

## Communiqué

### VIVAQUA\* propose une facturation mensuelle...

**Depuis ce 2 juillet, les clients de VIVAQUA peuvent recevoir une facture d'eau mensuelle via la plateforme électronique Doccle. Un système pratique, facile et gratuit qui répond au souhait des citoyens.**

La plupart des clients de VIVAQUA reçoivent une facture d'eau annuelle, parfois lourde pour leur budget. Ils sont d'ailleurs de plus en plus nombreux à s'adresser à VIVAQUA pour obtenir des plans de paiement. Désormais, la facturation d'acompte mensuelle en ligne via Doccle permettra de fractionner les charges liées à leur consommation d'eau sans devoir passer par le Service clientèle. Elle permettra également aux consommateurs de gérer plus facilement leur budget.

Envoyer des factures papier tous les mois aux 353.897 abonnés bruxellois représente un surcoût important. Proposer une facturation mensuelle sans augmenter les frais de gestion ne pouvait donc se faire que de manière électronique. VIVAQUA a décidé de rejoindre la coopérative Doccle. Le système est simple: en quelques clics, le client crée son compte sur la plateforme Doccle et peut ensuite consulter, archiver et payer ses factures depuis la maison, le bureau ou dans les transports en commun.

Chaque client sera informé de cette nouvelle possibilité de paiement, par mail ou via un flyer jointe à la facture. Au Siège social de VIVAQUA, un terminal a été installé : les visiteurs peuvent donc s'inscrire directement et, si nécessaire, poser leurs questions.

#### Le prix de l'eau en Région bruxelloise

En Région de Bruxelles-Capitale, une tarification solidaire est d'application depuis 2005. Le tarif au m<sup>3</sup> est fixé par tranche de consommation (4 tranches: vitale, sociale, normale et confort) en fonction des personnes qui composent le ménage. Le tarif augmente donc suivant les tranches.

En moyenne, le m<sup>3</sup> d'eau coûte 3,24 € aux clients résidentiels bruxellois... Ce prix couvre la distribution d'eau potable, l'assainissement communal (la gestion des réseaux d'égouts) et l'assainissement régional (reversé à la SBGE).

Pour un ménage de 2 personnes, la facture s'élève donc à 226,8 €/an pour 70 m<sup>3</sup> + 25,23 € de redevance d'abonnement.

En Région bruxelloise, le prix de l'eau n'a pas augmenté (et n'a pas été indexé) depuis 2014.

Afin d'aider les personnes en situation précaire, une contribution de 0,03 € est prélevée sur chaque m<sup>3</sup> facturé pour alimenter un fonds social géré par les Centres public d'aide sociale des communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

<https://www.vivaqua.be/fr/espace-clients/votre-facture-en-ligne-tous-les-mois>  
[www.doccle.be](http://www.doccle.be)

\* VIVAQUA est l'intercommunale en charge de la production et de la distribution d'eau potable ainsi que de la gestion des réseaux d'égout en Région de Bruxelles-Capitale.