

En revanche, je déplore qu'aucune communication n'ait été adressé à notre consommateur pour l'informer, dans des délais plus courts, que son compteur avait enregistré une consommation beaucoup plus importante que celle transmise par le télérelevé.

Monsieur INDART, après avoir contacté à 2 reprises notre Centre Service Client par mail (le 25/04/2020, réponse apportée par mail le même jour, et le 01/05/2020, réponse faite par mail le 02/05/2020) s'est rendu, après le déconfinement, dans notre agence locale à PERPIGNAN, afin d'y rencontrer un conseiller Clientèle.

Après avoir pris connaissance de sa situation, il lui a été expliqué la régularisation de sa consommation et, compte tenu des circonstances particulières évoquées avec nos services, nous lui avons aussitôt proposé de bénéficier de l'accompagnement des chèques Eau.

Il a ainsi pu, en réglant 30% du montant initial de sa facture d'eau (condition d'attribution des chèques Eau), obtenir 90 € d'aide par le CCAS de PERPIGNAN, à qui nous remettons les chèques Eau.

Le 12 août 2020, nous avons reçu une seconde fois Monsieur INDART, dans nos locaux de Perpignan. Il avait compris que l'aide des Chèques Eau allait couvrir l'intégralité de sa facture. Nous avons pris le temps de lui expliquer que l'attribution se faisait sous condition de ressources, après analyse par le CCAS de PERPIGNAN.

Nous avons en outre bien confirmé à Monsieur INDART le 04/09/2020, par téléphone, que VEOLIA s'engageait à réétudier son dossier en fin d'année 2020 afin d'envisager, avec le CCAS de PERPIGNAN, la possibilité d'obtenir un montant complémentaire, pour l'aider encore davantage.

Concernant les relances adressées, je vous assure qu'aucune forme de pression ou menace de coupure d'eau n'a été exercée sur Monsieur INDART. Soyez assuré que VEOLIA respecte rigoureusement les recommandations de la Loi BROTTE en la matière. Aussi, à cet effet, je vous joins les duplicatas de lettre de relance qui ont été adressées à Monsieur INDART, suite à l'envoi de cette facture d'eau.

Pour solder ce dossier, et dans un esprit de conciliation, nous acceptons de ramener la régularisation de consommation de Monsieur INDART à 16 m3 pour les deux dernières années, soit une annulation de 148 m3.

Monsieur INDART recevra donc prochainement un avoir de 569.88 € relatif à ce volume qui sera mis au crédit de son compte.

J'aimerais profiter de cet échange pour vous proposer de rencontrer Amandine PERRIN, notre Responsable du service consommateurs, comme elle l'a déjà fait avec d'autres associations ou organismes (divers CCAS, UFC QUE CHOISIR) afin d'évoquer avec vous les démarches mises en place par notre entreprise (Chèque Eau, MEDIANCE 66) pour faciliter l'examen des réclamations et des difficultés de règlements, relatifs aux factures d'eau.

Je vous prie de croire, Monsieur BONNARD, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Jean François LLUCH
Directeur du Territoire Pyrénées Orientales

