

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### Frais de rappel des factures d'eau

in BW distributeur d'eau ne comprend pas l'annonce du Ministre fédéral du travail, de l'Economie et des Consommateurs, Monsieur Kris Peeters d'imposer la gratuité du premier rappel de paiement pour les factures d'eau et ce, pour les raisons suivantes :

Contrairement à d'autres secteurs comme les opérateurs télécoms qui fixent le montant lié aux rappels dans leurs conditions générales de vente, la procédure de contentieux (rappel, mise en demeure, ...) en matière d'eau en Wallonie est fixée par le Code de l'eau depuis 2005. Cette disposition est valable pour l'ensemble des distributeurs d'eau.

À titre indicatif, au 1er janvier 2018, l'envoi du premier rappel de paiement est facturé 5 € et non 7,50 € comme cité dans la presse ces derniers jours. Ce montant se justifie par la prise en charge des divers coûts liés à ce rappel (gestion du service clientèle et frais postaux).

Contrairement à la Flandre, où le rappel est envoyé 15 jours après la date d'émission de la facture, en Wallonie, le Code de l'eau impose aux distributeurs d'attendre au minimum 30 jours avant d'envoyer le 1<sup>er</sup> rappel.

Cela laisse largement le temps au client en difficulté temporaire, de solliciter et d'obtenir, sans frais ni intérêt, un étalement de son paiement. Contrairement à la Flandre également, pour les consommateurs en réelle difficulté de paiement, le Fonds social de l'eau (légiféré par le Code de l'eau) permet une intervention substantielle dans la facture de consommation et permet non seulement l'apurement de la facture mais aussi d'éviter les frais de recouvrement supplémentaires. Les CPAS sont étroitement associés à cette démarche.

Pour in BW, en 2017, seuls 11 % des factures émises donnent lieu à un premier rappel.

Contrairement aux différents propos cités dans les médias, cette procédure n'engendre aucun bénéfice. En Wallonie, les sociétés de distribution d'eau appliquent le coût-vérité de l'eau (plus d'information <https://www.inbw.be/votre-eau-au-cout-verite>). Les recettes liées aux frais de rappel encaissés viennent en déduction du coût-vérité-distribution. La décision de Monsieur Peeters d'imposer le premier rappel gratuit **aurait pour conséquence l'augmentation du Coût-Vérité-Distribution de 0,02 € (1% de la facture d'eau) pour 89 % des personnes qui paient leur facture dans les délais.**

Il est à noter que l'Union professionnelle du secteur de l'eau, AQUAWAL, confirme ces arguments et a écrit un courrier en ce sens au Ministre wallon de l'Environnement, Carlo di Antonio, afin de faire valoir son point de vue dans les discussions avec le fédéral.

#### *Pour plus d'informations*

Nathalie SWAELENS

Service Communication

GSM : 0494/51 27 82 – [nathalie.swaelens@inbw.be](mailto:nathalie.swaelens@inbw.be)

Photos et illustrations disponibles sur demande.