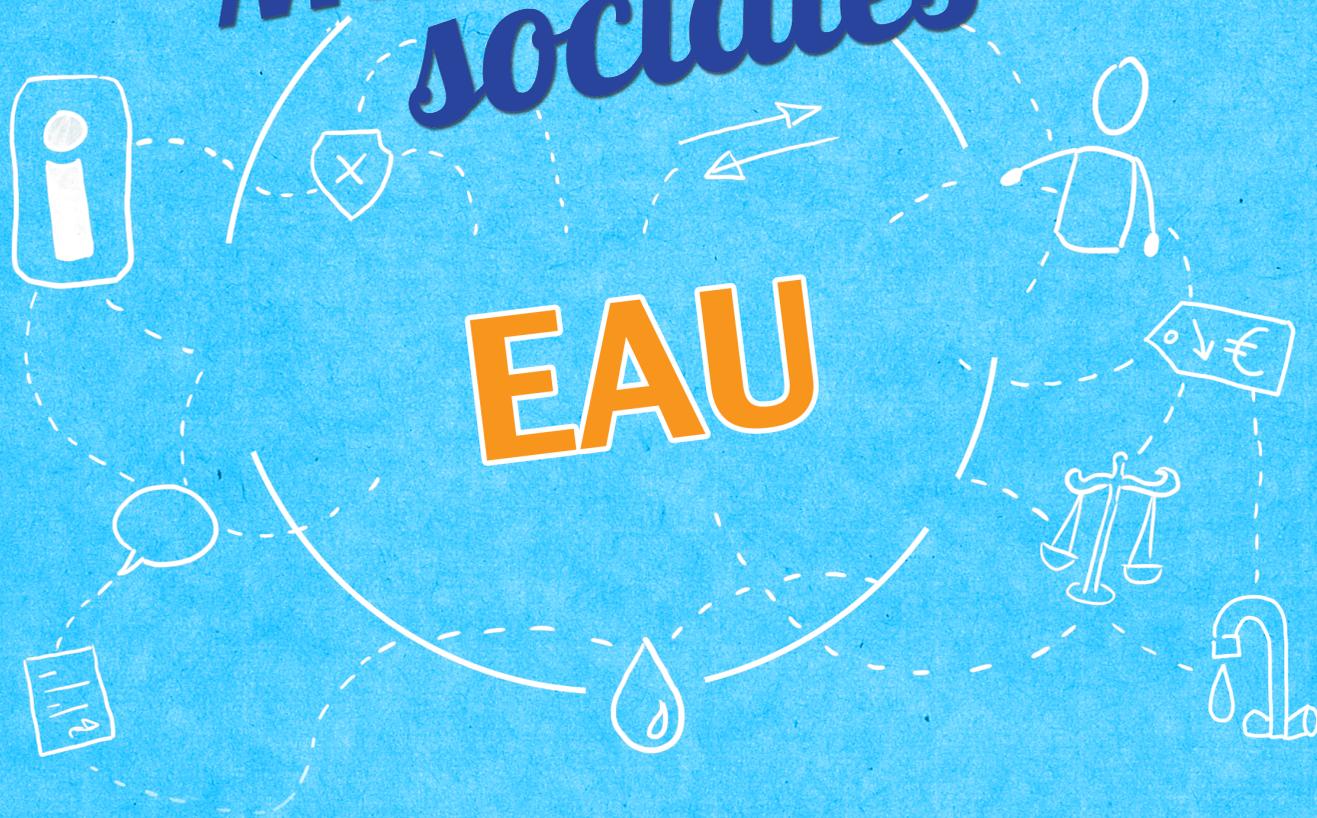


# Mesures sociales





# Mesures sociales Eau

Guide pratique à destination des travailleurs sociaux en Région de Bruxelles-Capitale  
Mise à jour 2022

**A**fin de garantir l'accès à l'eau pour tous·tes et la protection des ménages vulnérables, la Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir un accès à l'eau ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures d'eau.

Ce guide présente les différentes mesures sociales prévues pour les ménages bruxellois. Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qui se passe sur le terrain.

Un guide similaire reprenant les mesures sociales pour l'électricité, le gaz et le mazout est également disponible auprès du Centre d'Appui SocialEnergie [www.socialenergie.be/fr/outil/guide-pratique-mesures-sociales-energie](http://www.socialenergie.be/fr/outil/guide-pratique-mesures-sociales-energie). Une description complète des mesures figure aussi sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).

Nous attirons votre attention sur l'évolution constante des législations et des pratiques concernant l'énergie et l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Les informations exposées ci-après ont été collectées et validées au 1<sup>er</sup> avril 2022. Les montants chiffrés, les procédures et les références légales peuvent avoir évolué depuis lors.



Pour faciliter la lecture, nous employons les termes "Ordonnance Eau" pour viser l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise.



## *Signification des pictogrammes présents dans ce guide*



Pratiques observées sur le terrain.



Décisions illustrant la théorie. Les décisions présentées ont été fortement résumées, vous en retrouverez une analyse plus détaillée sur le site [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).



Points d'attention, cas particuliers ou exceptions à la règle.

Pour trouver un complément d'information ou pour nous adresser une question, n'hésitez pas à contacter le Centre d'Appui SocialEnergie via

[www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be) ou 02 526 03 00 ou [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be).



## Table des matières

<b>1. Structure tarifaire et facturation .....</b>	<b>5</b>
Leviers d'action du travailleur social.....	5
Tarification linéaire domestique.....	5
Les données de comptage.....	6
Les factures d'acompte.....	7
Tarif en cas de fuite .....	7
<b>2. L'intervention sociale .....</b>	<b>9</b>
Qui est concerné ?.....	9
Comment cette intervention est-elle versée ?.....	11
Quel est le montant ?.....	11
<b>3. Fonds social de l'eau.....</b>	<b>12</b>
Leviers d'action du travailleur social.....	12
Qu'est-ce que le Fonds social de l'eau ? .....	12
Que finance le Fonds social de l'eau ?.....	12
Qui a droit au Fonds social de l'eau ? .....	13
Comment faire valoir son droit au Fonds social de l'eau ?.....	13
<b>4. Interdiction des coupures d'eau .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Plans de paiement .....</b>	<b>15</b>



## *Annexes*

**Lexique Eau .....21**

**Procédure de recouvrement .....23**



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, un nouveau type de tarification est entré en vigueur.



## 1. Structure tarifaire et facturation

### ... Leviers d'action du travailleur social .....

- Vérifier le relevé du compteur et la facturation.
- Modifier la périodicité des factures d'acompte.
- Solliciter l'octroi du « tarif fuite », le cas échéant.

### Tarification linéaire domestique

Le tarif linéaire domestique s'applique dans les situations où il y a un compteur Vivaqua avec au moins une personne domiciliée à l'adresse.

Le tarif linéaire non domestique est réservé aux immeubles non résidentiels (bureaux, commerces, industries).

### Qu'est-ce que la tarification linéaire domestique de l'eau ?

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, la tarification solidaire et progressive a été remplacée par une tarification linéaire.

Cela signifie que le prix au m<sup>3</sup> d'eau est fixe, quelle que soit la quantité d'eau consommée et le nombre de personnes domiciliées à l'adresse.



Prix 2022 (TVA 6 % comprise) mise à jour janvier 2022	Prix de l'eau en euros (TVA incluse)
<b>Terme fixe (par an)</b>	<b>29,02€</b>
approvisionnement	14,07€
assainissement	14,95€
<b>Terme variable (par m<sup>3</sup>)</b>	<b>3,86€</b>
approvisionnement	1,88€
assainissement	1,98€

Le tableau ci-dessus reprend les prix du terme fixe (anciennement "redevance annuelle") et du terme variable (qui dépend de la quantité d'eau consommée), en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## Les données de comptage

La consommation, et donc la facture, est calculée à partir des données de comptage. Celles-ci sont déterminées par un relevé physique du compteur réalisé par Vivaqua, par le relevé transmis par le client lui-même ou, en l'absence de relevé, par une estimation.

En cas d'erreur, il faut veiller à transmettre les index rectifiés à Vivaqua pour que la facture puisse être corrigée. La demande de rectification doit avoir lieu dans un délai de 12 mois et ne peut porter que sur 2 ans maximum.<sup>1</sup>



*Des données estimées pendant plusieurs années risquent de masquer une fuite éventuelle, ce qui peut engendrer une facture conséquente lorsqu'un relevé physique sera réalisé. Il est important de vérifier sur la facture annuelle si les index sont réels ou estimés.*

<sup>1</sup> Voir Conditions générales de Vivaqua, Art. 92.

## Les factures d'acompte

En plus de la facture annuelle, Vivaqua envoie automatiquement à ses clients des factures trimestrielles d'acompte.

Une facturation mensuelle peut également être sollicitée via la plate-forme « Doccle ». Vivaqua accepte aussi d'envoyer des factures mensuelles au format papier aux clients qui en font la demande.

Ces factures d'acompte permettent d'étaler le paiement sur une plus longue période. En cas d'impayés, elles ne feront pas l'objet d'une procédure de recouvrement, contrairement à la facture annuelle.

## Tarif en cas de fuite<sup>2</sup>

Pour les personnes victimes d'une fuite masquée ou non au niveau de leur installation privée, un tarif réduit peut être octroyé pour les volumes dépassant 2 fois la consommation habituelle.

Pour bénéficier d'une réduction de la facture, le client devra introduire sa demande dans les 12 mois suivant l'émission de la facture Vivaqua.

Conditions pour bénéficier de ce tarif : afin de bénéficier d'une telle réduction, dans les deux mois suivant la demande, une preuve de la réparation doit être fournie à Vivaqua via des photos de l'installation avant et après l'intervention d'un professionnel, via la facture de l'intervention de celui-ci ou tout autre élément de preuve justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation. À défaut de pouvoir fournir une telle preuve à Vivaqua, une inspection gratuite sur place par un de leurs agents est toujours possible.

Le client devra procéder à deux relevés espacés de 15 jours minimum après la réparation, pour établir que la surconsommation résultait bien de la présence d'une fuite. Vivaqua pourra également procéder à un relevé elle-même.

Attention, ce tarif préférentiel ne pourra pas être appliqué si la consommation double suite à la communication d'un index réel après plusieurs années d'estimation.

---

2 Voir Conditions générales de Vivaqua, Art. 100.



La tarification réduite se décompose désormais comme suit<sup>3</sup> :

- **de 0 à 2 fois la consommation habituelle :**  
application de la tarification habituelle ;
- **de 2 à 4 fois la consommation habituelle :**  
les volumes d'eau dépassant 2 à 4 fois la consommation habituelle sont facturés à 50% du tarif ;
- **plus de 4 fois la consommation habituelle :**  
les volumes dépassant plus de 4 fois la consommation habituelle sont facturés à 10% du tarif.

Cette tarification réduite s'applique tant sur le prix de l'eau que sur le prix de l'assainissement communal et régional. <https://www.vivaqua.be/fr/tarifs-fuites/>

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, les personnes qui ont un compteur de passage n'appartenant pas à Vivaqua peuvent également solliciter le tarif fuite.

Pour vérifier les conditions d'octroi, c'est bien la consommation individuelle relevée par ce compteur de passage qui est prise en compte et non celle du compteur collectif Vivaqua.



*Depuis le 1er janvier 2020, les tarifs spéciaux « garde alternée » et « dialyse » ont été supprimés et ne sont, dès lors, plus applicables.*

*Par ailleurs, au-delà du tarif fuite, il est également intéressant de vérifier à qui incombe la responsabilité de la fuite (sa réparation et la consommation d'eau qui en découle).  
Justice de Paix d'Etterbeek, 4 novembre 2013*



*Les parties ont conclu un contrat de bail non résidentiel portant sur un entresol.  
Le bail a pris cours le 15 juillet 2010 pour se terminer de plein droit le 14 juillet 2011.  
Aucune des parties n'a pourtant mis fin au bail, de sorte que celui-ci s'est prolongé après le délai initial.  
Le bailleur sollicite la Justice de paix d'Etterbeek pour qu'elle condamne le locataire au paiement d'une somme de 9.130, 26 euros pour une consommation d'eau entre mai 2011 et mai 2012.*

<sup>3</sup> La tarification réduite reprise ci-après concerne les factures calculées sur base de la tarification linéaire appliquée à partir du 01 janvier 2022. Pour des factures antérieures, il faut se référer au site de Vivaqua <https://www.vivaqua.be/fr/tarifs-fuites/>



*Selon le bailleur, un défaut d'entretien du boiler aurait permis au calcaire de s'agréger, entraînant une fuite d'eau continue.*

*Le bailleur attribue cette dépense à 95 % au locataire, se basant sur une attestation d'un plombier.*

*La justice de paix refuse pourtant son argumentaire et déboute le propriétaire, en estimant que rien ne permet d'imputer cette consommation uniquement au locataire et qu'une expertise judiciaire était essentielle pour déterminer les responsabilités individuelles.*

*Elle écarte, en outre, le fait que le locataire ne produit pas d'attestation d'entretien puisque le bailleur n'en a pas présentée lors de la conclusion du contrat.*

*Elle explique, enfin, que l'installation d'un adoucisseur d'eau était la seule possibilité de préserver les installations du calcaire et qu'une telle précaution incombait au bailleur, aucune obligation contractuelle n'imposant au locataire de retirer manuellement le dépôt dudit calcaire.*

## 2. L'intervention sociale

Les autorités régionales ont prévu une intervention sociale dans le prix de l'eau pour les bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM).

### Qui est concerné ?

Pour bénéficier de l'intervention, un membre du ménage doit bénéficier du statut BIM à la date du 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée.

Les personnes qui se voient octroyer ce statut **après le 1<sup>er</sup> janvier** ne bénéficieront pas de l'intervention sociale pour l'année en cours.

Par contre, si le statut est perdu en cours d'année, l'intervention reste due pour l'année complète.



### Statut BIM – comment en bénéficier ?



Le statut BIM (« **BIM avantages** ») est **octroyé automatiquement** par la mutuelle sur base :

1. D'allocations sociales:
  - Avoir bénéficié du revenu d'intégration sociale (R.I.S.) ou une aide équivalente sur une période de 3 mois ininterrompus ;
  - Percevoir le revenu garanti aux personnes âgées (GRAPA) ;
  - Présenter un handicap et bénéficier d'une allocation ;
  - Recevoir une allocation pour un enfant à charge atteint d'un handicap d'au moins 66%.
2. Ou d'un statut :
  - Mineurs étrangers non accompagnés (MENA) ;
  - Orphelins qui ont perdu leurs deux parents et qui ont moins de 25 ans.

Il peut également être sollicité auprès de la mutuelle dans les cas suivants (« **BIM revenus** ») :

1. Si le demandeur.euse est :
  - Veuf·ve, invalide, pensionné·e ;
  - Reconnu·e comme personne handicapée ;
  - Chômeur·se complet·ète ou en incapacité de travail depuis au moins un an ;
  - Famille monoparentale et que ses revenus actuels (du mois précédant la demande) ne dépassent pas un certain plafond.
2. Si les revenus de l'année précédente du ménage ne dépassent pas un plafond annuel.

Plus d'infos : <https://www.inami.fgov.be/fr/themes/cout-remboursement/facilite-financiere/Pages/intervention-majoree-meilleur-remboursement-frais-medicaux.aspx>



## Comment cette intervention est-elle versée ?

Si le ménage dispose d'un compteur individuel Vivaqua, le montant de l'intervention sera automatiquement déduit de la facture d'eau qui suivra la consultation de la Banque Carrefour (BCSS).

Si le compteur est collectif (commun à l'immeuble ou à plusieurs logements), la personne concernée devra solliciter l'intervention à l'aide d'un formulaire disponible sur le site de Vivaqua.

## Quel est le montant ?<sup>4</sup>

Pour l'année 2022, l'intervention sociale s'élève à 36 euros/an pour un ménage d'une personne, auxquels s'ajoutent 30 euros par personne supplémentaire composant ledit ménage. Vivaqua se base sur le nombre de personnes domiciliées à la même adresse au 1er janvier de l'année.



*Exemple : pour un ménage composé de 3 personnes dont l'une d'elles bénéficie du statut BIM, le montant de l'intervention sera de 36€ + (2X30€) soit de 96€/an.*

Les montants de l'intervention seront indexés à la date anniversaire de l'entrée en vigueur de l'arrêté, en fonction de l'indice des prix à la consommation en vigueur le mois précédent.



*La Région bruxelloise est particulièrement confrontée au phénomène du non-recours. Il est impératif que l'ensemble des acteurs veillent à ce que le public concerné sollicite tant le statut BIM que l'intervention sociale de Vivaqua à laquelle il peut prétendre, spécifiquement en cas de compteur collectif.*

<sup>4</sup> Les montants repris ci-dessous doivent encore faire l'objet d'un arrêté du Gouvernement Bruxellois. Lors de la publication du guide, l'arrêté n'avait pas encore été adopté de manière définitive.



## 3. Fonds social de l'eau

### Leviers d'action du travailleur social

- Orienter l'utilisateur vers le CPAS si sa situation le justifie.

### Qu'est-ce que le Fonds social de l'eau ?

Le Fonds social de l'eau vise à fournir une aide (sous différentes formes) aux personnes en difficulté de paiement de leurs factures d'eau en Région bruxelloise<sup>5</sup>.

Ce Fonds social a vu le jour via Hydrobru (aujourd'hui Vivaqua) en 1998, mais la gestion en a été confiée aux 19 CPAS de la Région bruxelloise. Il est alimenté par une contribution financière des ménages bruxellois auxquels on prélève un montant sur chaque mètre cube d'eau facturé. Cette contribution a augmenté, au 1<sup>er</sup> janvier 2022 (0,05€ par m<sup>3</sup> d'eau consommée).



### Que finance le Fonds social de l'eau ?

Le Fonds social de l'eau permet aux CPAS :

1. de prendre en charge tout ou partie du paiement d'une facture de Vivaqua.
2. en l'absence de facture individualisée, de prendre en charge un montant calculé sur une base forfaitaire de 80 l/j/pers, dans le cas d'un décompte de charges (avec ou sans instrument de mesure). Ces 80 litres permettent de couvrir les besoins vitaux et représentent environ 8,5 litres pour la cuisine, 54 litres pour l'hygiène corporelle et le WC, et 17,5 litres pour le nettoyage et la lessive.

<sup>5</sup> Art. 38 § 4 de l'Ordonnance de la Région de Bruxelles-Capitale du 20 octobre 2010 établissant un cadre pour la politique de l'eau ; A.G.R.B.C. du 28 février 2008 portant sur la part des recettes générées par la tarification de l'eau à affecter à des fins sociales.



3. d'engager un ouvrier chargé :
  - d'effectuer des petites réparations (fuites aux chasses d'eau ou de robinetteries) chez les ménages ;
  - de prendre en charge l'installation de dispositifs aidant à économiser l'eau (chasse à double débit, pommeau de douche ou robinet à faible débit, etc.) ou le placement de compteurs individuels afin de mieux maîtriser sa consommation.
4. d'engager du personnel chargé d'émettre des conseils pour permettre aux ménages de diminuer leur consommation d'eau.

### Qui a droit au Fonds social de l'eau ?

Toute personne physique habitant la Région bruxelloise a le droit d'introduire une demande d'aide auprès du CPAS de sa commune. Ensuite, sur la base du résultat de l'enquête sociale et de la politique spécifique menée par chaque CPAS, celui-ci décide ou non d'accorder une aide. Il n'existe donc pas d'automatisme de l'aide.

### Comment faire valoir son droit au Fonds social de l'eau ?

La personne doit prendre contact avec le CPAS de sa commune pour solliciter un rendez-vous.



*Une partie du Fonds social de l'eau sera également consacrée à la mise en place d'un "protocole d'action sociale locale".*

*Ce protocole rassemble le CPAS et les acteurs locaux, avec pour objectifs :*

- *d'essayer de joindre les personnes en situation précaire qui ne viennent pas au CPAS alors qu'elles rencontrent des problèmes de paiement de leur facture d'eau ;*
- *de mettre sur pied des actions locales pour la lutte contre le non-recours au droit de la réduction sociale pour la facture d'eau ;*
- *d'aller à la rencontre des personnes en situation précaire et en précarité hydrique.*



## 4. Interdiction des coupures d'eau

L'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est désormais **interdite** sauf pour différentes exceptions qui sont prévues par un arrêté<sup>6</sup>.

Les seuls cas où l'opérateur de l'eau peut limiter ou interrompre l'alimentation en eau d'un usager domestique sont :

- à la demande écrite de l'utilisateur dûment constatée par l'opérateur ;
- dans les cas de force majeure tels que décrits de manière exhaustive et explicite dans les conditions générales de l'opérateur ;
- en cas de nécessité durant les travaux de réparation, de renouvellement, de modification, de déplacement, d'entretien ou d'exploitation du réseau public de distribution d'eau, tels que décrits dans les conditions générales de l'opérateur ;
- en cas de menace immédiate et grave pour la santé publique ou la sécurité de l'approvisionnement en eau, et aussi longtemps que dure la situation ;
- en cas d'indices concordants et dûment constatés par l'opérateur d'inoccupation du bâtiment concerné ;
- en exécution d'une décision judiciaire rendue en raison du refus ou de l'absence de réaction dûment constatés de l'utilisateur de donner suite aux demandes d'inspection de l'installation intérieure d'approvisionnement en eau potable, en ce compris la demande d'accès au(x) compteur(s) installé(s) dans le bâtiment concerné ;
- en exécution d'une décision judiciaire rendue en cas de fraude ou en raison du refus ou de l'absence de réaction dûment constatés de l'utilisateur de donner suite aux demandes de mise en conformité de l'installation intérieure d'approvisionnement en eau potable ;
- en exécution d'une décision judiciaire rendue en raison du refus ou de l'absence de réaction de l'utilisateur dûment constatés de donner suite aux demandes de l'opérateur en vue d'entreprendre les travaux ou les réparations nécessaires pour faire cesser une forte surconsommation résultant de la défektivité de l'installation intérieure d'approvisionnement en eau potable ;

---

6 Les motifs d'exception à l'interdiction de la coupure doivent encore être l'objet d'un arrêté du Gouvernement Bruxellois. Lors de la publication du guide, l'arrêté n'avait pas encore été adopté de manière définitive.



- en exécution d'un arrêté de police pris par un bourgmestre et justifié par des motifs impérieux et urgents de maintien ou de rétablissement de l'ordre public. Dans ce cas, l'urgence est telle qu'il n'est pas possible d'attendre une décision judiciaire.

**Le motif ne pourra en aucun cas être le non-paiement de la facture d'eau.**

Cette décision s'inscrit dans une volonté du gouvernement régional de lutter contre la précarité hydrique et de considérer l'accès à l'eau pour tous-tes comme essentiel.



*Il faudra rester attentif aux éventuelles coupures résultant des exceptions prévues par l'arrêté, en particulier celles concernant l'inoccupation des lieux. A titre d'exemple, une faible consommation ne constitue pas un indice suffisant pour établir que le logement n'est plus occupé.*

## 5. Plans de paiement

Auparavant, les modalités des plans de paiement n'étaient pas reprises dans des textes légaux. Elles faisaient l'objet d'un accord avec Vivaqua.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'article 38/1 § 2 de l'Ordonnance Eau rend leur mise en œuvre obligatoire et étend leur portée.



Deux types de plan de paiement peuvent être sollicités pour le paiement de la facture annuelle<sup>7</sup> :

### a. Le plan de paiement « standardisé »

L'usager en difficulté de paiement peut solliciter un plan sur :

- 12 mois en cas de « consommation normale »
- 60 mois en cas de « forte consommation »

La forte consommation est définie comme « une consommation supérieure de 50% par rapport à la consommation de l'année antérieure à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien ».

L'usager précise la durée du remboursement dans sa demande. Vivaqua statue dans un délai de 10 jours ouvrables et le plan commence 15 jours après la décision de Vivaqua.



*Concernant la « forte consommation » :*

*Si le ménage est dans sa première année d'occupation ou si les index des années précédentes étaient estimés, il est possible de procéder à deux relevés postérieurement à la réparation de la fuite sur une période de quinze jours minimum. Ces relevés permettront d'avoir une consommation « normale » de référence.*

### b. Le plan de paiement « raisonnable »

L'usager peut demander un plan de paiement raisonnable plus long que le plan standardisé, avec un maximum de 18 mois pour une consommation normale.

Le plan peut être sollicité à tout moment **jusqu'à la citation en justice**. Vivaqua statue dans les 10 jours ouvrables et le plan prend cours 30 jours après la décision de Vivaqua.

La demande peut aussi être introduite par le CPAS ou un service de médiation de dettes agréé.

---

<sup>7</sup> Pour rappel, les factures d'acompte étant des « facilités de paiement », elles ne peuvent faire l'objet d'un plan de paiement. Elles ne seront pas non plus concernées par une procédure de recouvrement.



Par l'intermédiaire de ces services, le plan peut être sollicité à tout moment **jusqu'à la fixation de la date d'audience**. Il s'étalera également sur 18 mois maximum.

L'ordonnance prévoit qu'un plan est raisonnable s'il tient compte de « l'équilibre entre l'intérêt de l'opérateur à obtenir le remboursement de sa dette dans délai raisonnable et l'intérêt de l'utilisateur à apurer celle-ci dans un délai adapté à sa situation financière ».

A contrario, il n'est pas raisonnable s'il porte atteinte à la dignité humaine.



Vivaqua pourra refuser la proposition si, pour un plan de paiement précédent, plus de 3 échéances n'ont pas été honorées et que la facture relative au plan précédent reste partiellement impayée. Ce motif de refus n'est pas valable si la demande est introduite par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé.

Le plan pourra être résilié par Vivaqua en cas de non-paiement par l'utilisateur de 3 échéances et après lui avoir adressé une mise en demeure.

Si le plan de paiement ne peut couvrir l'ensemble de la dette, l'utilisateur peut solliciter l'intervention du Fonds social de l'eau.



*Vivaqua est considéré comme le point de contact central pour la négociation des plans de paiement.*

*Si, pendant la procédure de recouvrement, le dossier est transmis à un huissier de justice ou une société de recouvrement, l'utilisateur pourra choisir son interlocuteur en vue de négocier en plan de paiement dans les conditions prévues par l'ordonnance.*

*Cependant, la société ou l'huissier chargé du recouvrement sera tenu d'appliquer rigoureusement les principes définis par l'ordonnance et d'octroyer les mêmes facilités.*

**Avant de proposer un plan de paiement, il est important de vérifier :**

- La justesse de la dette ;
- Si la dette correspond à une consommation réelle ;
- Si la dette n'est pas prescrite.



*Justice de Paix du 2<sup>ème</sup> canton de Charleroi, 7 janvier 2019*

*Le jugement commenté ci-après met en évidence que le délai de prescription pour la consommation d'eau est de 5 ans et qu'il commence à courir à l'échéance de paiement de la facture annuelle.*

*Cependant, en l'absence de facture annuelle ou de factures d'acompte ou si la facturation est anormalement tardive, le créancier ne peut se retrancher derrière cet argument pour éviter que le délai ne commence à courir.*

*La Justice de paix rappelle les grands principes applicables en matière de prescription concernant les consommations d'eau.*

*Ainsi, explique-t-elle, « le point de départ de la prescription quinquennale visée par l'article 2277, alinéa 5, du Code civil qui s'applique aux fournitures d'eau est le jour où l'obligation devient exigible et non le jour où les consommations ont été constatées, ces dernières ne pouvant être établies au jour le jour ».*

*Toutefois, poursuit-elle, « si la créance est exigible dès la naissance du droit de paiement, c'est-à-dire à l'émission de la facture, le créancier ne peut se retrancher derrière cette facture pour considérer que la prescription a pris cours seulement à compter de cette date ».*

*Il s'agit d'une application du principe d'exécution de bonne foi des obligations puisque, rappelle le juge, « les fournitures d'eau se caractérisent par un système d'enregistrement des consommations et de paiements périodiques d'acompte, assortis d'un relevé de clôture émis périodiquement ».*

*En l'absence de relevés annuels et de factures d'acompte, il est impossible de savoir ce qui est consommé par le débiteur, de sorte que les consommations peuvent être revues, selon le juge, en appliquant au prorata temporis la prescription quinquennale sur la facture unique établie tardivement par le créancier. A défaut d'agir de la sorte, les règles applicables en matière de prescription seraient vidées de leur substance alors même qu'elles ont pour objectif d'éviter une accumulation de dettes périodiques sur une trop longue période.*



# *Annexes*





## Lexique Eau

**BRUGEL** : En 2017, BRUGEL, régulateur bruxellois pour les marchés du gaz et de l'électricité, a vu ses compétences s'élargir et a reçu trois nouvelles missions concernant le secteur de l'eau : le contrôle du prix de l'eau (établissement des méthodologies tarifaires et approbation des tarifs du secteur), l'approbation des conditions générales et la mise en place d'un service de médiation. Ce dernier a été mis en oeuvre en élargissant les compétences du Service des Litiges de BRUGEL afin de pouvoir traiter les plaintes relatives au secteur de l'Eau. BRUGEL assure également une mission de conseil auprès des autorités publiques sur le fonctionnement du secteur régional de l'eau.

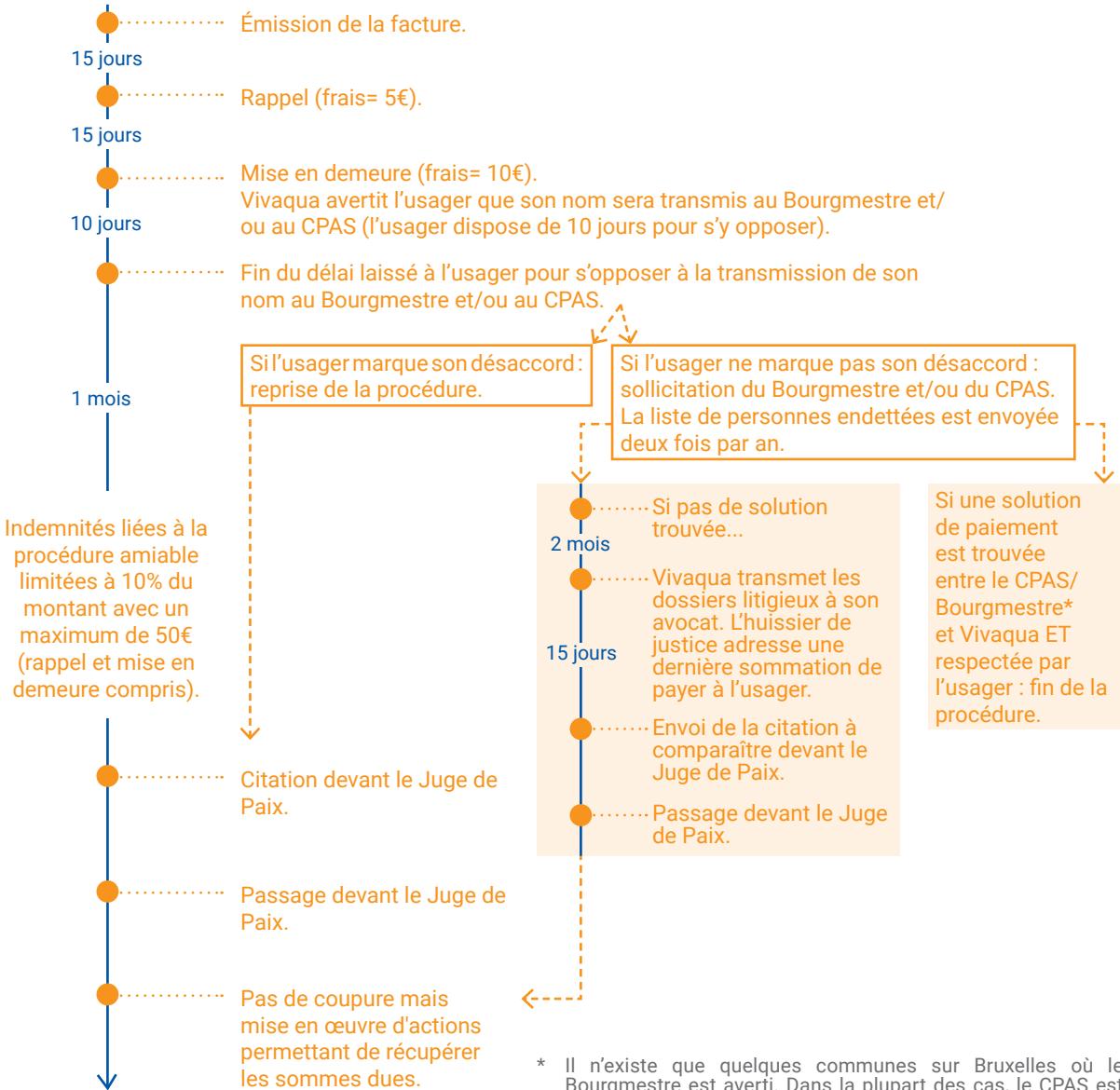
**Mise en demeure** : lettre officielle qui invite le destinataire (le débiteur) à exécuter dans un délai déterminé une obligation qui lui incombe (remédier à un problème, acquitter un montant, respecter un engagement contractuel, etc.). Cet envoi se fait de préférence par courrier recommandé avec accusé de réception, ce qui permet d'établir que la mise en demeure est parvenue au destinataire. La mise en demeure doit contenir divers éléments dont notamment : date de la rédaction, coordonnées du destinataire, résumé du problème, demande du règlement, délai pour régler le problème, coordonnées de l'expéditeur et sa signature, mention de l'expression « mise en demeure ». Des copies de pièces utiles sont éventuellement annexées (bon de commande, devis, facture,...).

**Vivaqua** : intercommunale bruxelloise responsable de la distribution de l'eau potable chez les particuliers, collectivités et industries. Vivaqua s'occupe également des infrastructures assurant la collecte communale des eaux usagées (réseau d'égouttage, bassins d'orage et collecteurs). La facture d'eau que les ménages bruxellois reçoivent est envoyée par Vivaqua.





# Procédure de recouvrement



\* Il n'existe que quelques communes sur Bruxelles où le Bourgmestre est averti. Dans la plupart des cas, le CPAS est l'acteur informé de l'envoi de la mise en demeure.



Cette brochure a été réalisée par le Centre d'Appui SocialEnergie de la Fédération des Services Sociaux.

**Rédaction** : Centre d'Appui SocialEnergie (FdSS)

**Editeur responsable** : Céline Nieuwenhuys, Secrétaire générale FdSS-FdSSB - 49 rue Gheude - 1070 Bruxelles



Pour toute question sur le présent document ou sur la thématique socio-énergétique en général :

**Centre d'Appui SocialEnergie • Fédération des Services Sociaux**

02 526 03 00 • [socialenergie@fdss.be](mailto:socialenergie@fdss.be) • [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be)



Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement.





Afin de garantir l'accès à l'eau pour tous·tes et la protection des ménages vulnérables, la Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'une série de mesures sociales. Elles visent à garantir l'accès à l'eau ou à aider les publics qui éprouvent des difficultés de paiement de leurs factures d'eau.

Ce guide présente les différentes mesures sociales prévues pour les ménages bruxellois. On y retrouve notamment des informations concernant l'interdiction des coupures d'eau, l'intervention sociale, les plans de paiement, le tarif en cas de fuite, le Fonds social de l'eau, etc.

Le Centre d'Appui SocialEnergie a tenu à insérer dans ce manuel des exemples concrets et des décisions de jurisprudence permettant au travailleur social d'avoir un aperçu de ce qui se passe sur le terrain.

Une version électronique de ce guide est disponible sur [www.socialenergie.be](http://www.socialenergie.be).

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et Bruxelles Environnement