



Avis de la CGEE et de l'AB-REOC concernant l'avant-projet d'ordonnance « eau »

De manière générale, nous saluons les avancées apportées par l'avant-projet d'ordonnance en termes de protection sociale, ainsi que l'intention du gouvernement d'assurer à tous un accès à l'eau.

Nous sommes par contre étonnés que le texte reste, à bien des égards, assez flou. Une quantité importante de notions ne sont définies que dans l'exposé des motifs, ce qui nous paraît insuffisant. Afin de cadrer les interprétations possibles (et certainement divergentes en fonction des intérêts des parties prenantes), nous espérons que plus de précisions pourront être apportées au sein même du texte de l'ordonnance.

Nous tenons également à souligner la difficulté de se prononcer sur le texte sans éclairage sur les coûts, tant des différentes mesures envisagées, que sur les potentielles augmentations du prix de l'eau.

Nous regrettons par ailleurs que le gouvernement ne profite pas de la modification de l'Ordonnance pour généraliser la tarification linéaire à l'ensemble des usagers domestiques.

Notre avis portera sur trois grands thèmes : l'intervention sociale, l'interdiction de coupure et les plans de paiement. Nous terminerons par quelques remarques diverses.

I. Intervention sociale

Remarques générales :

Nous nous réjouissons que cette intervention sociale voie le jour. Nous ne pouvons néanmoins pas nous positionner entièrement concernant le bien-fondé de cette mesure puisque nous ne connaissons ni le montant, même approximatif, de cette allocation, ni le prix de l'eau tel qu'il sera appliqué à partir de 2022. Si l'augmentation est forte, et le montant de l'intervention insuffisant pour couvrir l'impact, nous craignons que cette mesure ne permette pas de lutter efficacement contre la précarité hydrique.

Concernant le public-cible, nous saluons l'effort d'inclure l'ensemble des ménages bénéficiant de l'intervention majorée, de manière automatique. Il nous paraît également pertinent qu'il soit prévu, pour lutter efficacement le non-recours, la possibilité d'ouvrir le droit à l'intervention sociale sur la base du critère de revenus en envoyant une attestation lorsque l'automatisme n'a pas pu être appliquée. Nous regrettons néanmoins que cette demande doive intervenir avant le 31 décembre de l'année lors de laquelle s'ouvre le droit, et ne comprenons pas les motivations d'une telle exigence. Enfin, il serait également utile d'envisager la lutte contre le non-recours au statut BIM, lorsqu'il est basé sur des « revenus » (plutôt que sur un statut (bénéficiaires du CPAS, de la GRAPA,...) qui enclenche l'automatisme de l'octroi BIM), en insérant la possibilité d'ouvrir le droit à l'intervention sociale sur la base de ce même critère de revenus (mais sans avoir fait les démarches pour obtenir le statut), via un formulaire.



Remarques spécifiques :

- **Art. 2 AP** (art. 5.62° O). La notion de « ménage » peut présenter des problèmes d'articulation avec la notion d' « usager » qui persiste dans le reste des articles (par ailleurs, ce terme reçoit une autre définition dans les CG de Vivaqua). Il faudrait bien articuler ces deux termes pour éviter des confusions et des interprétations divergentes.

Par ailleurs, la définition de « ménage » est trop réductrice car elle est définie par rapport au domicile. Il conviendrait d'utiliser la notion plus large de « résidence » (utilisée dans les ordonnances gaz-électricité), notion qui permet de protéger les personnes qui ont un contrat de bail et un contrat avec Vivaqua mais qui ne sont pas domiciliées dans les lieux pour diverses raisons. Nous nous permettons de rappeler qu'en définissant la notion de « ménage », toutes les fois où ce terme apparaît dans l'Ordonnance (ce qui est notamment pour l'instant le cas pour la demande de plan de paiement et de facturation électronique), c'est cette définition qui devra être appliquée.

- **Art. 4 AP** (art. 38/1. § 1^{er} O). Le droit à l'intervention sociale devrait être étendu aussi aux personnes en situation de séjour irrégulier, à tout le moins à ceux qui bénéficient de l'aide médicale urgente (AMU), qui sont clairement identifiés comme « étant en situation de précarité ». Cet octroi pourrait se baser sur une attestation du CPAS. Leur accès au Fonds social de l'eau devrait aussi être garanti.

Nous ne comprenons pas la raison pour laquelle les cohabitants de fait doivent compléter une déclaration sur l'honneur afin de bénéficier de l'intervention sociale (comme mentionné dans le commentaire des articles, et à l'inverse des cohabitants légaux). Vivaqua pourrait se baser directement sur la composition de ménage à laquelle elle a accès.

Concernant le montant de cette intervention, nous trouvons ici la proposition encore floue. Ne faudrait-il pas ajouter des balises claires quant au montant et aux modalités d'octroi ? On pourrait imaginer, par exemple, de prévoir que le montant de l'intervention sociale puisse permettre de ne pas dépasser le seuil de précarité hydrique (au regard d'une moyenne des revenus sociaux et des loyers moyens), clarifiant ainsi la volonté de veiller à diminuer la précarité hydrique.

Concernant la partie « variable » de l'intervention en fonction du nombre de personnes basée sur la composition de ménage, *quid* des gardes alternées ? Cette partie pourrait être modulée en fonction de cela.

Pour l'intervention sociale dans le cas des compteurs collectifs, nous attirons l'attention sur le risque de non-recours puisqu'un formulaire devra être rentré par la personne bénéficiaire afin de communiquer ses coordonnées bancaires. Nous invitons le Gouvernement et Vivaqua à prévoir des modalités de communication renforcées concernant cette partie du public.

II. Interdiction de coupure



Remarques générales :

Nous saluons l'intention du gouvernement d'interdire les coupures d'eau. Nous sommes par contre plus que dubitatifs sur la communication ayant été effectuée autour de cette mesure, au regard du manque de garantie que cette mesure verra bien le jour dans l'avant-projet d'Ordonnance. En effet, début avril, le gouvernement communiquait par voie de presse que les coupures seraient interdites dès le 1^{er} janvier 2022. Or si l'avant-projet incorpore effectivement l'interdiction de l'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques, cette interdiction ne sera d'application que lorsque le gouvernement en aura arrêté « les conditions, les modalités d'accompagnement et la date d'entrée en vigueur », ainsi que les cas qui sont explicitement exclus de cette interdiction. Les coupures restent donc possibles. Outre qu'aucune indication temporelle n'est donnée, la sécurité juridique qu'offre un arrêté d'exécution est moindre que celle offerte par une modification des ordonnances. Nous incitons vivement le gouvernement à préciser, au sein du texte de l'Ordonnance, la temporalité et les modalités de cette interdiction.

Une date précise devrait notamment être fixée (par exemple, le 1^{er} janvier 2022) ou à tout le moins, le texte pourrait prévoir une mesure transitoire de manière à ce que les publics vulnérables ne soient pas coupés au cas où les coupures reprendraient. Actuellement, si les mesures sanitaires s'arrêtent, les coupures peuvent reprendre comme avant hors la période estivale et hivernale. Il faudrait donc prévoir déjà des dispositions transitoires qui prolongent l'actuelle interdiction temporaire jusqu'à ce que les modalités et date d'entrée en vigueur de l'interdiction générale soient définies.

Remarques spécifiques :

- **Art. 4 AP** (art. 38/1. § 3 O).

Cette disposition devrait être reformulée de la manière suivante : le principe est l'interdiction totale des coupures dans le résidentiel ; toutefois, en cas d'abus, de sabotage ou d'abandon manifeste du logement, le distributeur peut demander au Juge de Paix l'autorisation de la coupure, à charge pour le distributeur de prouver les faits qu'il allègue. Ainsi, est clairement maintenue l'idée que seul un juge peut autoriser la coupure, et ce dans ces cas exceptionnels, limitativement énumérés et dont la charge de la preuve appartient au distributeur.

Nous trouvons inapproprié que les CPAS mettent à disposition du personnel pour assurer le recouvrement des créances impayées de Vivaqua, comme suggéré dans le commentaire des articles. Au lieu d'une task-force du CPAS, il conviendrait d'accentuer les mesures de prévention (information des usagers sur les factures quant aux possibilités d'obtenir un plan de paiement ou de l'aide auprès des services d'accompagnement existant, etc) et de former le personnel de Vivaqua chargé du recouvrement à une approche sociale et à une maîtrise du paysage social (acteurs locaux, relais possibles, ...). Une augmentation du Fonds Social de l'Eau devrait également être prévue.

III. Plans de paiement

Remarques générales :

La problématique de l'établissement des plans de paiement est depuis longtemps au cœur des préoccupations des services et consommateurs que nous représentons. A l'heure



actuelle, une partie des plans de paiements doivent obligatoirement être négociés par un CPAS ou un service de médiation de dettes, ce qui pose des questions en termes de charge de travail de ces services et de non-recours aux droits. A ce niveau, l'avant-projet d'ordonnance soumis à consultation présente des avancées puisque, a priori, chaque consommateur pourra dialoguer directement avec Vivaqua afin d'établir un plan de paiement raisonnable.

En revanche, nous pensons que le cadre proposé par le texte est trop rigide au regard des situations rencontrées sur le terrain. Nous ne comprenons, par exemple, pas pourquoi un plan de paiement d'une durée supérieure à 18 mois devrait être refusé d'office. L'objectif de ces plans de paiement est bien, d'une part, pour les ménages, de pouvoir continuer à vivre dignement et, d'autre part, pour Vivaqua, de recouvrer ses créances. En quoi un plan de paiement supérieur à 18 mois empêcherait-il la réalisation de cet objectif ? Comment cette durée maximum a-t-elle été fixée ?

Remarques spécifiques :

- **Art. 4 AP** (art. 38/1. § 2 O) : La référence aux conditions générales de vente pour le plan de paiement standardisé semble superflue, puisque cette possibilité est déjà mentionnée dans le texte de l'ordonnance. Il faudrait faire référence directement à l'alinéa suivant.

Concernant la surconsommation et le plan de 60 mois, il conviendrait de définir ce que cette situation de « surconsommation » désigne au sein du texte, et non uniquement dans l'exposé des motifs. Il serait opportun de prévoir la possibilité de se baser sur des moyennes bruxelloises, lorsque c'est la première année d'occupation du ménage.

Comme mentionné précédemment, l'avant-projet prévoit un plan de paiement dit « raisonnable » de 18 mois maximum, sans aucune possibilité d'aller au-delà quelle que soit la situation financière et sociale de la personne. Cette disposition est en contradiction avec l'alinéa suivant qui dispose qu'un plan raisonnable est un plan adapté à la situation financière de la personne et qui doit lui permettre de vivre dignement. Un des motifs invoqué pour soutenir cette limite de 18 mois est le fait que si la personne ne peut pas payer en 18 mois, le CPAS doit prendre en charge la dette via le Fonds social eau. Cette position est très réductrice car les CPAS restent libres d'aider financièrement les personnes en fonction de l'état de besoin des demandeurs, de leur bonne foi, de leur situation, etc. Les CPAS sont également dépendants du montant alloué au Fonds, dont on sait qu'il est épuisé chaque année, parfois bien avant la fin de l'année. De plus, le texte ne mentionne pas la procédure en cas de refus d'aide du CPAS.

Nous estimons dès lors qu'il serait opportun de supprimer ce délai maximum de 18 mois et de prévoir que si un débiteur n'est pas en mesure de proposer le plan de paiement standardisé de 12 mois, il peut obtenir un plan de paiement plus long pour autant qu'il soit raisonnable (voir la définition du plan de paiement raisonnable préconisée dans la résolution du parlement du 30/04/2019 : concernant l'accès à l'eau pour toutes et tous et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale (A-867/2-18/19) qui rappelle que « la dimension raisonnable dudit plan

s'évalue à l'aune de la garantie de laisser des moyens suffisants pour vivre dignement au ménage concerné en fonction de sa structure de charges. Ceci suppose un examen individuel et une solution adaptée à chaque situation »).

- Il faudrait prévoir aussi explicitement que la demande de plan de paiement qui intervient après la citation en justice mais avant l'audience via l'intervention du Cpas suspend la procédure en justice pendant l'examen de la situation.
- Cette disposition devrait également être étendue aux services de médiation de dettes agréés ainsi qu'au « service social agréé ayant été spécifiquement accrédité par le Ministre en charge de la Politique de l'eau à cette fin » et pas seulement aux Cpas. En effet, l'exposé des motifs de l'Ordonnance modifiant certaines dispositions de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise et de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ([A-786/1-18/19](#)) stipule « *qu'il doit être possible pour le CPAS et les services de médiation de dettes agréés de négocier un plan d'apurement raisonnable avec Vivaqua et, le cas échéant, avec son bureau de recouvrement, son avocat ou son huissier de justice chargé du recouvrement de la dette, tant qu'aucune date d'audience devant le juge de paix n'a été fixée* ».

Il nous semblerait utile, par ailleurs, d'ajouter dans l'ordonnance que la procédure pourra également être arrêtée si le débiteur (ou le CPAS) propose le paiement de la dette conformément à l'article 1 de l'AR du 26 octobre 2007 fixant le tarif des indemnités de procédure visées à l'article 1022 du Code judiciaire et fixant la date d'entrée en vigueur des articles 1er à 13 de la loi du 21 avril 2007 relative à la répétibilité des honoraires et des frais d'avocat.

Cette disposition prévoit que le défendeur a le droit jusqu'à l'audience de payer la dette pour éviter des frais supplémentaires. Dans ce cas, en effet, le code judiciaire prévoit *qu'aucune indemnité n'est due lorsque le défendeur, ou l'intimé, avant l'inscription de l'affaire au rôle, acquiesce à la demande et remplit ses obligations en principal, intérêts et frais. Si le défendeur, ou l'intimé, après la mise au rôle, fait droit à la demande et s'acquitte de ses obligations en principal, intérêts et frais, le montant de l'indemnité est équivalent à un quart de l'indemnité de base, sans pouvoir être supérieure à 1.000 euros.* Concrètement, si la procédure est lancée, le débiteur peut donc encore l'arrêter en payant les factures impayées ainsi que les frais de citation et ¼ de l'indemnité de procédure si l'affaire est déjà inscrite au rôle.

- Il serait aussi recommandable en sus d'instaurer une procédure de conciliation gratuite devant le juge de paix, comme préalable à la procédure au fond.
- L'article précise qu'en plus des CPAS et des services de médiation de dettes, « le service social agréé ayant été spécifiquement accrédité par le Ministre en charge de la Politique de l'eau à cette fin » pourra imposer un plan de paiement. Et l'ordonnance poursuit « L'agrément de ces derniers leur donne la légitimité pour pouvoir analyser la situation financière d'un usager et négocier un plan de paiement auprès de VIVAQUA ». Quels services sociaux agréés pourraient faire l'objet de cette accréditation ? Et quels seraient les critères pour l'obtenir ? La procédure serait-elle



automatique ou sur demande ? Ni le texte de l'avant-projet, ni l'exposé des motifs ne donnent d'indications à ce sujet, ce qui semble problématique.

Nous sommes favorables à la multiplication des portes d'entrée concernant cette mesure, cette approche permettant de lutter contre le non-recours. Les travailleurs sociaux engagés dans des services sociaux agréés, de par leur formation et leur métier, sont normalement capables d'établir le budget d'un ménage et élaborer avec eux un plan de paiement raisonnable. En cas de dettes complexes, ils feront le lien avec un service de médiation de dettes. Nous incitons donc le gouvernement à ouvrir largement la possibilité pour les services sociaux de négocier un plan de paiement.

Divers

Les décomptes

Le projet indique que l'utilisateur qui bénéficie d'un plan de paiement peut, à tout moment, demander à l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1er, 3°, un état détaillé du ou des plans de paiement en cours.

Il serait utile de remplacer état détaillé par « décompte complet détaillé et justifié de la ou des dettes de l'utilisateur »

L'utilisateur connaît en général les plans de paiement en cours mais quand un Cpas ou un autre intervenant social demande un décompte et reçoit uniquement le solde de la dette, il ne sait pas vérifier ce qui a été réellement payé, si toutes les factures impayées ont été prises en compte ou si tous les paiements effectués ont bien été pris en compte (il suffit d'une mauvaise référence pour que le paiement effectué n'ait pas été comptabilisé par Vivaqua).

On constate sur le terrain qu'il est difficile d'obtenir ces décomptes complets détaillés et justifiés. Ces difficultés sont accentuées par l'intervention durant le recouvrement d'Eurofides et de l'huissier qui ne communiquent pas entre eux.

Ce constat est récurrent. L'ordonnance a d'ailleurs été modifiée en ce sens¹ afin de rendre obligatoire la transmission d'un décompte actualisé qui « *comprend au moins tous les montants à payer, y compris les frais de justice éventuels et le nombre de mètres cubes d'eau consommés* » lors de la procédure de coupure. C'est une obligation entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2019.

Hormis le fait que l'obligation de fournir un décompte détaillé et justifié (copie des factures) est une obligation légale prévue par le Code civil et la loi sur le recouvrement amiable, les décomptes sont nécessaires afin de permettre au Cpas de prendre en charge les factures impayées.

A ce stade, il est encore impossible d'obtenir un décompte détaillé, indiquant les paiements déjà effectués (pour pouvoir vérifier que tout a bien été pris en compte) ;

¹ Ordonnance du 16 mai 2019 entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2019 modifiant certaines dispositions de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise et de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ([A-786/1-18/19](#))



Vivaqua n'arrive pas non plus à donner les montants exacts à payer pour annuler l'audience en justice, si on prévient que le principal est payé. Le paiement avant l'audience est pourtant prévu au Code judiciaire et permet, quand il est possible, d'éviter des frais de justice supplémentaires inutiles. Le Code judiciaire prévoit qu'il faut payer les frais de citation + ¼ d'indemnité de procédure + les frais de mise au rôle si elle a eu lieu. C'est une information dont dispose l'avocat ou l'huissier en charge du dossier.

Enfin, il est difficile d'obtenir la copie du jugement. Or, il est important pour les services sociaux d'obtenir une copie du jugement, car le juge n'autorise pas toujours la coupure. Il est important aussi de vérifier les frais judiciaires, que le juge peut parfois réduire.

Les tarifs fuite et garde alternée

- Il faudrait incorporer le tarif fuite clairement dans l'ordonnance, mentionnant les conditions pour l'obtention de ce tarif de manière transparente. A ce stade, le tarif est simplement mentionné dans l'article concernant les informations sur la facture.

Le fait que la consommation du compteur doit avoir au minimum doublé sur la période concernée (annuelle) pose problème s'il n'y a qu'un compteur pour tout l'immeuble, parce que même une fuite importante dans un appartement ne fera pas doubler le total de l'immeuble. Dans ce cas, il faudrait prévoir d'autres conditions pour l'obtention de ce tarif. De même, si le logement occupé est en mauvais état, la surconsommation sera structurelle et on n'observera pas de soudaine augmentation. Dans ce cas, il ne sera pas non plus possible de bénéficier du tarif fuite.

- Le tarif garde alternée devrait être réintroduit de manière explicite dans l'ordonnance. L'argumentaire de Vivaqua concernant la suppression de ce tarif ne nous convainc pas. Selon Vivaqua, le tarif était peu sollicité et majoritairement dans les communes bruxelloises les plus riches. D'une part, nous constatons sur le terrain que ce tarif était méconnu car peu de communication avait été entreprise à ce sujet. D'autre part, nous ne percevons pas bien en quoi le fait que le tarif était davantage mobilisé dans les communes aisées est pertinent. A partir du moment où la tarification dépend du nombre de personnes dans le ménage, tous les ménages, quel que soit leur niveau de revenus, devraient pouvoir bénéficier d'une adaptation de leur tarif en fonction du nombre réel de personnes occupant le logement. En l'espèce, si Vivaqua dispose de l'information d'une garde alternée, pourquoi ne pas adapter le tarif en conséquence ?

L'introduction des affaires par requête

- **Art. 4 AP** (art. 38/1 O). Il est ici l'occasion de permettre l'introduction des affaires par citation et par requête (telle que prévue à l'article 1034*bis* du Code judiciaire), comme pour l'énergie, voire d'imposer l'introduction par requête². En effet, le coût d'une

² L'expérience révèle qu'en Région de Bruxelles-Capitale où les fournisseurs d'énergie ont conservé le choix entre l'introduction de l'action par requête ou par citation, ils recourent systématiquement à cette dernière, bien plus coûteuse.



requête est bien moins cher que la citation, mais cette possibilité doit être prévue explicitement dans la loi.

La question se pose de savoir si la Région peut imposer que la procédure soit désormais exclusivement introduite par requête, ce qui consiste à réformer des modalités qui relèvent en principe du pouvoir fédéral. Il est cependant possible de soutenir que cette disposition s'inscrit dans le cadre de l'objectif qui consiste à alléger au maximum les frais de procédure qui seraient mis à charge des usagers de l'eau, dans une matière relevant des compétences régionales, et qu'elles sont nécessaires à l'exercice de ces compétences alors que leur incidence sur la matière fédérale n'est que marginale (mise en œuvre des « compétences implicites » prévues par l'art. 10 de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles ; voy. aussi, notamment, l'arrêt récent de la Cour constitutionnelle n° 145/2020 du 12 novembre 2020, spécialement B.6.2 et B.7.3).

La facturation électronique

Art. 5/1 AP (art. 38/2 O). Il est dit que ne recevront une facture papier que les clients dont Vivaqua ne possède pas les coordonnées e-mail, après une première demande de renseignements. La facturation électronique doit, selon nous, rester un choix volontaire (par exemple en cochant une case sur le formulaire de reprise du compteur ou à la demande du client). Vivaqua ne devrait pas pouvoir basculer en facturation électronique sur le simple fait qu'il dispose de coordonnées électroniques : cela impliquerait de présupposer de l'équipement et des compétences du ménage et, incidemment, augmenter le risque d'impayés.

- Il faudrait, à tout le moins, qu'il soit prévu que les gens puissent modifier la modalité de facturation et opter gratuitement pour la facture papier si Vivaqua a leurs données mail mais qu'ils ne souhaitent pas recevoir leur facture électroniquement.

Les relations propriétaire/locataire

- **Art. 9 AP** (art. 3 O). Il est question de la solidarité abonné/usager (souvent locataire/propriétaire). En pratique, pour que cela s'applique il faut qu'il y ait eu une mise en demeure, ce qui n'arrive pas toujours même quand les autres conditions sont remplies. Il faudrait donc mettre une autre formulation pour éviter cela, par exemple : « Lorsque l'utilisateur n'est pas titulaire d'un droit réel sur l'immeuble raccordé, l'abonné ne peut être solidairement et indivisiblement tenu envers le débiteur du paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure ou l'expiration d'un délai de 45 jours suivant l'envoi de la facture ... ».

D'ailleurs, l'abrogation du point selon lequel le propriétaire aussi doit prévenir Vivaqua 15 jours avant le changement d'utilisateur et où, à défaut de cette information, l'abonné est tenu envers le distributeur, suppose un pas en arrière dans la protection des ménages, même si cela n'est pas appliqué par Vivaqua en pratique (« dans l'article 3,



alinéa 4, de la même ordonnance (...), les modifications suivantes sont apportées :
(...) 2° Le point 4 est abrogé. »).

Il nous paraîtrait également pertinent, à des fins tant écologiques que sociales, d'engager la responsabilité du propriétaire négligeant dans le paiement de la facture d'eau lorsque celle-ci est anormalement élevée suite à une fuite et lorsque le locataire a prévenu d'un défaut des installations dont la réparation incombait au propriétaire.

Les mentions additionnelles à introduire dans les factures

- **Art. 5/2 AP** (art. 38/2 O). Il serait utile d'ajouter aux mentions obligatoires dans la facture intégrale le droit à l'intervention sociale (aussi quand Vivaqua réclame le paiement d'une facture annuelle ou intermédiaire, voir art. 4 AP (art. 38/1 O)). Cela donnerait plus de visibilité à ce nouveau droit et pourrait encourager les ménages à faible revenu qui ne bénéficient encore du BIM à en faire la demande.

Il faudrait indiquer aussi les services d'accompagnement dans la facture annuelle, et ce comme mesure préventive (l'article 23 de l'ordonnance du 16/05/2019 modifiant l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau stipule qu' « en annexe de la facture intermédiaire adressée aux ménages, des informations seront fournies concernant l'existence des dispositifs d'accompagnement existants au sein de la Région de Bruxelles-Capitale et les coordonnées utiles pour les contacter »).

Finalement, le détail des frais et le solde en cas d'arriérés devraient figurer sur toutes les factures, et pas seulement sur la facture intégrale annuelle. L'obligation de fournir un décompte détaillé et justifié (avec copie des factures) est une obligation légale prévue par le code civil et la loi sur le recouvrement amiable.