eaux ne respectent pas les valeurs paramétriques fixées, ne prend pas des mesures appropriées pour réduire ou éliminer ce risque, n'utilise pas des techniques de traitement appropriées pour modifier la nature ou les propriétés des eaux avant qu'elles ne soient fournies, de manière à réduire ou à éliminer ce risque après la fourniture, n'informe ou ne conseille pas les consommateurs concernés au sujet d'éventuelles mesures correctrices supplémentaires à prendre
6. le distributeur qui, lorsque la Division de l'eau considère que le non-respect des valeurs paramétriques présente un risque pour la santé, n'informe pas immédiatement les consommateurs de la situation et, le cas échéant, des mesures correctrices prises ou encore à prendre
7. le distributeur qui, lorsque les eaux destinées à la consommation humaine constituent un danger potentiel pour la santé des personnes, n'interrompt pas leur distribution, ou ne restreint pas leur utilisation ou ne prend pas toute mesure nécessaire pour protéger la santé des personnes, et n'en informe pas immédiatement les consommateurs et ne leur prodigue pas les conseils nécessaires
8. le distributeur qui ne décide pas des mesures à prendre en tenant compte des risques que feraient courir à la santé des personnes une interruption de la distribution ou une restriction dans l'utilisation des eaux destinées à la consommation humaine, ou ne communique pas immédiatement sa décision est à la D.G.R.N.E., Division de l'eau, pour information et avis éventuel
9. le distributeur qui n'informe pas sans délai l'organisme agréé chargé de la certification, dans les lieux visés au 2° ci-dessus, lorsqu'il peut être établi que le non-respect des valeurs paramétriques fixées est imputable à l'installation privée de distribution ou à son entretien
10. le distributeur qui ne communique pas à la D.G.R.N.E., Division de l'eau, les informations relatives à la qualité et à la fourniture d'eau qui lui sont nécessaires.

Articles D.400, 401, 404 et 406 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau

### CHAPITRE VI. - Compétence territoriale

#### Art. 51. Compétence territoriale

La compétence territoriale des instances judiciaires auxquelles sont soumis les litiges relatifs à l'application du présent règlement, est déterminée par les règles du Code judiciaire.

Article D.405 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau
---

### CHAPITRE VII. - Dispositions particulières

#### Art. 52. Frais et Indemnisations

- § 1. Le coût de chaque déplacement, fourniture et prestations effectués par un agent du distributeur par la faute de l'utilisateur ou du propriétaire est à sa charge.
- § 2. Les indemnités réclamées par le distributeur à la suite d'infractions commises au présent règlement sont fixées par son Conseil d'Administration ou tout autre organe similaire sans préjudice des frais administratifs, des dommages subis et d'éventuelles poursuites judiciaires.

#### Art. 53. Clause pénale

Toute somme impayée au terme du délai laissé par la mise en demeure dont question à l'article 41 est majorée de plein droit, à titre de dommages et intérêts, d'une indemnité forfaitaire fixée à 10 % du montant de la facture avec un minimum de 50 euros.

#### Art. 54. Indexations

Les montants prévus aux articles 10, 40 et 42 du présent règlement sont indexés chaque année au 1<sup>er</sup> janvier, sur base de l'évolution de l'indice des prix par référence à l'indice santé en application au 1<sup>er</sup> septembre 2005.

Article R.270bis -18 du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau
--

### ANNEXE - Recommandations aux propriétaires et usagers

Dans l'intérêt de tous les propriétaires, il est recommandé aux occupants des immeubles raccordés à la distribution d'eau de prendre connaissance du présent règlement et de signaler d'urgence au distributeur les anomalies constatées dans la distribution, à savoir notamment :

1. les venues d'eau dans les caves ou sur la rue ;
2. les sifflements dans les tuyauteries ;
3. une diminution anormale de la pression ou du débit ;
4. toute odeur, couleur ou goût anormal de l'eau.

Le robinet d'arrêt, le compteur et éventuellement le clapet anti-retour et le cas échéant, la borne-compteur sont, de même que les accessoires placés dans l'immeuble par le distributeur, à l'occasion de l'exécution du raccordement, sous la surveillance et la garde de l'utilisateur.

Celui-ci, tout en n'étant pas autorisé à démonter lui-même ces appareils, est tenu de signaler immédiatement au distributeur toute défectuosité constatée.

La fermeture étanche du robinet d'arrêt doit notamment faire l'objet de la part de l'utilisateur d'un contrôle fréquent et préventif.

En l'absence d'une demande d'intervention dûment introduite au distributeur, l'utilisateur supportera toutes les conséquences éventuelles du fonctionnement défaillant de l'appareil, celui-ci étant supposé en constant parfait état.

En période d'hiver, spécialement pendant les périodes de gel et de dégel, de nombreux accidents se produisent sur les distributions intérieures. Or, il est facile d'éviter les ennuis qui en résultent par l'application de quelques mesures préventives.

Le distributeur croit devoir engager les utilisateurs à protéger soigneusement le compteur et les tuyaux exposés au froid par tous les moyens appropriés.

En vertu de l'article R.270bis-17, alinéa 2, du Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau, le Ministre qui a la Politique de l'Eau dans ses attributions *a arrêté le 18 mai 2007* le règlement général de distribution d'eau (*M.B. du 31 juillet 2007*). Ce règlement reprend et explicite les dispositions du livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau qui sont pertinentes en matière de distribution d'eau.

*Le présent texte intègre les modifications intervenues au code ainsi que des dispositions spécifiques à l'IECBW.*

*Il a été modifié pour la dernière fois par le Comité de gestion de l'IECBW en séance du 17 mai 2017, ratifié par le Conseil d'administration en séance du 23 juin 2017.*