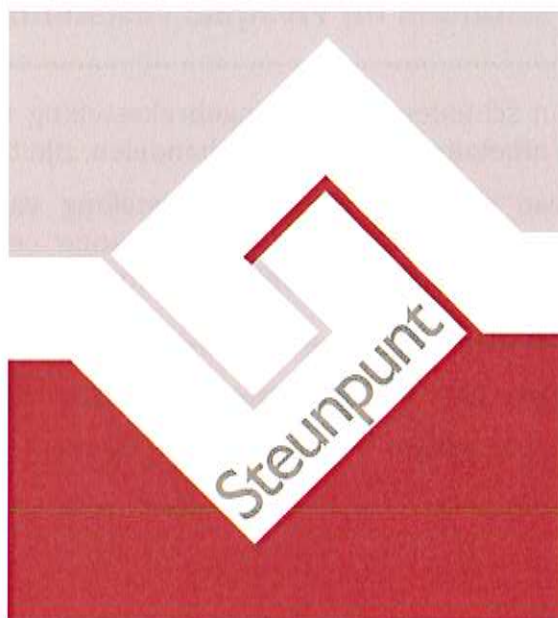


# DE INVORDERING VAN ONBETAALDE SCHULDEN EN DE TOEPASSING VAN DE AFSLUITPROCEDURE DOOR VIVAQUA- HYDROBRU



## **Vzw Steunpunt – Schuldbemiddeling**

Anne Defosse

In samenwerking met de diensten schuldbemiddeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Oktober 2018

Vzw Steunpunt - Jubelfeestlaan 155 - 1080 Brussel

Tel: 02 217 88 05 – Fax: 02 217 88 07

[info@steunpuntschuldbemiddeling.be](mailto:info@steunpuntschuldbemiddeling.be) - [www.steunpuntschuldbemiddeling.be](http://www.steunpuntschuldbemiddeling.be)

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>3</b>
<b>Het werk van de diensten schuldbemiddeling.....</b>	<b>3</b>
<b>De preventieve rol van de OCMW's in het kader van energieschulden.</b>	<b>4</b>
<b>De invordering van schulden bij Vivaqua: vaststellingen op het terrein .....</b>	<b>5</b>
1. De invordering van schulden vóór de ingebrekestelling van de schuldenaar: de mogelijkheden om een afbetalingsplan te onderhandelen, zijn te beperkt.....	5
2. De invordering van schulden na ingebrekestelling van de schuldenaar: de onderhandelingsmarges van de OCMW's zijn onbestaande: eens de ingebrekestelling verzonden is, wordt geen enkel afbetalingsplan meer toegekend!.....	7
<b>Voorbeelden uit onze dossiers .....</b>	<b>9</b>
<b>Enkele aanbevelingen om waterarmoede beter op te vangen en te bestrijden.....</b>	<b>10</b>
<b>Bijlagen .....</b>	<b>12</b>

## INLEIDING

---

Wij maken ons grote zorgen over de methoden die door Vivaqua (Hydrobru) worden toegepast in het kader van de invordering van haar onbetaalde facturen, en die ons door de Brusselse diensten schuldbemiddeling werden gemeld.

Zoals zal blijken uit de voorbeelden in bijlage hebben deze praktijken immers dramatische gevolgen voor de meest kwetsbare consumenten aangezien ze ervoor zorgen dat hen kosten worden aangerekend, die vaak het bedrag van de oorspronkelijke vordering ver overtreffen.

Bovendien hebben ze ook tot gevolg dat de gerechtskosten zich opstapelen. Daardoor dienen de financiële tussenkomsten van de OCMW's (om de afsluiting van het water te vermijden of om de heraansluiting te bekomen) steeds vaker om die gerechtskosten te dekken, wat een verhoging van de via het Sociaal Waterfonds terugbetaalde bedragen tot gevolg heeft.

Dat fonds wordt door alle Brusselaars gefinancierd en is zeker niet bedoeld om dergelijke bijkomende lasten te dragen.

Overigens, wanneer ze niet worden terugbetaald, blijven die kosten ten laste van Vivaqua die ze uiteindelijk doorrekent in de waterfactuur.

## HET WERK VAN DE DIENSTEN SCHULDBEMIDDELING

---

Het doel van de schuldbemiddeling is de financiële situatie van de persoon met schuldoverlast op duurzame wijze te herstellen, door hem in de mate van het mogelijke in staat te stellen zijn schulden te betalen en hem tegelijkertijd een levensstandaard te garanderen die in overeenstemming is met een menswaardig bestaan.

In het kader van hun werk hebben schuldbemiddelaars dagelijkse contacten met de geschillendienst van Vivaqua (Hydrobru) om afbetalingsplannen te onderhandelen.

Hoewel ze tussenkomen op verzoek van de verbruiker (de schuldenaar), zijn de schuldbemiddelaars gehouden aan een adviesplicht en moeten zij onpartijdig optreden. Zo zal er slechts een afbetalingsplan worden voorgesteld na een grondige analyse van het budget (inkomsten en lasten) en de schuldsituatie van het gezin.

Daarbij worden, enerzijds, de afrekeningen onderzocht en wordt de wettelijkheid van de gevorderde bedragen nagegaan. Anderzijds wordt er ook over gewaakt dat de afbetalingsvoorstellen realistisch zijn, rekening houdend met de financiële situatie van het gezin. Het dient immers tot niets om een plan voor te stellen dat het gezin niet zal kunnen nakomen.

Er kunnen zich verschillende situaties voordoen. In sommige gevallen is de schuld aan het distributiebedrijf te wijten aan een overmatig verbruik, aan een lek, aan moeilijkheden om het huishoudbudget te beheren of nog aan een situatie van schuldoverlast.

In andere gevallen, en die komen steeds vaker voor, volstaat het inkomen van het gezin amper om de levensnoodzakelijke behoeften te dekken en blijft er slechts weinig over om de facturen te betalen.

# DE PREVENTIEVE ROL VAN DE OCMW'S IN HET KADER VAN ENERGIESCHULDEN

---

In het kader van de energieschulden heeft de Brusselse wetgever een bijzondere rol toebedeeld aan de OCMW's met de bedoeling om invorderingen via gerechtelijke weg en afsluitingen zoveel mogelijk te vermijden.

Die rol wordt vastgelegd in artikel 5 van de Ordonnantie tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 8 september 1994 die tot doel heeft de "*OCMW's in de mogelijkheid te stellen om preventief op te treden en gebruikers met betalingsproblemen hulp en bijstand te bieden voordat het distributiebedrijf overgaat tot gerechtelijke invordering*"<sup>1</sup>

Zo zal Vivaqua (Hydrobru), voordat zij een afsluitprocedure start voor de vrederechter, aan het OCMW een lijst overmaken met de contactgegevens van de gezinnen die hun waterfactuur 15 dagen na de ontvangst van een ingebrekestelling nog steeds niet hebben voldaan.

Na ontvangst van die informatie beschikt het OCMW over een termijn van één maand om tussen te komen.

In de praktijk zal het OCMW de gezinnen met schulden contacteren. De personen die dat wensen, worden op het OCMW ontvangen en er wordt een sociaal onderzoek gevoerd op basis waarvan de voor het gezin meest geschikte hulp wordt voorgesteld.

Het OCMW zal ook een up-to-date afrekening vragen en de facturen controleren, onder meer om na te gaan of de juiste tarieven werden toegepast of om een energieaudit aan te bevelen indien een overmatig verbruik wordt vastgesteld.

Op basis van die informatie kan het OCMW beslissen om het verschuldigde bedrag geheel of gedeeltelijk te betalen of om herstellingen te laten uitvoeren bij het gezin indien een lek werd vastgesteld.

Indien de situatie van het gezin niet van die aard is dat ze een financiële tenlasteneming rechtvaardigt, zou het OCMW in dit stadium ook een afbetalingsplan moeten kunnen onderhandelen met Vivaqua (Hydrobru).

We zullen verder zien dat dit niet het geval is!

---

<sup>1</sup> Zie voorbereidende werkzaamheden A-314/2-93/94.

# DE INVORDERING VAN SCHULDEN BIJ VIVAQUA: VASTSTELLINGEN OP HET TERREIN

---

## 1. De invordering van schulden vóór de ingebrekestelling van de schuldenaar: de mogelijkheden om een afbetalingsplan te onderhandelen, zijn te beperkt

**Vaststelling op het terrein (bijlage 1, Vademecum pagina 6):** Bij de aanvraag van een afbetalingsplan eist de dienst Geschillen van Vivaqua (Hydrobru) dat de schuld wordt aangezuiverd voordat de volgende factuur wordt uitgegeven. Op die manier worden de aanvragen voor een afbetalingsplan van meer dan 4 tot 6 maanden (of zelfs korter) systematisch geweigerd aan de gebruikers (al dan niet bijgestaan door een sociale dienst).

Een gezin dat de waterfactuur niet kan betalen, heeft de mogelijkheid om aan Vivaqua (Hydrobru) een afbetalingsplan te vragen. Soms doet het gezin een beroep op een sociale dienst of op een dienst schuldbemiddeling om haar te helpen bij deze stappen. De toekenning van een afbetalingsplan zou gezinnen in moeilijkheden dus een bijkomende termijn moeten geven alvorens ze in gebreke worden gesteld en de afsluitprocedure, bepaald in artikel 5 van de Ordonnantie, wordt opgestart.

Spijtig genoeg voor de meest kwetsbare gebruikers, is het vaak onmogelijk om een aanzuivering van hun schuld binnen een termijn van 4 tot 6 maanden voor te stellen, zonder de betaling in het gedrang te brengen van andere kosten die nodig zijn voor een menswaardig leven (huur, gas, elektriciteit, voeding, gezondheidszorgen).

Wij zijn van mening dat deze eis onredelijk is en niet in verhouding staat tot de beoogde doelstellingen.<sup>2</sup> Wij herinneren eraan dat het principe van evenredigheid ook van toepassing is op overheden of instanties die zoals Vivaqua (Hydrobru) een opdracht van openbaar nut hebben<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup> Immers, wanneer er meerdere wijzen zijn om een recht uit te oefenen, kan de houder van dat recht niet, zonder zich schuldig te maken aan rechtsmisbruik, kiezen voor de meest nadelige uitoefeningswijze zonder dat hem dit enig nut oplevert. Er is sprake van rechtsmisbruik wanneer een schuldeiser bijkomende kosten maakt zonder dat hem dit iets oplevert (Burg. Luik, beslag, 6 juli 1988, J.L.M.B. 1988, 1368). De onevenredigheid tussen het verschuldigd blijvende saldo en de kosten van een uitvoeringsprocedure is een element in de beoordeling van de onrechtmatige aard van een procedure (Burg. Bergen, beslag, 2 november 1989, J.L.M.B., 1990,496, Bergen, 22 maart 1996, J.L.M.B., 1996,1045).

<sup>3</sup> Zie de normen voor een behoorlijk bestuur op de website van de federale ombudsman <http://www.federaalombudsman.be/nl/inhoud/ombudsnormen>: *De administratie moet gepaste en billijke beslissingen nemen die in een redelijke verhouding staan tot de feiten. Het redelijkheidsbeginsel is geschonden, wanneer de administratie haar beleidsvrijheid op een kennelijk onredelijke manier heeft aangewend. De beslissing van de administratie wordt als onredelijk beschouwd, wanneer ze niet heeft gehandeld zoals elke normaal voorzichtige en zorgvuldige ambtenaar in dezelfde omstandigheden zou doen. In toepassing van het evenredigheidsbeginsel geeft de normaal zorgvuldige ambtenaar de voorkeur aan de maatregel die optimaal*

Volgens ons zou er bij de toekenning van een voor beide partijen redelijk afbetalingsplan, geval per geval, rekening moeten worden gehouden met de middelen, de lasten en de schulden van het gezin.

Het gaat hier om de menselijke waardigheid van de schuldenaar, maar ook om het belang van de leverancier.

Bij de beoordeling van een *redelijk* (zowel voor de leverancier als voor de gebruiker) afbetalingsplan – zowel wat betreft de *duur* als wat betreft het *bedrag* – dient men rekening te houden met volgende elementen:

- de feitelijke omstandigheden (of het bijvoorbeeld gaat om een factuur die het gevolg is van een lek dat inmiddels hersteld is);
- de financiële situatie van het gezin (inkomsten en lasten);
- nagaan of het voorgestelde afbetalingsplan toelaat om aan de leverancier de betaling van de achterstallen te verzekeren en er tegelijkertijd voldoende beschikbare middelen overblijven zodat het gezin regelmatig haar toekomstige facturen kan betalen (met inbegrip van de jaarlijkse afrekening).

**Vaststelling op het terrein (bijlage 2, voorbeeld 1):** Meer en meer schuldenaars melden ons dat ze contact hebben opgenomen met Vivaqua (Hydrobru) om een afbetalingsplan te vragen en dat zij werden doorverwezen naar het OCMW met de boodschap dat deze "*hun schuld ten laste moet nemen aangezien ze daarvoor gefinancierd worden*".

Die praktijk is nadelig voor alle partijen, en wel om meerdere redenen.

Vooreerst kan het geenszins de bedoeling zijn om alle gebruikers, systematisch en zonder vooronderzoek van hun situatie, naar het OCMW door te verwijzen, aangezien het OCMW enkel financiële bijstand zal verlenen in dossiers waarin de staat van behoefte van de aanvrager dit rechtvaardigt.

Die praktijk verergert de situatie van de schuldenaars die immers wachten op een hypothetische tenlasteneming van hun schuld (die er uiteindelijk misschien niet zal komen), eerder dan hun schulden alvast te beginnen aanzuiveren.

Verder ontzegt Vivaqua (Hydrobru) zich de mogelijkheid van een minnelijke invordering van de bedragen die door haar klanten verschuldigd zijn; klanten die niet in aanmerking komen voor OCMW-steun, maar toch over een zekere (zij het beperkte) betalingscapaciteit beschikken.

Ten slotte, leidt dit beleid van onterechte doorverwijzing naar het OCMW tot de gerechtelijke vervolging van personen die, door de gemaakte gerecht- en uitvoeringskosten, hun voorheen weliswaar beperkte maar reële terugbetalingscapaciteit, geheel kwijtspelen.

---

*rekening houdt met de belangen van de burger enerzijds en met de doelstellingen van algemeen belang van zijn administratie anderzijds.*

## **2. De invordering van schulden na ingebrekestelling van de schuldenaar: de onderhandelingsmarges van de OCMW's zijn onbestaande: eens de ingebrekestelling verzonden is, wordt geen enkel afbetalingsplan meer toegekend!**

**Vaststelling op het terrein:** De termijn van één maand waarover de OCMW's krachtens de Ordonnantie beschikken alvorens Vivaqua (Hydrobru) iemand in gebreke mag stellen, is vaak te kort.

De OCMW's moeten immers, binnen een termijn van één maand: (1) contact opnemen met de betrokken personen, (2) hen ontvangen, (3) de nodige informatie en documenten verzamelen om een overzicht te krijgen van hun budgettaire situatie en eventueel hun schuldenlast, (4) de gedetailleerde waterafrekeningen bekomen om na te gaan of de juiste tarieven werden toegepast en, indien er sprake is van overconsumptie, de redenen hiervoor te achterhalen, (5) en dat alles alvorens desgevallend een financiële tenlasteneming van de schuld (met of zonder afbetalingsplan) kan worden voorgesteld aan het Comité (dat niet elke dag samenkomt).

Men ziet dat die termijn van één maand erg kort is om alle nodige stappen te ondernemen. In de praktijk stellen we overigens vast dat de tijd waarover de maatschappelijk assistenten beschikken om tussen te komen, zelfs nog veel korter is. De gebruikers schieten immers vaak pas laat in actie en nemen pas contact op met het OCMW nadat ze een ingebrekestelling hebben ontvangen van de gerechtsdeurwaarder. Echter, zoals we in het vademecum kunnen lezen (en kunnen vaststellen in de hierna volgende voorbeelden), wordt de dagvaarding al 15 dagen later verzonden.

**Vaststelling op het terrein (bijlage 2, voorbeelden 2, 3 en 4):** De correspondenties via e-mail die ons werden doorgegeven, zijn veelzeggend en illustreren de moeilijkheden die de mensen op het terrein ondervinden in hun relatie met de dienst geschillen van Hydrobru (onder meer om up-to-date afrekeningen te bekomen).

Uit een reeks e-mails die ons werden doorgespeeld, blijkt dat Vivaqua (Hydrobru) weigert om gedetailleerde of up-to-date afrekeningen over te maken aan de schuldbemiddelaars, weigert om aan de schuldbemiddelaar de naam mee te delen van de advocaat die op de zitting aanwezig zal zijn, weigert om de datum van de zitting uit te stellen terwijl het duidelijk is dat de schuld ten laste zal worden genomen door het OCMW, ...

Ter herinnering, de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden verplicht de schuldeiser om aan de schuldenaar die hij in gebreke stelt, volgende gegevens mee te delen: *een duidelijke beschrijving en verantwoording van de bedragen die van de schuldenaar geëist worden, met inbegrip van de geëiste schadevergoedingen en nalatigheidsinteressen (art. 6 §1 4°)*. Als de afrekeningen niet duidelijk of up-to-date zijn (de laatste uitgevoerde betalingen zijn er niet in opgenomen), kunnen de maatschappelijk assistenten bovendien hun dossier niet voorleggen aan het Comité om een financiële tenlasteneming te bekomen voor de zitting.

Wat betreft de weigering om de gegevens van de advocaat mee te delen, wijzen wij erop dat het soms nodig is om vóór de zitting contact op te nemen met de advocaat. Bijvoorbeeld, als de schuldenaar de gehele schuld wenst aan te zuiveren voor de zitting

(wat het gerechtelijk wetboek toelaat) om de gerechtskosten te beperken, zal de schuldenaar (of het OCMW), bovenop de door Vivaqua (Hydrobru) geëiste bedragen, de dagvaardingskosten en een deel van de rechtsplegingsvergoeding moeten betalen. Het is dus nodig om contact op te nemen met de advocaat van de tegenpartij om te weten te komen wat het bedrag is van rechtsplegingsvergoeding, die is vastgelegd bij KB van 26 oktober 2007 en afhangt van de waarde van de vordering.

Er dient opgemerkt dat het hier gaat om terugkerende praktijken waarover alle maatschappelijk assistenten klagen. En het zijn geen onschuldige praktijken want ze leiden immers systematisch tot de opstapeling van onnodige kosten ten laste van de schuldenaars die daardoor hun financiële situatie nog zien verslechteren.

**Vaststelling op het terrein (bijlage 1, vademecum pagina 7, bijlage 2 voorbeelden 3 en 5):** In dit stadium (dat wil zeggen eens de ingebrekestelling naar de gebruiker is verzonden), wordt geen enkel afbetalingsplan meer toegekend, is geen onderhandeling meer mogelijk (behalve dan de betaling van de totaliteit van de schuld) ... Als een afbetalingsplan wordt overwogen, moet dit verplicht worden aangevraagd bij de vrederechter.

Deze praktijken zijn, volgens ons, strijdig met de ratio legis van artikel 5 van de Ordonnantie tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van 8 september 1994 waarvan het doel volgens de voorbereidende werkzaamheden<sup>4</sup> immers was om de "OCMW's in de mogelijkheid te stellen om preventief op te treden en gebruikers met betalingsproblemen hulp en bijstand te bieden voordat het distributiebedrijf overgaat tot gerechtelijke invordering";

Nogmaals, deze praktijken werken de onnodige opstapeling van gerechtskosten in de hand en lijken ons niet in evenredigheid met de beoogde doeleinden<sup>5</sup>.

Het is toch volledig paradoxaal dat, daar waar de gewestelijke wetgever de preventieve tussenkomst van de OCMW's voor ogen had om onnodige kosten te vermijden, de praktijken die wij hier aanklagen ertoe leiden dat diezelfde OCMW's, bovenop de onbetaalde facturen, ook nog eens gerechtskosten, afsluitingskosten en kosten voor de heraansluiting van de meter ten laste moeten nemen. Dat zijn kosten die kunnen worden vermeden, mocht een minder rigide invorderingsbeleid worden gevoerd.

---

<sup>4</sup> A-314/2-93/94.

<sup>5</sup> Zie voetnoten op pagina's 2 en 3.



## VOORBEELDEN UIT ONZE DOSSIERS

---

### Voorbeeld 1

De heer en mevrouw F kloppen in de loop van de maand **juni 2016** aan bij het OCMW nadat zij een factuur van Hydrobru hebben ontvangen voor een bedrag van **€ 1.268,00**, bedrag dat zij niet kunnen betalen (zij wenden zich tot het OCMW nog voordat ze een betalingsherinnering hebben ontvangen).

De Cel Energie legt bij het gezin een huisbezoek af op 23 juni 2016. Na analyse van de situatie, blijkt dat het geëiste bedrag hoofdzakelijk te wijten is aan een waterlek. De defecte kraan en waterspoeling worden vervangen. De technicus van het OCMW controleert daarna de meters om zich ervan te vergewissen dat het lek wel degelijk hersteld is.

Vervolgens wordt het gezin begeleid door de dienst schuldbemiddeling.

Op **10 oktober 2016** betaalt het gezin de driemaandelijkse waterfactuur en op **17 oktober 2016** stelt de dienst schuldbemiddeling, gelet op de preciaire situatie van het gezin, een **afbetalingsplan voor van € 65,00 per maand** voor het bedrag van € 1.268,65. **Het voorgestelde afbetalingsplan loopt over een periode van 19 maanden.**

Ondanks dit voorstel start Hydrobru op **24 oktober 2016** de afsluitprocedure op en stelt het gezin via een gerechtsdeurwaarder in gebreke.

Ondanks verscheidene mails van de dienst schuldbemiddeling om te trachten de gerechtelijke procedure te staken en de opstapeling van bijkomende kosten te voorkomen, **wordt de dagvaarding verzonden op 14 november 2016**. De zitting vindt plaats op 28 maart 2017.

**Na het vonnis lopen de bijkomende kosten (betekening en proceskosten) op tot € 885,74.**

**Zoals de afrekeningen van de deurwaarder aantonen, werd het afbetalingsplan nochtans stipt nageleefd vanaf november 2016.**

Op 22 juni 2017 stuurt de deurwaarder volgende afrekening:

- **Hoofdsom (factuur): € 1.268,65 - Reeds betaald: € 455,00 = € 813,65**
- **Gerechtskosten en deurwaarderskosten (proceskosten en betekening): € 885,74**
- Totaal: € 1.699,39**

De dienst schuldbemiddeling komt opnieuw tussen om de voortzetting van het afbetalingsplan te vragen.

Ondanks deze mails en ondanks de naleving van het afbetalingsplan, gaat Hydrobru door met de gedwongen uitvoering van het vonnis. De afsluiting van de watertoevoer is gepland voor **september 2017**.

Het OCMW komt ten slotte tussen en betaalt € 1.699,39 aan Hydrobru om de afsluiting te voorkomen.

Die steun wordt toegekend onder de vorm van een terugvorderbare steun aan de heer en mevrouw F, die maandelijks € 65,00 blijven storten (aan het OCMW)!

### Voorbeeld 2

De heer L. meldt zich op 11 juli 2017 bij de dienst schuldbemiddeling van het CAW Brussel met een onbetaalde waterfactuur van € 786,00.





Op 18 oktober 2017 schrijft de dienst schuldbemiddeling Hydrobru aan om het bedrijf in kennis te stellen van haar tussenkomst.

Op 27 november 2018 ontvangt de heer L. een ingebrekestelling van de deurwaarder.

Diezelfde dag nog stelt de dienst schuldbemiddeling een afbetalingsplan voor van € 20,00 per maand. Er is immers beslag gelegd op de inkomsten van de heer L., die alleenstaande is en zich in een financieel kwetsbare situatie bevindt.

De deurwaarder laat via mail aan de dienst schuldbemiddeling weten dat *"hij in dit stadium geen afbetalingsplan kan toekennen"*.

Een maand later vraagt de dienst schuldbemiddeling aan Hydrobru om de gerechtelijke procedure op te schorten gelet op de precaire financiële situatie van de heer L. en op het feit dat het afbetalingsplan wordt nageleefd.

Drie dagen later ontvangt de heer L. een dagvaarding om te verschijnen voor de vrederechter ...

*"De heer L. is niet verschenen voor de vrederechter om zijn situatie uit te leggen, ondanks het feit dat wij de zitting samen met hem hadden voorbereid. Hij wou ook niet dat wij een schrijven richtten aan de rechter met de stukken van het dossier. Hij had er genoeg van! Hij gaf ons te kennen dat hij moegestreden is... en spijtig genoeg leeft hij sinds de dagvaarding ook zijn afbetalingsplan niet meer na"*.

## **ENKELE AANBEVELINGEN OM WATERARMOEDE BETER OP TE VANGEN EN TE BESTRIJDEN**

---

*Wij merken op dat de eerste vier aanbevelingen geen nieuwe wetgeving of wetswijzigingen vereisen en onmiddellijk zouden kunnen worden toegepast. Het volstaat dat Vivaqua haar invorderingbeleid aanpast.*

1. Ervoor zorgen dat de gebruikers (al dan niet begeleid door een sociale dienst) redelijke afbetalingsplannen kunnen bekomen zodra ze een factuur hebben ontvangen, die ze niet volledig kunnen betalen.

Een redelijk afbetalingsplan is een plan dat, zowel wat betreft de termijn als wat betreft het bedrag, concreet en geval per geval rekening houdt met de financiële situatie van het gezin (inkomsten, lasten en schulden), de achterstallen en de toekomstige facturen.

2. Systematische maandelijks facturatie voor individuele meters.
3. Er over waken dat het OCMW dat tussenkomt in het kader van artikel 5 van de Ordonnantie een redelijk afbetalingsplan kan voorstellen en de gerechtelijke procedure opschorten zolang het OCMW bezig is met het sociaal onderzoek van de cliënt.

In de geest van de Ordonnantie gaat het er om de tussenkomst van de vrederechter en de daarmee gepaard gaande onnodige kosten te vermijden, door het OCMW de kans te geven om, in functie van het resultaat van het sociaal onderzoek, ofwel het volledige bedrag van de schuld te betalen, ofwel een redelijk afbetalingsplan voor te stellen.

4. Verlengen van de termijn van één maand bepaald in artikel 5 van de Ordonnantie om het OCMW in staat te stellen om doeltreffend en preventief op te treden.

Het OCMW moet meer bepaald (1) kunnen nagaan of er sprake is van overmatig verbruik en, indien dat het geval is, welk de oorzaak ervan is, (2) nagaan of het juiste tarief werd toegepast zodat desgevallend een aanpassing van de factuur kan worden geëist, (3) voldoende tijd krijgen om een duurzame oplossing te vinden die rekening houdt met de inkomsten en lasten van het gezin.

Deze oplossing kan zijn dat, ofwel de onbetaalde facturen geheel of gedeeltelijk ten laste worden genomen indien de schuldenaar aan de voorwaarden voldoet, ofwel een redelijk afbetalingsplan wordt opgesteld (zie punt 1).

5. Een kosteloze verzoeningsprocedure voor de vrederechter invoeren, voorafgaand aan de procedure ten gronde.
6. Een wijze invoeren om een procedure ten gronde aanhangig te maken bij de vrederechter, die minder duur is dan de dagvaarding (bij verzoekschrift eerder dan bij dagvaarding).

## **BIJLAGEN**

---

Vademecum ter attentie van de OCMW's van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, uitgegeven door Hydrobru en Vivaqua , uitgave 2017

Getuigenis van een gebruiker.

Correspondentie via mail tussen de dienst schuldbemiddeling en de dienst geschillen of deurwaarder Sacré.

# VADE MECUM



à l'attention des CPAS  
de la Région de Bruxelles-Capitale

\*\*\*

Edition 2017

HYDRORBRU

Intercommunale bruxelloise  
de distribution et d'assainissement d'eau

VIVAQUA

## TABLE DES MATIÈRES

<b>I INFORMATIONS GÉNÉRALES</b> .....	4
1. Cadre légal régional .....	4
2. HYDROBRU – VIVAQUA : qui fait quoi ? .....	4
3. Structure tarifaire .....	5
4. Utilisation du Fonds social .....	6
4.1. Fonctionnement .....	6
4.2. Qui y a droit ? .....	6
4.3. Modalités d'intervention .....	6
<b>II PROCÉDURE DE RECOUVREMENT</b> .....	7
1. Procédure amiable .....	7
2. Plans de paiement .....	7
3. Procédure judiciaire .....	8
3.1. Première étape : communication au CPAS .....	8
3.2. Transmission à l'avocat .....	8
3.3. Procédure .....	8
3.4. Si l'utilisateur déménage en cours de procédure .....	9
3.5. Qu'est-ce qui peut encore être fait en cours de procédure ? .....	10
- Un plan de paiement ? .....	10
- Information systématique ? .....	10
- Référence de paiement ? .....	10
3.6. Réouverture .....	11
<b>III VOLET TECHNIQUE</b> .....	12
1. Qu'est-ce qu'un compteur .....	12
2. Lecture du compteur .....	12
3. Consommation moyenne .....	12
4. Fortes consommations .....	12
5. Détection de fuites .....	13
6. Comment les détecter ? .....	13
7. Qui fait quoi en cas de fuites ? .....	13
<b>IV CONTACTS AVEC NOS SERVICES</b> .....	14
<b>V FACTURES PROVISIONNELLES</b> .....	14



## I. INFORMATIONS GÉNÉRALES

### 1. Cadre légal régional



La fourniture d'eau alimentaire distribuée en Région bruxelloise est réglementée par l'Ordonnance Cadre Eau de 1994 :

- Instauration de la solidarité propriétaire/locataire
- Procédure d'interruption de la fourniture d'eau (information CPAS, jugement, fermeture)
  - > chapitre détaillé au point III. 3.3 Procédure judiciaire (page 8)

### 2. HYDROBRU – VIVAQUA : qui fait quoi ?

HYDROBRU	VIVAQUA
<ul style="list-style-type: none"><li>→ « Responsable de la <b>distribution</b> d'eau potable destinée à la consommation humaine et de l'<b>assainissement</b> des eaux usées »</li><li>→ Arrête les <b>conditions générales</b>, adopte les <b>règlements techniques</b></li><li>→ Assure le <b>financement des services</b> (propose les adaptations tarifaires &amp; contracte les emprunts)</li><li>→ <b>Accorde les dérogations</b> sur base de dossiers circonstanciés (<i>Bureau du Conseil d'Administration</i>)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>→ « <b>Gestionnaire opérationnel</b> intégré des infrastructures assurant la distribution d'eau et la collecte communale des eaux urbaines résiduaires »</li><li>→ Gère l'<b>exploitation des réseaux</b> et tous les <b>services administratifs</b> liés à ces activités au nom et pour compte d'HYDROBRU (en ce compris la facturation, le recouvrement des factures et la fermeture des compteurs)</li><li>→ <b>Accorde les plans de paiement</b> et en assure le suivi, dans le respect de balises strictes</li></ul>

### 3. Structure tarifaire

La facture adressée aux consommateurs est établie sur base :



- de la composition du ménage, prise en compte au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année
- du volume global consommé.

Tarif solidaire plus avantageux que le tarif linéaire

→ Conscientisation à la consommation (progressivité des tarifs)

en €/m <sup>3</sup> (TVAc)	Distribution	Assainissement communal	Assainissement régional	Prix total	Coût de la facture
<b>Tarif solidaire</b>					
Tranche 1 (0-15m <sup>3</sup> )	1,14 €	0,60 €	0,32 €	2,06 €	
Tranche 2 (16-30m <sup>3</sup> )	2,09 €	1,04 €	0,56 €	3,68 €	
Tranche 3 (31-60m <sup>3</sup> )	3,09 €	1,53 €	0,82 €	5,44 €	
Tranche 4 (>60m <sup>3</sup> )	4,59 €	2,18 €	1,18 €	7,95 €	
<b>Prix moyen par m<sup>3</sup></b>					
- pour une conso de 30 m <sup>3</sup> /an/pers.	1,61 €	0,82 €	0,44 €	2,87 €	86,10 €
- pour une conso de 40 m <sup>3</sup> /an/pers.	1,98 €	0,99 €	0,54 €	3,51 €	140,40 €
<b>Tarif linéaire</b>					
- pour une conso de 30 m <sup>3</sup> /an	2,28 €	1,07 €	0,59 €	3,94 €	118,20 €
- pour une conso de 40 m <sup>3</sup> /an					157,60 €

Hors redevance annuelle d'abonnement par logement : 25,23 € TVAc

Consultez le site internet d'HYDROBRU ([www.hydrobru.be](http://www.hydrobru.be)) pour obtenir nos tarifs à jour.

Pour rappel, l'Arrêté du gouvernement découlant de l'OCE (2006) fixe les paliers de facturation d'acomptes :



Consommation par ménage	Nombre de facture(s) émises/an
< 90 m <sup>3</sup> /an (< 250 litres/jour)	1
de 90 à 180 m <sup>3</sup> /an (à pd 250 litres/jour)	2
de 180 à 730 m <sup>3</sup> /an (à pd 500 litres/jour)	4
de 730 à 7.300 m <sup>3</sup> /an (à pd 2.000 litres/jour)	6
au-delà de 7.300 m <sup>3</sup> /an (> 20 m <sup>3</sup> /jour)	12

#### 4. Utilisation du Fonds social

HYDROBRU a créé en 1998 un Fonds social destiné à venir en aide à toute personne éprouvant des difficultés à régler sa facture d'eau. Ce Fonds Social est géré par les CPAS des 19 communes.

##### 4.1. Fonctionnement ?

Ce Fonds Social est alimenté par une **contribution de 0,03 €** prélevée sur chaque m<sup>3</sup> d'eau facturé. Ce montant est ventilé entre les CPAS de chaque commune associée au prorata du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (et équivalents) domiciliés dans la commune.

Le **budget** du Fonds Social s'est élevé, pour l'exercice 2016, à **1,8 million d'€**. Les CPAS des 19 communes de la région bruxelloise ont tous adhéré par convention à ce système.

##### 4.2. Qui y a droit ?

Toute personne physique qui a des difficultés à régler sa facture d'eau, même si celle-ci n'est pas bénéficiaire du revenu d'intégration sociale.

##### 4.3. Modalités d'intervention

L'intervention du Fonds social peut se traduire :

- soit par le règlement de la facture adressée par HYDROBRU,
- soit, dans le cas où la provision pour la consommation d'eau est incluse dans le prix du loyer, par la prise en charge d'un montant calculé sur une base forfaitaire de **80 l/j/pers**. Ces 80 litres permettent de couvrir les besoins vitaux. Ceci représente environ :
  - 8,5 litres pour la cuisine ;
  - 54 litres pour l'hygiène corporelle et les toilettes ;
  - et 17,5 litres pour le nettoyage et la lessive.
- soit par l'intervention d'un ouvrier chargé d'effectuer des réparations de fuites aux chasses d'eau, robinetteries ou d'émettre des conseils en consommation.





## II PROCÉDURE DE RECOUVREMENT

### 1. Procédure amiable

Jour J	→	envoi de la facture
J + 30	→	envoi d'un rappel + 5 € de frais, ce rappel renvoie au CPAS en cas de difficultés financières
J + 50	→	envoi d'une mise en demeure recommandée + 10 € de frais.

### 2. Plans de paiement



Règle générale : une facture doit être payée avant l'émission de la facture suivante.

Les paramètres suivants sont analysés selon le cas :

- le plan de paiement est-il demandé dès la réception de la facture, ou bien celle-ci a-t-elle déjà fait l'objet d'un rappel et/ou d'une mise en demeure ?
- les factures provisionnelles sont-elles payées scrupuleusement chaque année ?
- s'agit-il d'une facture plus élevée que d'habitude et consécutive à des fuites, donc d'un montant ponctuellement plus important ?
- des plans de paiement sont-ils demandés tous les ans et sont-ils respectés ?
- dans le cas où l'étalement dépasserait l'émission de la facture (provisionnelle) suivante, pourra-t-elle être acquittée simultanément ?
- à part s'il s'agit d'une facture provisionnelle (et donc basée sur une estimation), la facture doit avoir été établie sur un index réel. Si à la suite d'un défaut d'accès, nous avons dû estimer l'index, on exigera d'abord un relevé de compteur avant d'accorder un plan de paiement.

En cas de refus, l'utilisateur se verra diriger vers le CPAS qui a la possibilité de faire intervenir le fonds social.



### 3. Procédure judiciaire

#### 3.1. Première étape : communication au CPAS

Comme prévu à l'article 45 des Conditions Générales, tous les cas qui pourraient faire l'objet d'une procédure de fermeture doivent être **communiqués au CPAS ou à la commune concernée**. Cela ne concerne que le débiteur qui reçoit sa facture d'eau à son nom, pour le logement où il habite, dès lors que celui-ci est pourvu d'un compteur individuel d'HYDROBRU.

Les factures concernées sont quant à elles impayées depuis minimum 3 mois.

Ces listings d'impayés sont, pour la plupart des communes, transmis tous les deux mois.

Ce listing adressé par envoi recommandé au CPAS ou à la commune, sera dorénavant également transmis par e-mail afin de laisser davantage le temps aux CPAS d'effectuer les démarches appropriées auprès des débiteurs d'HYDROBRU.

A ce stade, il n'y a à priori **plus de plan de paiement qui puisse être accordé, sauf cas exceptionnel**. Le montant devra être liquidé dans le mois, soit avant la transmission du dossier à notre avocat. A défaut, le plan de paiement devra être demandé au Juge.

**NB :** En cas d'activité commerciale avec un compteur individuel, on procédera unilatéralement à la fermeture du raccordement en voirie ou par placement d'un compteur plein. Aucune procédure n'est nécessaire.

#### 3.2. Transmission à l'avocat

Un mois après la transmission au CPAS (ou à la commune), le listing reprenant **les usagers et abonnés en défaut de paiement est transmis à notre avocat**.

#### 3.3. Procédure

- l'huissier envoie une **sommation** au débiteur (simple rappel, « gratuit » : pas de frais supplémentaires)
- **15 jours après la sommation, l'huissier adresse au débiteur une citation à comparaître devant un juge de paix.**  
Les frais engendrés atteignent déjà en moyenne 250 €. Ils sont dus en toute hypothèse.
- audience devant le juge : l'usager qui se présente peut solliciter un plan de paiement.  
Les dépens s'élèvent **en moyenne** à 200 € à ajouter aux frais de citation.



À ce stade, les frais se situent en moyenne entre 400 et 500 € au total. (à noter que ces frais ne sont pas fixes, mais dépendent du montant poursuivi).



- l'huissier fait signifier le jugement, ce qui génère de nouveaux frais en moyenne de 300 €.
- **Fermeture :**
  - une fois le jugement signifié, un délai d'environ 30 jours (le délai peut varier selon le Juge) doit être respecté avant de passer à l'interruption de la fourniture d'eau.
  - les fermetures ne peuvent s'effectuer durant les vacances d'été, soit du 01/07 au 31/08, ni durant la période hivernale, du 01/11 au 31/03.
  - des techniciens se déplacent pour interrompre la fourniture d'eau à la rue dans le cas d'une maison unifamiliale ou d'un appartement pour remplacer le compteur par une transposition pleine.

### **Deux exemples concrets**

- un ménage de 2 personnes
- consommation annuelle : 97 m<sup>3</sup>
- montant de la facture poursuivie : **393 €**
- frais de justice pour ce dossier (citation + dépens + signification) = **564 €**
- **montant total dû pour la réouverture du compteur = 957 €**  
(393 € en principal + 564 € de frais)

- un ménage de 8 personnes
- consommation assez faible : 118 m<sup>3</sup> en année N et 188 m<sup>3</sup> en année N +1.
- les 2 factures s'élèvent à respectivement 279 € et 539 € (818 €).
- frais de citation et dépens = **526 €**
- signification = **459 €**
- **montant total dû pour la réouverture du compteur = 1.803 €**  
(818 € en principal + 526 € + 459 €)

Ceci explique qu'il y ait tellement de fermetures sur des courtes périodes (5 mois à peine sur l'année), et que les montants réclamés à la réouverture soient si importants : le montant de la facture est doublé, voire triplé par les frais de justice).

### **3.4. Si l'utilisateur déménage en cours de procédure ?**



La procédure ne sera nullement interrompue. Les factures seront poursuivies à la nouvelle adresse.

Si l'utilisateur habite un nouveau logement disposant d'un compteur individuel sur le territoire de Bruxelles, on envisagera une interruption de la distribution d'eau à la nouvelle adresse.

### 3.5. Qu'est-ce qui peut encore être fait en cours de procédure ?

#### > Un plan de paiement ?



Non. Une fois le dossier entre les mains de notre avocat, tout plan de paiement est à demander au Juge.

Nous n'interrompons la procédure que si nous recevons une attestation officielle du CPAS de prise en charge de l'ensemble de la dette du débiteur, frais déjà exposés compris.

Attention : en cas de prise en charge annoncée dans les 15 jours de la date prévue de l'audience devant le Juge (cette date est mentionnée sur la citation), il faut insister auprès de l'utilisateur afin qu'il soit présent à l'audience avec sa preuve de prise en charge et/ou de paiement.

En effet, même si notre avocat, lui, aura été prévenu à temps, ce délai est nécessaire pour radier l'affaire du rôle. Si l'utilisateur ne se présente pas et que le cas n'a pu être radié du rôle, il s'agira pour le Juge tout simplement de rendre un jugement par défaut, ce qui entraînera des frais de justice quand même.

#### > Information systématique ?



Non. Une fois le dossier en justice, il nous est impossible de tenir qui que ce soit informé. C'est à l'utilisateur ou au CPAS à nous interroger.

Si un décompte des montants restant dus est nécessaire, il convient de nous le demander par écrit à l'adresse [jur@vivaqua.be](mailto:jur@vivaqua.be).

Par contre, nous ne tenons pas la comptabilité de l'utilisateur, c'est à lui à disposer de ses preuves de paiement.

Il nous est en effet techniquement impossible de sortir automatiquement des listes de paiement (sauf manuellement, ce qui génère une charge de travail vraiment très importante).



D'autre part, ce sont exclusivement l'avocat et l'huissier qui suivent la procédure.

Il n'est pas improbable qu'une ou plusieurs factures plus récentes restent également impayées, et ne fassent dès lors pas partie de la procédure en cours.

#### > Référence de paiement ?

Dès qu'un dossier est transmis à notre avocat, une référence structurée en 12 chiffres est attribuée à ce dossier. Tout paiement à valoir sur cette procédure doit mentionner cette communication structurée.

Il est également indispensable de nous prévenir de tout paiement intervenant dans un dossier. Au cas où le paiement ne serait pas encaissé correctement (par exemple à la suite d'une erreur de référence), cela nous permet de retrouver directement ce paiement et d'en informer notre avocat. Cela permet d'éviter des frais supplémentaires inutiles, et simplement dus à un manque de communication.

Tant que la procédure est en cours, le paiement de la/des facture(s) concernée(s) par la procédure et les frais peuvent également être versés directement chez l'huissier, tout en sachant que ce dernier prélèvera à chaque fois un droit de recette, ce qui ne sera pas le cas si les paiements s'effectuent sur notre compte.

Si la distribution d'eau a été interrompue, il est préférable de payer ou d'adresser la preuve de prise en charge directement à nos services.

S'il s'agit d'une prise en charge plus globale, avec notamment des factures plus récentes et qui ne font pas encore l'objet d'une procédure, ces factures-là seront acquittées sur le compte d'HYDROBRU avec leur référence structurée respective.

### 3.6. Réouverture



L'accès est obligatoire. Un robinet pourrait être resté ouvert, de sorte que, pour des raisons de sécurité, nos agents doivent avoir accès au logement pour rétablir la distribution d'eau.

À priori, la réouverture a lieu le jour même où le paiement de la somme totale est effectué (on demandera à l'utilisateur d'être présent durant une plage horaire de quelques heures).

Si l'utilisateur manque le rendez-vous et que nos techniciens doivent se déplacer une nouvelle fois pour la réouverture, des frais de déplacement seront facturés à l'utilisateur.





### III. VOLET TECHNIQUE

#### 1. Qu'est-ce qu'un compteur ?

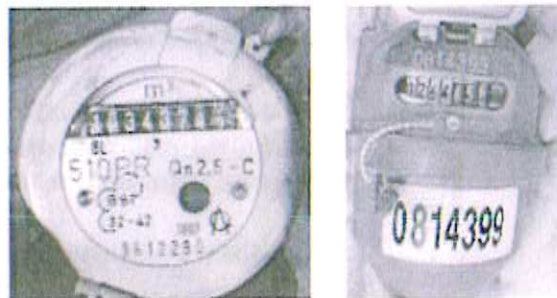
C'est l'appareil qui enregistre l'eau consommée.

Il ne peut enregistrer que s'il y a prélèvement d'eau en aval (= après compteur).

Suivant une directive européenne, un compteur d'un calibre de 20 mm

(= le plus couramment utilisé pour une consommation domestique dans un logement unifamilial) doit être remplacé tous les 16 ans.

Photo de compteur HYDROBRU :



#### 2. Lecture du compteur



Les 4 chiffres noirs indiquent la consommation en m<sup>3</sup> (1 m<sup>3</sup> = 1000 litres).

Les factures s'établissent uniquement sur base des m<sup>3</sup>.

Les 4 chiffres rouges indiquent la consommation en litres, hectolitres etc, et ne sont pas pris en compte pour la facturation.

#### 3. Consommation moyenne



Une personne consomme en moyenne 96 litres par jour, soit 35 m<sup>3</sup> par an.

Un ménage de 5 personnes consomme donc en moyenne 480 litres par jour, soit 175 m<sup>3</sup> par an.

#### 4. Fortes consommations

Si le nombre de m<sup>3</sup> sur une facture s'écarte vraiment très fort de cette moyenne, il y a 2 causes possibles :

- l'utilisateur consomme beaucoup (énormément d'appareils ménagers, bains, piscine dans le jardin, etc)
- présences de fuites.

## 5. Détection de fuites



Les fuites les plus courantes sont constatées sur les installations suivantes :

- chasse d'eau
- adoucisseur
- chauffe-eau
- radiateurs
- robinets de service dans les caves, ....

## 6. Comment les détecter ?

6.1 Le compteur tourne en continu, ce qui est signe d'un prélèvement important avec un fort débit.

6.2 Vous entendez un bruit continu dans les canalisations.

6.3 a) Notez l'index du compteur d'eau le soir

b) Ne prenez pas d'eau pendant la nuit

c) Renotez votre index le matin



→ La différence ce sont des fuites !

## 7. Qui fait quoi en cas de fuites



Si la fuite intervient sur une installation privée, l'utilisateur doit faire appel à un plombier.

Cependant, en cas de fuite sur un chauffe-eau, il convient de prévenir également HYDROBRU afin qu'un agent puisse constater le problème en vue de l'application éventuelle d'un tarif préférentiel.

#### IV CONTACTS AVEC NOS SERVICES



Tant que le dossier n'a pas été transmis à notre avocat, il convient d'appeler le service à la clientèle au 02/518.88.10.

Dès que le dossier a été transmis à l'avocat, il est géré par le service contentieux, joignable au 02/518.87.20 ou à [jur@vivaqua.be](mailto:jur@vivaqua.be).



Anderlecht	AD@vivaqua.be
Auderghem	UD@vivaqua.be
Berchem-Sainte-Agathe	BH@vivaqua.be
Bruxelles	BR@vivaqua.be
Etterbeek	TT@vivaqua.be
Evere	EV@vivaqua.be
Forest	FO@vivaqua.be
Ganshoren	GA@vivaqua.be
Ixelles	EL@vivaqua.be
Jette	JE@vivaqua.be
Koekelberg	EK@vivaqua.be
Molenbeek-Saint-Jean	MO@vivaqua.be
Saint-Gilles	GI@vivaqua.be
Saint-Josse-ten-Noode	JO@vivaqua.be
Schaerbeek	HB@vivaqua.be
Uccle	UC@vivaqua.be
Watermael-Boitsfort	WB@vivaqua.be
Woluwe-Saint-Lambert	LA@vivaqua.be
Woluwe-Saint-Pierre	PI@vivaqua.be

#### V FACTURES PROVISIONNELLES

Des versements mensuels spontanés sont à éviter.

La meilleure solution consiste à communiquer un index réel afin de pouvoir établir une facture intermédiaire réelle, au maximum trimestriellement.

Ceci a également l'avantage de pouvoir exercer un contrôle sur la consommation.



Exemple 1

---

De:  
Envoyé: mardi 12 septembre 2017 16:33  
A:  
Objet: suivi médiation de dette

Bonjour Monsieur

Faisant suite à l'audience de ce 11/09/2017.

Je me suis présenté, à 09h15, reçu par l'avocat représentant Hydrobru, afin qu'il puisse déjà consentir d'un arrangement éventuel.

Devant le juge, je lui ai remis la note que vous m'avez remis, et expliqué que toutes négociations préalable était impossible, du fait que "Vivaqua" ne pouvait (ou ne voulait) pas communiquer de nom, en expliquant que leur société était représentée par un cabinet d'avocats et que dès lors, il leur était impossible de savoir quel avocat sera présent.

De plus, je lui ai dit que premièrement, lorsque j'ai reçu une première facture avec un montant énorme, j'ai pris contact avec Hydrobru, qui ont refusé un échelonnement et m'ont directement dirigé vers le CPAS de ma commune.

Le juge à tiré la tête et regardé l'avocat de Hydrobru, en lui disant, qu'il comptait sur lui pour relayer cette information.

Enfin, les 75€/mois ont été accordé, 1er paiement avant le 10 octobre prochain et ensuite avant le 10 de chaque mois.

Je vous tiens au courant pour la suite.  
Au plaisir de vous lire

Exemple

---

**De:** DVF@VIVAQUA.BE  
**Envoyé:** mardi 31 janvier 2017  
**À:**  
**Cc:**  
**Objet:** FW: DOSSIER ... MADAME  
**Pièces jointes:** ATT00001.txt

Madame,

Comme déjà expliqué, nous ne tenons pas la comptabilité des abonnés et usagers. Nous pouvons vous donner le montant restant dû, mais pas le détail des divers paiements qui pourraient être intervenus. Il appartient à de vous apporter elle-même ses preuves de paiement.

Bien à vous.

Direction Exploitation Réseaux/Contentieux  
Directie Exploitatie Netten/Geschillen  
Tel : 02/518.81.20  
Fax : 02/518.81.52  
Email : [\[redacted\]@vivaqua.be](mailto: [redacted]@vivaqua.be)

**VIVAQUA**

---

**From:** S  
**Sent:** lundi 30 janvier 2017 16:29  
**To:**  
**Subject:** RE: DOSSIER ... MADAME

Monsieur,

Comme déjà expliqué, nous avons besoin d'un décompte détaillé avec les paiements effectués pour présenter le dossier auprès du comité.

Bien à vous,

Envoyé : mercredi 9 novembre 2016 14:26

À : [redacted]

Objet : RE: HYDROBRU -

Exemple 3

Madame,

Votre e-mail de ce jour n'apportant aucun élément nouveau à la situation, nous vous invitons à vous référer à notre dernière réponse.

Dès réception d'une attestation de prise en charge du montant dû par votre organisme, nous interrompons la procédure.

Bien à vous.

Direction Exploitation Réseaux/Contentieux

Directie Exploitatie Netten/Geschillen

Tel : 02/518.81.20

Fax : 02/518.81.52

Email : [redacted]@vivaqua.be

VIVAQUA

From:

Sent: mercredi 9 novembre 2016 14:14

To: [redacted]

Subject: RE: HYDROBRU -

Monsieur,

Nous avons bien pris connaissance de votre mail du 08/11/2016 dans lequel vous vous interrogez sur l'utilité de notre demande d'information concernant la réactualisation de la somme due par Madame [redacted] de la société Hydrobru.

Nous vous signalons que notre intervention s'inscrit dans le cadre de l'Ordonnance 08-09-1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise.

Dans ce même contexte, notre service de médiation de dettes étudie le dossier de Madame [redacted] ~~et mène une enquête sociale et budgétaire afin de déterminer des pistes de solution.~~ Cette enquête peut prendre un certain délai avant de dégager et de mettre en pratique concrètement des alternatives constructives. Comme vous avez pu, très bien, le constater, cette enquête dans le cas de [redacted] a pris un peu moins de 2 mois avant que nous soyons en possession de l'intégralité des documents nécessaires.

Deuxième utilité de notre mail du 08/11/2016, qui vraisemblablement vous a complètement échappé. Nous la réitérons donc ici pour la seconde fois : nous vous informons qu'une intervention financière de la dette d'eau de Madame [redacted] sera présentée à notre Comité du 17/11/2016. Pour le bien fondé de toutes les parties, vous conviendrez qu'il serait souhaitable de présenter, à notre Comité, un montant actualisé.

L'enquête ayant pris fin et toutes les pièces justificatives étant complètes, le dossier est prêt à être transmis à notre Comité. Pour votre complète information, le Comité se tient deux fois par mois, vous comprendrez par-là que certain délais sont inévitables.

Afin de nous permettre de mettre en place un travail de collaboration efficace, nous vous serions grès de bien vouloir suspendre l'audience prochaine du 05/12/2016, compte tenu de la demande d'intervention financière qui sera proposée à notre Centre ?

Il serait dommageable, pour Madame, de se voir facturer des frais supplémentaires, et de surcroît, d'alourdir inutilement une situation en cours de régularisation et de traitement par notre CPAS.

Madame collabore parfaitement bien et s'inscrit totalement dans une démarche pro-active, ceci, malgré une situation familiale et socio-financière très complexe.

Notre service de médiation met tout en œuvre pour traiter la demande de Madame, nous estimons que l'audience du 05/12/2016 ayant pour objet la demande de la coupure d'eau, pourrait être suspendue compte tenu de tous les éléments que vous nous communiquons ce jour.

Nous espérons pouvoir trouver un terrain d'entente dans le sens d'une collaboration constructive.

Exemple 4

---

**De:** @VIVAQUA.BE>  
**Envoyé:** vendredi 1 septembre 2017 10:42  
**À:** ( [REDACTED] )  
**Objet:** Demande de décompte de créances de  
**Pièces jointes:** image00b.wmz

Monsieur,

Étant donné que nous sommes représentés par un bureau d'Avocats, nous ne connaissons pas à l'avance le nom précis de l'Avocat qui nous représentera à l'audience.

Par ailleurs, cette information est totalement inutile dans le cadre de votre mission.

Bien à vous.

Direction Financière et Commerciale / Contentieux  
Financière en Commerciale Directie / Geschillen  
Tel : 02/518.81.20  
Fax : 02/518.85.34  
Email : [REDACTED]@vivaqua.be

**VIVAQUA**

---

**From:** [REDACTED]  
**Sent:** vendredi 1 septembre 2017 10:25  
**To:** [REDACTED]  
**Subject:** [BLOCKED CONTENT] - Demande de décompte de créances de

Merci de votre réponse.

Pouvez-vous me communiquer si vous en avez l'autorisation le nom de l'avocat qui représentera Hydrobru ce 11 septembre 2017 en Justice de Paix à Molenbeek contre Mr

Bien à vous.



Exemple 5

Van: ~~Sandy Vermeulen~~  
Verzonden: vrijdag 12 januari 2018 8:45  
Aan: 'Studie Sacré & De Smet'  
Onderwerp: RE: M/réf : .

Geachte,

Kan u mij verduidelijken wat u bedoelt met onderstaande mail?

Met vriendelijke groeten,

~~Sandy Vermeulen~~ | Maatschappelijk werker dienst schuldbemiddeling

CENTRUM ALGEMEEN WELZIJNSWERK BRUSSEL vzw

Antwerpselaan 34 | 1000 Brussel | 02 505 59 43

[sandy.vermeulen@cawbrussel.be](mailto:sandy.vermeulen@cawbrussel.be) | [www.cawbrussel.be](http://www.cawbrussel.be)



Van: Studie Sacré & De Smet [<mailto:gdw@sacremms.be>]  
Verzonden: donderdag 11 januari 2018 17:05  
Aan: ~~Sandy Vermeulen~~  
Onderwerp: M/réf : I

Geachte,

Wij mogen geen afbetalingsplan aanvaarden in dit stadium.

Hoogachtend,

~~Sandy Vermeulen~~  
Stagiair

Sacré - De Smet  
Gerechtsdeurwaarders  
Jetselaan 32  
1081 Koekelberg

