



## Association des Usagers de l' Eau des Pyrénées Orientales

2, rue de la tour, lotissement Camp Marti 66110 Amélie-les-Bains / Palalda.  
courriel : [asso@usagersdeleau66.org](mailto:asso@usagersdeleau66.org) site : <http://usagersdeleau66.org>

---

Mardi 13 octobre 2020

A l'attention de l'agence VEOLIA

1 Rue Madame de Staël,

B.P. 41509

66103 Perpignan

**références : Mr Raul INDART ROUGIER numéro de contrat 7595008F**

Madame, Monsieur,

Nous vous adressons ce courrier suite aux éléments qui nous ont été transmis par monsieur Raul INDART ROUGIER. Monsieur INDART nous a contactés car il estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante de la part des Services de VEOLIA.

L'entreprise VEOLIA prétend mettre en avant le CARE dans la gestion de ses relations avec sa clientèle. Comment se fait-il que les observations et les questions émises par monsieur INDART aient été traitées avec autant de désinvolture? Les seuls interlocuteurs ont été des numéros d'appel « *interactifs* » ou des courriers émis par le centre clientèle de Nice. Aucun interlocuteur local n'apparaît.

Suite à l'envoi de votre facture en date du 8 avril 2020 pour un montant de 650,23 € aucune explication n'a été fournie suite à la brutale facturation de 164m<sup>3</sup> contre une consommation habituelle semestrielle variable de 2 à 4 m<sup>3</sup>.

le Règlement de Service en vigueur précise dans l'article 3 alinéa 4 que " si l'exploitant du service eau constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation il en informe l'utilisateur par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé"

Lorsque la facture a été présentée au prélèvement bancaire automatique, monsieur INDART était assigné en Argentine, sous quarantaine, pour cause de COVID. Aucune explication n'a été donnée à monsieur INDART sur les fondements de cette facturation malgré ses multiples appels téléphoniques onéreux émis depuis l'Argentine. Monsieur INDART avait toutes les raisons d'être inquiet, d'une part par le montant élevé de la facture eu égard à des revenus modestes et par l'hypothèse d'une fuite après compteur. Pour toute réponse VEOLIA a réitéré le règlement de la facture émise.

Un courriel de VEOLIA daté du 28 avril 2020 précise «qu'il a été remarqué que depuis plusieurs années il n'y a aucune consommation de facturée ce qui expliquerait cette facture importante»

Dans un courriel adressé à VEOLIA en date du 1<sup>er</sup> mai 2020, monsieur INDART demande à nouveau des explications sur la périodicité effective des relevés de son habitation principale. Aucune réponse ne lui sera fournie.

Sous la pression des factures de rappels et le chantage odieux de la menace de coupure d'eau, ceci alors que la loi Brottes interdit toute coupure d'eau ou réduction de débit - courriel de VEOLIA en date du 7 septembre 2020 - monsieur INDART verse un premier acompte de 195,06€ en fractionnant la somme exigée en trois versements, seule concession proposée par VEOLIA. Le CCAS accordera une aide complémentaire de 90 €.

En date du 8 septembre 2020, VEOLIA indique que le service juridique ne pourra effectuer aucun geste commercial, justifiant «qu'en effet, rien ne montre que la télérelève a dysfonctionné. Une remontée de consommation à 0 peut vouloir dire qu'il n'y a personne sur place ou qu'il y a un forage sur place et que c'est ce dernier qui alimenterait votre foyer»

L'argumentation de VEOLIA est grotesque. Elle montre que celle-ci est produite par un service hors sol dans l'incapacité d'appréhender la situation locale. L'immeuble ancien occupé par des copropriétaires au 31 avenue Victor Dalbiez ne possède pas de forage et le logement de monsieur INDART est son habitation principale depuis son acquisition.

Voilà où nous en sommes.

Nous nous sommes rendus au domicile de monsieur INDART afin de vérifier les hypothèses d'une fuite après compteur ou l'existence d'un

compteur bloqué. Après des relevés distants de 24 heures, il semble que le compteur fonctionne normalement. Après vérification, l'état du réseau d'alimentation de l'appartement ainsi que les appareils ménagers ne sont pas source de fuite.

Après étude des factures d'eau de monsieur INDART du 23 mars 2012 date d'occupation initiale du logement, au 8 avril 2020, date d'émission de la dernière facturation, on observe les faits suivants :

Durant les années 2012 à 2014, la consommation est de l'ordre de 2 à 4 m<sup>3</sup> par semestre.

Au cours de l'année 2014, le compteur de monsieur INDART est remplacé et les relevés s'effectueront à compter de 2015 par télérelèves.

Durant six années consécutives, soit de 2015 à 2019, les relevés indiquent 0 m<sup>3</sup> consommé. Monsieur INDART s'acquittant à chaque fois de la facturation comprenant la part abonnement et une part dépollution des eaux usées alors qu'aucune consommation n'apparaît.

En conclusion, tout laisse à penser que la tête émettrice du compteur d'eau est défectueuse. A ce titre, l'association 60 Millions de consommateurs rapporte des contentieux de cette nature entre usagers et gestionnaires des services de distribution de l'eau potable. Comment se fait-il que l'entreprise VEOLIA ne se soit pas inquiétée de cette situation? L'informatisation du service ne ferait-elle l'objet d'aucun contrôle?

Nous avons commencé à interroger les locataires du même immeuble. Il se trouve que madame Jacqueline GOZE a vécu une situation similaire. Durant trois semestres consécutifs, du second semestres 2018 et durant l'année 2019, ses facturations enregistraient 0m<sup>3</sup> consommé. Par contre la facture du premier semestre 2020 indiquait 73 m<sup>3</sup> consommés. La consommation habituelle de madame GOZE varie de 22 à 28m<sup>3</sup> par semestre. Madame GOZE a alors demandé des explications à VEOLIA. Là non plus, aucune réponse ne lui sera apportée.

Le courrier de VEOLIA du 8 septembre 2020 a l'outrecuidance de rendre l'utilisateur responsable d'un bon établissement des facturations en informant VEOLIA des dysfonctionnements des relevés! *«l'ensemble des factures qui vous ont été adressées montrent une consommation à 0 en dehors de la partie de prime fixe d'abonnement et vous auriez pu ; si ce n'était pas déjà le cas : vous manifester auprès de nos services pour nous en informer.../...»*

Nous ne voyons là que des manquements professionnels à la mission de délégation de service public de toute première importance qui vous a été confiée.

En conclusion, compte tenu de l'historique de la situation, nous demandons à l'entreprise VEOLIA de produire une facture qui ne pourra excéder une consommation de 4m<sup>3</sup> par semestre, ce qui correspond à la consommation maximale qu'indiquent les relevés des années 2012 à 2014, seuls éléments de référence. Cette facturation ne pourra remonter à une consommation antérieure à deux années au vu de l'article L.137-2 du code de la consommation.

L'acompte versé par monsieur INDART de 285,06 € ( 195,06 € + 90 € CCAS) sera sans aucun doute supérieur à la facturation qui devra être émise. En vertu de l'article L.110-4 du code du commerce nous demandons à VEOLIA de créditer la différence soit en un avoir sur la consommation à venir ou en rétrocédant le trop perçu.

Nous nous réservons le droit de saisir les tribunaux si une issue constructive n'était pas apportée à la situation exposée. Nous informons comme il se doit, le Président de Perpignan Méditerranée Métropole ainsi que le siège de VEOLIA de la teneur de ce courrier.

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération citoyenne respectueuse.

Pour l'association des Usagers de l'Eau des Pyrénées Orientales

Le président, Dominique BONNARD