



BRUGEL
Avenue des Arts 46
1000 BRUXELLES

Bruxelles, le 26 février 2020

Monsieur,

Concerne : consultation projet de méthodologie tarifaire eau

Nous avons pris connaissance de la consultation publique « online » en cours sur les projets de méthodologies tarifaires relatives au secteur de l'eau. Nous regrettons, que pour une matière aussi importante, aucune autre sensibilisation et information publique ne soient organisées afin de permettre de réels échanges.

Nous sommes étonnés que la problématique de la précarité hydrique n'y est mentionnée qu'accessoirement alors qu'en Région de Bruxelles-Capitale, elle est devenue également un phénomène préoccupant:

- de plus en plus de consommateurs sont confrontés à des procédures de recouvrement et fermeture du compteur d'eau par Vivaqua ;
- ces consommateurs sont ainsi confrontés à une augmentation importante de la dette suite aux frais de procédure ;
- le nombre de jugements pris par défaut est très/trop important.

En conséquence, l'augmentation tarifaire que vous proposez risque encore d'aggraver la situation de précarité financière dans laquelle se trouve une partie des consommateurs.

Au motif que les des réflexions autour du tarif social ne relève pas de votre compétence, (elle devrait être traitée ailleurs et ultérieurement), vous écarterez simplement cette problématique.

Cependant, prévoir une augmentation du prix de l'eau sans mettre parallèlement et simultanément des mesures d'accompagnement social dans la lutte contre la précarité hydrique va nécessairement augmenter la pauvreté en Région de Bruxelles-Capitale avec le résultat que plus de familles bruxelloises risquent de se voir encore privées de la fourniture d'eau suite à des décisions de fermeture du compteur :

- Il y aura encore plus de factures impayées ;
- Il y aura encore plus de procédures de recouvrement ;
- Il y aura encore plus de procédures judiciaires en vue d'obtenir des jugements autorisant la fermeture du compteur d'eau ;
- Il y aura donc encore plus de fermetures des compteurs d'eau et des frais à payer avant d'obtenir l'ouverture.

Nous insistons pour que parallèlement à cette méthodologie tarifaire d'autres décisions soient prises :

- Une amélioration concrète et planifiée du *service à la clientèle* pour que le consommateur ait facilement accès aux informations via e.a. un *espace client* numérique performant ;
- La possibilité pour chaque consommateur d'obtenir un plan de paiement raisonnable pendant toute la durée de la procédure de recouvrement (hors procédure judiciaire) tant qu'il n'y a pas d'audience judiciaire fixée ;
- La possibilité pour le consommateur d'obtenir une facture mensuelle *papier* s'il souhaite mensualiser le paiement de sa facture de consommation d'eau.

La multiplication des acteurs qui interviennent dans le secteur de l'eau, dont Brugel, quant à la méthodologie tarifaire, oblige ses acteurs à se concerter et collaborer afin de mettre en œuvre certaines dispositions.

Une augmentation du prix de l'eau va inévitablement augmenter les demandes d'aide financière via l'intervention du Fonds Social Eau, auprès des CPAS.

Nous rappelons que malgré l'indexation du prix de l'eau en 2020, aucune augmentation du Fonds Social Eau n'a été prévue. En conséquence, prévoir une augmentation tarifaire du prix de l'eau, sans augmentation du Fonds Social Eau pour les CPAS ne peut que contribuer à l'augmentation de la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale.

D'avance nous vous remercions de la bonne attention que vous voudrez bien réserver à la présente et vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de notre considération distinguée.



Karine LALIEUX
Présidente de la Fédération des CPAS Bruxellois