

Bruxelles, le 28 avril 2020

**Objet : mesures prises dans le cadre de la crise du COVID-19**

Madame Bovy,

Par ce courrier, nous tenons à saluer la réaction rapide et efficace de Vivaqua à l'annonce du confinement et les mesures prises par le distributeur pour garantir un accès à l'eau pour toutes et tous. Nous souhaitons également obtenir des informations complémentaires, afin de nous assurer que tous les acteurs de première ligne aient une information complète.

Tout d'abord, Vivaqua ne procédera à aucune coupure d'eau ni pour les ménages ni pour les entreprises, le temps que la crise se termine et au minimum jusqu'au 30 juin. Puisque la trêve estivale interdisant les coupures s'étale du 1<sup>er</sup> juillet au 31 août, aucune coupure ne pourra donc intervenir avant le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Nous jugeons que ces dispositions sont positives et donnent au public fragilisé le temps de pouvoir solliciter l'aide appropriée auprès des acteurs sociaux. Nous nous interrogeons par contre sur **ce qu'il est advenu des ménages dont la fourniture d'eau a été interrompue avant le 16 mars 2020**. La mesure ne le dit pas. Ceux-ci ont-ils été automatiquement restaurés dans leur accès à l'eau ?

Ensuite, Vivaqua propose des mesures pour faciliter le paiement des factures :

- le délai de paiement des factures est allongé et aucun rappel ne sera envoyé avant la fin juin ;
- un plan de paiement sur 10 mois sera accordé d'office pour toute facture émise et non encore payée, et ce, qu'elle concerne un particulier ou une entreprise ;
- toutes les opérations de recouvrement sont gelées jusqu'à fin juin.

A nouveau, nous accueillons très positivement ces mesures. Nous souhaitons néanmoins des éclaircissements sur ces dispositions, notamment quant à leur application dans le temps. **Un ménage dont la facture annuelle serait dressée en octobre, par exemple, pourrait-il bénéficier des mêmes assouplissements ?** Les répercussions de la crise sur le budget des ménages risquent de durer, il semble indispensable de ne pas envisager les protections seulement à court terme.

Cordialement,

Pour la CGEE<sup>1</sup>,  
Marie Hanse  
[Marie.hanse@fdss.be](mailto:Marie.hanse@fdss.be)  
0471 51 28 35

---

<sup>1</sup> La Coordination Gaz Electricité Eau, créée il y a plus de 30 ans, est un réseau pluraliste regroupant des organisations sociales telles que le MOC de Bruxelles, le Service Social de Quartier 1030, le Collectif Solidarité contre l'Exclusion, la Fédération des Services Sociaux, et des personnes agissant à titre privé : syndicalistes, membres de mouvements sociaux et académiques. La Coordination lutte pour que chacun ait un accès effectif au gaz, à l'électricité et à l'eau quel que soit le montant de ses revenus.