

ANALYSE DE LA MODIFICATION DES ORDONNANCES EAU VOTÉE le 24/12/2021

LA LIGNE DU TEMPS DE LA DETTE

1° Factures d'acompte

- Papier ou digital (selon le choix du débiteur)
- Tous les 3 mois
- Possible tous les mois (*en digital via DOCCLE ou par courrier sur demande expresse*)
- Pas de poursuites ni de frais en cas de non-paiement
- Numéro unique sur chaque facture et donc pas de possibilité d'encoder un ordre permanent (*Mais ça pourrait bouger très vite*)

2° Facture annuelle de régularisation

- Papier ou digital (selon le choix du débiteur)
- Échéance à 30 jours
- Mentionne la possibilité d'obtenir un plan de paiement et le décompte détaillé des factures impayées et des frais éventuels

3° Rappel

- Papier ou digital selon le format choisi
- Envoi au plus tôt 15 jours après la fin de l'échéance de la facture de régularisation
- Frais : 5,00€
- Échéance à 15 jours

4° Mise en demeure

- Par courrier recommandé
- Envoi au plus tôt 15 jours après la fin de l'échéance du rappel
- Frais : 10,00€
- Échéance à 15 jours
- Annonce qu'à défaut d'opposition par recommandé dans les 10 jours, le CPAS sera prévenu.

5° Information du CPAS

- Sans opposition à la fin du délai d'opposition de 10 jours
- Par listing excel

6° Le CPAS prend contact avec le débiteur

- Le CPAS a 2 mois pour contacter le débiteur et envisager une intervention du fond social Eau.

7° Le dossier est transmis à EUROFIDES pour recouvrement amiable

- Pendant ce délai de 2 mois, EUROFIDES tente de recouvrir le dossier à l'amiable
- Vivaqua reste impliqué pendant cette période et peut-être contacté directement
- Le total des frais ne peut dépasser 50,00€, en ce compris le rappel et la mise en demeure.

8° L'huissier lance la citation

- Dans les 2 mois de l'information du CPAS

PLAN DE PAIEMENT

1° plan de paiement STANDARDISÉ de 12 mois maximum (consommation normale)

- Doit être demandé à Vivaqua
- Sur internet, au guichet, par courrier, par mail ou par téléphone
- 12 mois max
- Peut-être demandée à tout moment jusqu'à la citation
- Vivaqua statue dans les 10 jours
- Accepté d'office
- Le plan de paiement prend effet dans les 15 jours de la notification de l'acceptation par Vivaqua

2° plan de paiement STANDARDISÉ de 60 maximum (consommation anormale)

- Consommation 50% plus importante que l'année précédente
- Même mécanisme que pour le plan standardisé de 12 mois ci-dessus
- Possibilité d'obtenir un tarif « fuite » en cas de fuite
- Possible avec un compteur collectif si le compteur de passage est relevé par un tiers professionnel

3° Plan de paiement RAISONNABLE DE 18 mois maximum proposé par le débiteur

- Doit être demandé à Vivaqua et motivé par la situation financière du débiteur
- Doit permettre à l'usager et son ménage de mener une vie conforme à la dignité humaine.
- Sur internet, au guichet, par courrier, par mail ou par téléphone
- 18 mois max
- Quand ? A tout moment (dès le départ quand difficultés financières ou après échec d'un plan de paiement standardisé) jusqu'à la citation
- Vivaqua statue dans les 10 jours mais ne peut refuser que si une facture reste ouverte et que 3 échéances du plan de paiement de celle-ci ne sont pas respectées
- Le plan de paiement prend effet 30 jours après la notification de la décision positive de Vivaqua
- La décision de refus peut être contestée devant le juge

3° Plan de paiement RAISONNABLE de 18 mois maximum proposé par le CPAS ou un service de médiation de dettes agréé

- Doit être demandé à Vivaqua et motivé par la situation du débiteur
- Sur internet, au guichet, par courrier, par mail ou par téléphone
- 18 mois maximum
- Quand ? A tout moment
 - dès le départ quand difficultés financières
 - après échec d'un plan de paiement standardisé
 - quand refus d'un plan de paiement raisonnable par Vivaqua
 - après échec d'un plan de paiement raisonnable
- Jusqu'à ce qu'une audience soit fixée (la mise au rôle) ce qui suspend la procédure
- Vivaqua ne peut pas refuser même si une précédente facture reste impayée

4° Echech du plan de paiement

- Plus de 3 échéances impayées
 - Manquées
 - Incomplètes
- + envoi d'une mise en demeure
 - Courrier recommandé
 - 15,00€
 - Échéance à 15 jours