FICHE PRATIQUE

Non-paiement de la facture d'eau

schéma de la procédure de recouvrement

Émission de la facture.

15 jours

Rappel (frais= 5€).

15 jours

Mise en demeure (frais= 10€).
Vivaqua avertit l'usager que son nom sera transmis au Bourgmestre et/ou au CPAS* (l'usager dispose de 10 jours pour s'y opposer).

10 jours

Fin du délai laissé à l'usager pour s'opposer à la transmission de son nom au Bourgmestre et/ou au CPAS.

Si l'usager marque son désaccord : reprise de la procédure.

Si l'usager ne marque pas son désaccord : sollicitation du Bourgmestre et/ou du CPAS. La liste de personnes endettées est envoyée deux fois par an.

1 mois

Indemnités liées à la procédure amiable limitées à 10% du montant avec un maximum de 50€ (rappel et mise en demeure compris).

Si pas de solution trouvée...

2 mois

Vivaqua transmet les dossiers litigieux à son avocat. L'huissier de justice adresse une dernière sommation de payer à l'usager.

15 jours

Envoi de la citation à comparaître devant le Juge de Paix.

Passage devant le Juge de Paix.

Si une solution de paiement est trouvée entre le CPAS/ Bourgmestre* et Vivaqua ET respectée par l'usager : fin de la procédure.

Citation devant le Juge de Paix.

Passage devant le Juge de Paix.

Pas de coupure mais mise en œuvre d'actions permettant de récupérer les sommes dues.

* 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.

Fiche réalisée par le Centre d'Appui SocialEnergie • Février 2023
SocialEnergie est un projet de la Fédération des Services Sociaux asbl
Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale et de Bruxelles Environnement