

Comment contester ma facture d'eau ? (Wallonie)

Mise à jour : Mardi 11 février 2025

Région wallonne

Vous pouvez introduire une **réclamation directement auprès de votre distributeur d'eau**.

Pour être recevable, toute réclamation doit être **adressée par écrit dans les 15 jours calendrier** qui suivent la date d'envoi de la facture.

Votre réclamation ne suspend pas l'obligation de payer les sommes réclamées. Le distributeur d'eau peut donc continuer ses tentatives pour récupérer l'argent qu'il vous réclame. Par exemple, en vous envoyant un rappel. Il peut aussi ajouter des intérêts de retard.

Si le distributeur d'eau vous donne raison, il dispose de **15 jours calendrier pour vous rembourser**.

Si le désaccord persiste, vous pouvez contester la facture devant le juge compétent.

Vous pouvez également vous adresser au [Médiateur de la Région Wallonne](#) si votre distributeur d'eau est la SWDE, la Cile ou l'IECBW.

La **procédure de perception** par votre distributeur d'eau n'est **pas suspendue** lorsque vous déposez une plainte auprès du médiateur de la Région Wallonne. Votre distributeur d'eau peut donc encore vous réclamer des frais de rappel, etc.

Toutefois, n'hésitez pas à demander par écrit à votre distributeur d'eau de suspendre les procédures à votre rencontre, le temps qu'une résolution amiable du conflit soit trouvée auprès du médiateur de la Région Wallonne.

Mais attention, avant de contester, assurez-vous que vous n'avez pas modifié vos habitudes de consommation. Souvent, la venue d'un enfant, l'hébergement d'un parent, l'installation d'une seconde salle de bain sont des éléments dont il faut tenir compte.

Pour plus d'informations vous pouvez consulter :

Les références légales

[Article 43 du Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne.](#)

[Article R270 bis 14 du Code de l'Eau intégré au Code wallon de l'Environnement.](#)

Les documents types

[Modèle de contestation de la dette](#)