

SOCIÉTÉ

Compteurs d'eau « connectés » : une association lance l'alerte

Saisie par un Perpignanaise sommé de payer 650 euros à Véolia, alors que sa facture habituelle s'élevait à 40 euros par semestre, l'Association départementale des usagers de l'eau a mis en évidence un dysfonctionnement du capteur qui permet de relever le compteur à distance. L'abonné a fini par obtenir gain de cause. Mais l'association suspecte d'autres cas similaires. Et pour cause : les compteurs d'eau des trois quarts des foyers de l'Agglo sont désormais connectés. Explications.

Lorsque l'affaire a débuté, Raul Indart était coincé en Amérique du Sud. Parti en Argentine au début du mois de mars, le Perpignanaise s'était retrouvé confiné là-bas. Il y passera plus de trois mois. C'est dans ce contexte qu'il s'aperçoit, courant avril, en allant consulter ses comptes bancaires sur Internet, qu'il doit s'acquitter d'une facture d'eau de 650 euros. Contre une quarantaine d'euros par semestre en temps normal.

« J'ai téléphoné plusieurs fois à Véolia depuis l'Argentine. Parfois, il fallait attendre un quart d'heure. Ça m'a coûté beaucoup d'argent. Mais je n'ai obtenu aucune explication, indique Raul Indart. On m'a juste dit que je devais payer en quatre fois »

que c'était le capteur permettant le relevé à distance qui ne fonctionnait pas, relate le président de l'association, Dominique Bonnard. Pendant six années, le relevé de consommation indiquait zéro et ça n'a pas posé question à Véolia... De toute façon, l'entreprise ne pouvait pas demander à M. Indart un arriéré sur six ans comme elle l'a fait. La loi stipule que dans de pareils cas, on ne peut pas remonter au-delà de deux ans. »

« Peut-être d'autres situations similaires »

Enfin, Véolia a accédé aux demandes de l'association fin octobre. « Par souci de conciliation », pré-



► Dominique Bonnard et Raul Indart relatent la mésaventure de l'utilisateur.

Photos Paul Mangin