



Fonds de solidarité

QU'EST-CE QUE LE FONDS DE SOLIDARITÉ?

Le fonds de solidarité est le règlement à l'amiable en cas de consommation d'eau potable anormalement élevée, conformément à l'article 19 du RGVE.¹

CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER D'UNE TELLE INTERVENTION:

1. Votre demande écrite doit nous parvenir au plus tard **six mois** après la date d'établissement de la facture de consommation annuelle ou de la facture de clôture.
2. Vous avez agi comme **bon père de famille**. Cela signifie entre autre :
 - Vous contrôlez régulièrement votre compteur d'eau pour pouvoir constater à temps toute consommation anormalement élevée
 - Vous maintenez toujours votre installation intérieure en bon état
 - Vous faites réparer immédiatement les fuites éventuelles
 - Vous communiquez votre index chaque année dans les délais.
3. La consommation anormalement élevée est due à une **cause cachée**.

Exemples de ce qui est **considéré** comme une 'cause cachée':

- fuites dans les conduites souterraines
- fuites dans des conduites intégrées dans le sol
- fuites dans des vides sanitaires inaccessibles
- fuites dans une loge
- une soupape de surpression sur un appareil de production d'eau chaude ou un adoucisseur d'eau qui continue à couler
- une défectuosité à un appareil de traitement de l'eau qui rince plus qu'avant, ou une installation de remplissage d'eaux pluviales qui remplit plus que souhaité.

Exemples de ce qui n'est **pas considéré** comme une 'cause cachée' et ne peut donc pas bénéficier d'une intervention du fonds de solidarité:

- un robinet qui ne ferme pas
 - une chasse d'eau qui fuit
 - une cave qui est sans cesse inondée
 - une fuite dans un bâtiment inoccupé depuis longtemps ou une résidence secondaire, même si celle-ci est cachée
 - une fuite provoquée par des tiers (à régler vous-même avec la personne qui a provoqué le dommage).
4. La consommation anormalement élevée, recalculée sur base annuelle, doit dépasser la consommation moyenne annuelle² d'au moins **50 %** ou atteindre au moins **100 m³**. A défaut de données historiques de consommation, la consommation moyenne annuelle est déterminée en relevant le compteur. Ce relevé s'effectue trois mois après la réparation de la cause de la consommation anormalement élevée.
 5. Vous avez découvert la cause de la consommation anormalement élevée et vous pouvez la justifier avec la facture de réparation.
 6. Vous avez réparé ou supprimé la cause de la consommation anormalement élevée. Dans ce cas, nous pouvons vous imposer une vérification de l'installation intérieure ; les coûts sont à votre charge.³
 7. La consommation anormalement élevée n'est pas causée ou maintenue par une infraction aux **prescriptions légales et techniques** en vigueur pour l'installation intérieure.⁴

INTERVENTION DU FONDS DE SOLIDARITÉ

Si les conditions pour un règlement à l'amiable en cas de consommation anormalement élevée sont remplies, vous avez droit à une intervention.



Quand l'intervention sera-elle appliquée ?

Pour la quantité d'eau que vous auriez consommée sans fuite (votre **consommation moyenne**), vous ne recevez pas d'intervention. La facturation se fera au tarif variable calculé.⁵

Vous bénéficierez cependant d'une intervention pour la **consommation anormalement élevée**. Ceci est la consommation en surplus de votre consommation moyenne.

Comment l'intervention sera-elle calculée ?

Le taux d'intervention peut varier :

1. Vous êtes un **client particulier** ou une association de copropriétaires qui utilise l'eau fournie principalement à des fins domestiques ? Par unité de logement, vous recevez alors l'intervention suivante au tarif variable calculé :

Consommation anormalement élevée	Tarif de base et de confort	Tarif fixe
0 - 300 m ³	75 % de réduction	50 % de réduction
> 300 m ³	95 % de réduction	90 % de réduction

2. Vous êtes une **entreprise** ou une association de copropriétaires qui utilise l'eau fournie principalement à des fins non domestiques ? Par unité de logement ou compteur d'eau, vous recevez alors l'intervention suivante au tarif variable calculé :

Consommation anormalement élevée	Tarif de base et de confort	Tarif fixe
0 - ... m ³	75 % de réduction	50 % de réduction

- ¹ RGVE : Règlement Général de la Vente d'Eau. Le fonds de solidarité se base sur le RGVE.
- ² Consommation moyenne annuelle: RGVE, article 1, 9°: la consommation moyenne par an d'eau destinée à la consommation humaine, fournie par l'exploitant, calculée sur la base des consommations dans les trois périodes de consommation mesurées et facturées précédentes, extrapolée à chaque fois à 365 jours.
- ³ Le contrôle, au prix en vigueur, est planifié en fonction de nos possibilités et est une condition absolue à l'avancement de votre dossier. Nous contrôlons si:
 - le défaut a été réparé conformément aux prescriptions légales et techniques en vigueur
 - la protection après le compteur d'eau est présente, conformément aux prescriptions techniques
 - il n'y a pas de jonctions illégales
 - les appareils équipés de fonction rinçage ont une garde d'air visible.
- ⁴ Le 'Règlement technique pour l'eau destinée à une consommation humaine' et le 'Répertoire des appareils conformes et des protections agréées + Prescriptions techniques pour les installations intérieures' sont disponibles sur www.farys.be/fr/intervention-fuite-cachee.
- ⁵ Le tarif variable calculé est le rapport entre le prix variable (prix par m³) mentionné sur la facture et la consommation dont la facture se rapporte.

COMMENT FAIRE APPEL AU FONDS DE SOLIDARITÉ ?

1. Votre demande d'intervention du fonds de solidarité doit nous parvenir **au plus tard six mois** après la date d'établissement de la facture de consommation annuelle ou de la facture de clôture. Vous pouvez introduire votre demande via notre site web.
2. Votre demande doit reprendre les éléments suivants :
 - une description détaillée de la **cause** de la fuite d'eau
 - une copie de la(des) **facture(s) de réparation** avec indication claire des travaux effectués
 - un **index** relevé après la réparation
 - éventuellement des **photos**.
3. Après réception de votre demande, un dossier sera ouvert. Tant que nous n'aurons pas reçu de demande écrite, la procédure de recouvrement des impayés suivra son cours normal.
4. Si nécessaire, nous venons sur place pour faire des constatations nous-même.
5. Vous serez informé par écrit de la décision.



Mieux vaut prévenir que guérir

Pour éviter les problèmes dus à une consommation anormalement élevée, pensez à contrôler régulièrement votre compteur d'eau.

Notez votre index chaque mois pour déterminer votre consommation d'eau. Un robinet qui goutte en permanence, une chasse d'eau qui coule sans arrêt ou une fuite dans votre système de conduites d'eau peuvent causer une hausse anormale.

Dans les bâtiments qui ne sont pas habités en permanence, comme une résidence secondaire, mieux vaut fermer le robinet d'arrêt principal et le robinet après le compteur d'eau lorsque vous êtes absent. Pour les bâtiments inoccupés, vous pouvez demander l'enlèvement gratuit du branchement.

Vous pouvez vérifier s'il y a un problème en effectuant le test de fuite. Fermez tous les robinets et relevez le compteur avant d'aller vous coucher. N'utilisez pas non plus le lave-vaisselle ou l'adoucisseur d'eau pendant la nuit. Demandez aussi aux autres résidents de ne pas ouvrir de robinet ni de tirer la chasse. Le matin, vérifiez si votre index a changé. Regardez surtout les chiffres après la virgule ; le troisième chiffre après la virgule indique le nombre de litres consommés. Si vous soupçonnez une fuite, prenez immédiatement les mesures requises pour limiter les pertes d'eau. Mieux vaudra dans ce cas faire appel à un plombier.

Visitez notre site web pour obtenir de plus amples informations et introduire votre demande.
www.farys.be/fr/intervention-fuite-cachee.



TMVW
Stropstraat 1
9000 Gent
T 078 35 35 99
www.farys.be