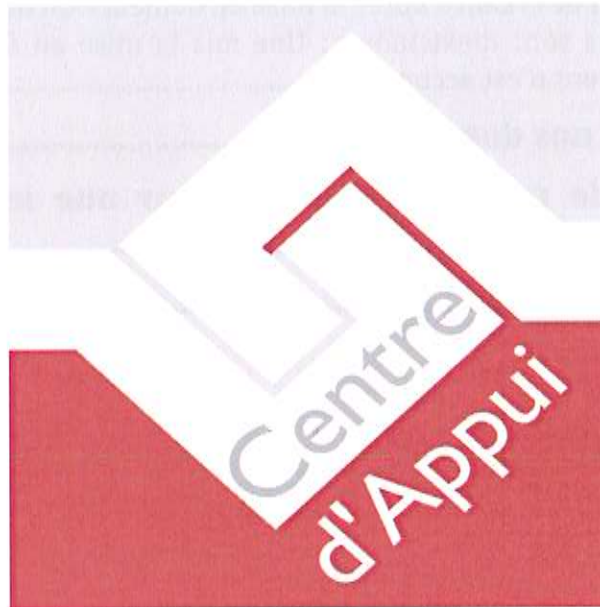


**LE RECOUVREMENT DES CRÉANCES IMPAYÉES  
ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA PROCÉDURE DE COUPURE PAR  
VIVAQUA-HYDROBRU**



**Asbl Centre d'appui – Médiation de dettes**

Anne Defossez

Avec la collaboration des services de médiation de dettes de la Région de Bruxelles Capitale

Octobre 2018

Asbl Centre d'appui- Boulevard du Jubilé 155 - 1080 Bruxelles  
Tel: 02 217 88 05 – Fax: 02 217 88 07  
[info@mediationdedettes.be](mailto:info@mediationdedettes.be) - [www.mediationdedettes.be](http://www.mediationdedettes.be)

## INTRODUCTION

---

Nous sommes très préoccupés par les méthodes mises en œuvre par Vivaqua (Hydrobru) dans le cadre du recouvrement de ses créances impayées, méthodes qui nous sont relayées par les services de médiation de dettes bruxellois.

Comme vous pourrez le constater dans les exemples en annexe, ces pratiques ont des conséquences dramatiques pour les consommateurs les plus démunis puisqu'elles ont pour effet de mettre à leur charge des frais qui dépassent de loin le montant de la créance originaire.

Par ailleurs, elles ont également pour effet de voir les frais de justice s'accumuler. De ce fait, les interventions financières des CPAS (pour éviter une coupure ou rétablir l'eau) doivent de plus en plus souvent inclure les frais judiciaires, ce qui a pour conséquence d'alourdir de plus en plus les sommes remboursées via le « fonds Social Eau ».

Ce fonds financé par l'ensemble des bruxellois n'a certainement pas vocation à supporter de telles sommes supplémentaires. En outre, lorsqu'ils ne sont pas remboursés, ces frais restent à charge de Vivaqua et finissent également par se répercuter sur le coût de l'eau.

## LE TRAVAIL DES SERVICES DE MÉDIATION DE DETTES

---

L'objectif de la médiation de dettes est de restaurer de manière durable la situation financière du surendetté, en lui permettant dans la mesure du possible de payer ses dettes et en lui garantissant une vie conforme à la dignité humaine.

Dans le cadre de leur travail, les médiateurs de dettes sont amenés quotidiennement à intervenir auprès du service contentieux de Vivaqua (Hydrobru) afin de négocier des plans de paiement.

Bien qu'ils interviennent à la demande de l'utilisateur (du débiteur), les médiateurs de dettes ont un devoir de conseil et d'impartialité. Ainsi, les propositions de plans de paiement ne se feront qu'après une analyse approfondie du budget (ressources et charges) et de la situation d'endettement du ménage.

Il s'agit d'une part d'examiner les décomptes et la légalité des créances réclamées mais également de veiller à ce que les propositions de paiement soient réalistes au regard de la situation globale financière du ménage. En effet, rien ne sert de proposer un plan de paiement que le ménage sera dans l'incapacité de respecter.

Divers cas de figure peuvent se présenter. Dans certains cas, la dette d'eau sera liée à une consommation excessive, à une fuite, à des difficultés de gestion dans le ménage, à une situation de surendettement.

Dans d'autres cas, et de plus en plus souvent, ce sont les ressources du ménage qui suffisent à peine à couvrir les besoins vitaux et ne permettent de dégager qu'un disponible minime pour le remboursement des factures.

# LE RECOUVREMENT DE CRÉANCES AU SEIN DE VIVAQUA : CONSTATS DE TERRAIN

---

## 1. Le recouvrement de créance avant la mise en demeure du débiteur : Les possibilités de négociation d'un plan de paiement sont trop réduites

**Constat de terrain (annexe 1, vade-mecum page 6) :** Lors d'une demande de plan de paiement, le service contentieux de Vivaqua (Hydrobru) impose que la dette soit apurée avant la facture suivante. Ainsi, les demandes de plans de paiement d'une durée de plus de 4 à 6 mois (voire moins) sont refusées systématiquement aux usagers (qu'ils soient assistés d'un service social ou pas).

Un ménage qui ne peut pas payer sa facture peut demander à Vivaqua (Hydrobru) de lui accorder un plan de paiement. Parfois le ménage fera appel à un service social ou à un service de médiation de dettes pour l'aider cette démarche. L'octroi d'un plan de paiement devrait ainsi permettre aux ménages en difficultés de bénéficier d'un délai supplémentaire avant d'être mis en demeure et avant de mettre en œuvre la procédure de coupure prévue à l'article 5 de l'Ordonnance.

Malheureusement, pour les usagers les plus vulnérables, il est souvent impossible de proposer un apurement de leur dette dans un délai de 4 à 6 mois sans mettre à mal le paiement d'autres charges liées à la dignité humaine (loyer, gaz, électricité, nourriture, soins de santé).

Nous estimons que cette exigence est dommageable et disproportionnée par rapport aux objectifs poursuivis.<sup>2</sup> Rappelons que le principe de proportionnalité s'applique également aux administrations ou aux institutions qui comme Vivaqua (Hydrobru) ont une mission de service public<sup>3</sup>.

Selon nous, l'octroi d'un plan de paiement raisonnable pour les deux parties devrait tenir compte, au cas par cas, des ressources, des charges et des dettes de la famille.

---

<sup>2</sup> En effet, lorsqu'il existe plusieurs manières d'exercer un droit, le titulaire de celui-ci ne peut, sans commettre d'abus de droit, choisir sans utilité pour lui le mode d'exercice le plus dommageable. L'abus de droit existe dès lors qu'un créancier expose des frais supplémentaires sans intérêt pour lui (Civ.Liège, sais. , 6 juillet 1988, J.L.M.B. 1988, 1368); La disproportion entre le solde restant dû et le coût d'une procédure d'exécution est un élément d'appréciation du caractère abusif d'une procédure (Civ.Mons, saisies, 2 novembre 1989, J.L.M.B., 1990,496, Mons, 22 mars 1996, J.L.M.B., 1996,1045)

<sup>3</sup> Voyez les normes de bonne administration sur le site du médiateur fédéral

<http://www.federaalombudsman.be/fr/content/normes-de-bonne-conduite-administrative> : *L'administration s'assure que sa décision est appropriée, proportionnée et équitable. Le principe du raisonnable est enfreint lorsque l'administration a usé de sa liberté d'appréciation de manière manifestement déraisonnable. La décision de l'administration peut être qualifiée de manifestement déraisonnable lorsqu'elle n'est pas celle qu'aurait adoptée n'importe quel autre fonctionnaire normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances. Pour respecter le principe de proportionnalité, le fonctionnaire normalement diligent veille à prendre la mesure qui paraît la plus respectueuse à la fois des intérêts de l'administré et des objectifs d'intérêt général poursuivis par son administration.*

## 2. Le recouvrement de créance après la mise en demeure du débiteur : Les marges de négociation des Cpas sont inexistantes : Une fois la mise en demeure envoyée plus aucun plan de paiement n'est accordé !

**Constat de terrain** : Le délai d'un mois laissé aux CPAS par l'Ordonnance avant que Vivaqua (Hydrobru) ne puisse citer en justice est souvent trop court.

Les Cpas doivent, en effet, dans ce délai d'un mois : (1) contacter les personnes, (2) les recevoir, (3) rassembler les informations et les documents nécessaires afin d'avoir une vue globale de leur situation budgétaire et éventuellement d'endettement, (4) obtenir les décomptes détaillés de la dette d'eau afin de vérifier l'exactitude des tarifs appliqués et, s'il y a surconsommation, d'en comprendre les raisons, (5) et ce avant de pouvoir proposer le cas échéant une prise en charge financière de la dette (avec ou sans plan de paiement) au Comité (qui ne se réunit pas tous les jours).

De toute évidence, ce délai est extrêmement court. Par ailleurs, dans la pratique, on constate que le délai d'intervention des assistants sociaux est encore bien plus réduit. En effet, les usagers vont souvent réagir et appeler le Cpas après la mise en demeure par l'huissier de justice. Hors, comme on peut le lire dans le vade-mecum (et le constater dans les exemples ci-dessous) la citation est lancée 15 jours plus tard.

**Constat de terrain (annexe 2, exemples 2, 3 et 4)** : Les échanges de mails qui nous ont été transmis sont assez édifiants et montrent les difficultés auxquelles doivent faire face les intervenants de terrain dans leur relation avec le service contentieux d'Hydrobru (notamment pour obtenir des décomptes actualisés).

Il ressort d'une série de mails qui nous ont été transmis que Vivaqua (Hydrobru) refuse de transmettre aux médiateurs de dettes des décomptes détaillés ou actualisés, refuse de communiquer au médiateur le nom de l'avocat qui sera présent à l'audience, refuse de reporter une date d'audience alors que la dette va, de toute évidence, être prise en charge par le CPAS, ...

Pour rappel, la loi sur le recouvrement amiable impose au créancier de communiquer au débiteur qu'il met en demeure: *une description et une justification claires des montants réclamés au débiteur, en ce compris les dommages-intérêts et les intérêts moratoires réclamés (art 6 §1 4°)*. Par ailleurs, lorsque les décomptes ne sont pas clairs ou pas actualisés (les derniers paiements effectués ne sont pas repris), cela a pour effet d'empêcher les assistants sociaux de pouvoir présenter leur dossier au Comité pour obtenir une prise en charge financière avant l'audience.

En ce qui concerne le refus de communiquer les coordonnées de l'avocat, il faut savoir qu'il est parfois nécessaire de prendre contact avec l'avocat avant l'audience. Par exemple, s'il souhaite payer la totalité de la dette avant l'audience (comme le code judiciaire le permet) afin de limiter les frais de justice, le débiteur (ou le Cpas) devra payer, en plus des montants réclamés par Vivaqua (Hydrobru), le coût de la citation ainsi qu'une partie du montant de l'indemnité de procédure. Il est donc nécessaire de prendre contact avec l'avocat de la partie adverse pour connaître ce montant qui est fixé par l'AR du 26 octobre 2007 et dépend de la valeur de la demande.

Il est à noter qu'il s'agit de pratiques récurrentes dont se plaignent tous les intervenants sociaux. Elles ne sont pas anodines puisqu'elles aboutissent systématiquement à l'accumulation de frais inutiles qui sont mis à charge des débiteurs et aggravent encore leur situation financière.

## EXEMPLES ISSUS DE NOS DOSSIERS

---

### Exemple 1

Monsieur et Madame F font appel au Cpas dans le courant du mois de **juin 2016** après avoir reçu une facture d'Hydrobru de **1268,00** euros qu'ils sont dans l'incapacité de payer (avant même d'avoir reçu un rappel de paiement).

Une visite à domicile est organisée par la Cellule Energie le 23 juin 2016. Après analyse de la situation, il s'avère que le montant réclamé est essentiellement dû à une fuite d'eau. Le robinet et la chasse défectueux sont remplacés. Le technicien du CPAS vérifie ensuite les compteurs afin de s'assurer que la fuite est bien réparée.

Le ménage est ensuite pris en charge par le service médiation de dettes.

Le **10 octobre 2016**, le ménage effectue le paiement de leur facture trimestrielle et le **17 octobre 2016**, le service de médiation de dettes, vu la situation précaire du ménage, propose un plan de paiement de **65 euros** pour le solde de 1268,65 euros. Le plan proposé s'étale sur une durée de **19 mois**.

Malgré cette proposition, le **24 octobre 2016**, Hydrobru entame la procédure de coupure et envoie une mise en demeure par huissier de justice au ménage.

Malgré divers courriers du service de médiation de dettes visant à éviter la poursuite de la procédure et l'accumulation de frais supplémentaires, **citation est lancée le 14 novembre 2016**. L'audience a lieu le 28 mars 2017.

**Après jugement, les frais supplémentaires (signification et dépens) s'élèvent à 885,74 euros.**

**Comme l'indique les décomptes de l'huissier, le plan de paiement a pourtant été scrupuleusement respecté depuis novembre 2016.**

**Le 22 juin 2017, le décompte de l'huissier se présente comme suit :**

- **Principal (facture):** 1268,65 euros - **Déjà payé :** 455,00 euros = **813,65 euros**
  - **Frais de justice et d'huissiers (dépens et signification) :** **885,74 euros**
- 
- Total : 1699,39 euros**

Le service de médiation de dettes intervient à nouveau pour demander que le plan de paiement puisse se poursuivre.

Nonobstant ces courriers et le plan de paiement qui est respecté, Hydrobru va poursuivre l'exécution forcée du jugement. La coupure est programmée pour **septembre 2017**.

Le Cpas va finalement intervenir et payer 1699,39 euros à Hydrobru pour éviter la coupure.

Cette aide est octroyée sous forme d'aide remboursable à Monsieur et Madame F qui continuent à verser 65 euros par mois (au Cpas) !

### Exemple 2

Monsieur L. fait appel au service de médiation de dettes CAW Brussel le 11 juillet 2017. Il a une facture en souffrance de 786 euros.

Le 18 octobre 2017, le service de médiation de dettes écrit à Hydrobru pour signaler son intervention.

Le 27 novembre 2018, Monsieur L. reçoit une mise en demeure par huissier.

cas échéant. («3) de laisser le temps au CPAS, en tenant compte des ressources et des charges du ménage, de trouver une solution durable.

Cette solution peut consister soit, si le débiteur est dans les conditions, en la prise en charge totale ou partielle des factures en souffrance, soit en l'établissement d'un plan de paiement raisonnable (voir point 1).

5. Instaurer une procédure de conciliation gratuite devant le juge de paix, comme préalable à la procédure au fond.
6. Instaurer un mode de saisine du juge de fond moins onéreux que la citation (introduction par requête plutôt que par citation)

# VADE MECUM



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

\*\*\*

Edition 2017

HYDRORU

Intercommunale bruxelloise  
de distribution et d'assainissement d'eau

VIVAQUA

## 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 résiduaire »</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>



#### 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.



### 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).



### 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.

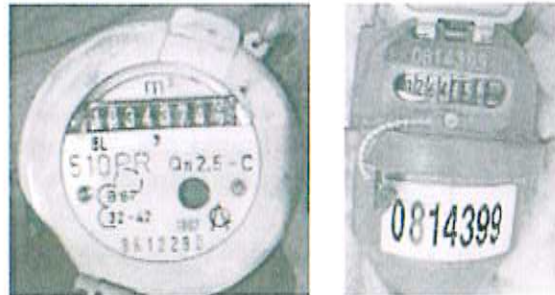


### III. VOLET TECHNIQUE

#### 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.

#### 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  
À:  
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

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] auprès 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] ~~à même 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 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 WELZIINSWERK 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)



Soms loopt het leven niet zoals je het wenst... Dan zijn wij er

**CAW**  
versterkt welzijn

[Benieuwd naar onze spoot?](#)

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

Geachte,

Wij mogen geen afbetalingsplan aanvaarden in dit stadium.

Hoogachtend,

~~Sandy Vermeulen~~  
Stagiair

Sacré - De Smet  
Gerechtsdeurwaarders  
Jetselaan 32  
1081 Koekelberg