

COLLECTIF DE L'EAU DU GRAND AVIGNON
7, impasse des fleurs – 84000 – AVIGNON

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Association de l'EAU des Usagers du Grand Avignon Gardois- Association des Usagers de l'EAU de Morières- Collectif de l'eau | |
|---|--|

A Monsieur Joël Guin

Président du Grand Avignon

320,Chemin des Meinajariès BP 1259

84911 AVIGNON CEDEX 9

Objet : Les contrats eau et assainissement Grand Avignon
Les factures d'eau 2021 de la société SUEZ

Avignon le 28 mai 2021

Monsieur Le Président,

Nous souhaitons vous alerter sur la gestion de l'eau dans les communes du Grand Avignon : Villeneuve- les Angles – Pujaut – Sauveterre - Morières – Jonquerettes et Roquemaure.

La société « Eau Grand - Avignon » alias Suez est délégataire du contrat eau depuis le 01/ 01/2021.

Avec la facture de clôture de la SAUR en mars- qui au demeurant a facturé des relevés estimés et non réels en fin de contrat au 31 12 2020 - de nombreux litiges sont générés par des surfacturations en 2020, et de nombreux usagers n'obtiennent ni explication ni correction de la société SAUR.

Et maintenant le nouveau délégataire facture en avril et mai 2021 :

- Un montant d'abonnement de 35,23 € à sauveterre et de 27,22€ dans les autres communes.
- Un montant de 46,11 € correspondant à 19 m3 estimés de deux mois entre le 1/ 01/2021 et le 01/03/ 2021 dans toutes les communes.

Si le montant de l'abonnement est conforme aux contrats eau et assainissement, le deuxième montant de 46,11 € pour tous pose de graves questions de légalité et de légitimité :

- Un montant de 19 m 3 pour tous les usagers s'apparente à une facturation forfaitaire interdite par la loi.
- Le service de l'eau a tous les moyens de calculer une estimation sur la base de la consommation habituelle, le changement de délégataire ne saurait empêcher la continuité du service.
- 2 estimations (parfois davantage) coup sur coup représentent déjà une anomalie, mais celle -ci est aggravée du fait d'une estimation forfaitaire de 19 m3 pour tous les usagers, indépendante de leurs consommations.
- En conséquence, ces facturations sont illégales, la collectivité responsable du service doit intervenir et exiger du délégataire Suez le respect du contrat et donc l'annulation des 23460 factures litigieuses.

Vous avez pu constater à travers les actions des usagers relatées par la presse, combien cette façon de procéder est contestée par les habitants.

Mais, au lieu de répondre aux demandes, la société SUEZ s'obstine ,refoule les lettres recommandées adressées au bureau du 18 avenue G.Péri à Villeneuve, et se donne le droit de « rectifier » au mieux, en

novembre ou décembre 2021, exigeant en cela une avance de trésorerie de la part d'usagers captifs, avec un relevé réel prévu en fin d'année.

Voici à titre d'information un extrait de leur justification sur les 19 m3 forfaitaires :

Extrait de son communiqué du 12 mai

« Ce calcul de 19 m3 est réalisé sur la base de la consommation moyenne d'un foyer : soit 120 m3 par an, ramenés à 19 m3 pour la période de janvier + février. Cette méthode de calcul a été choisie pour éviter de superposer deux estimations (la dernière facture de SAUR, l'ancien opérateur, étant déjà une estimation compte tenu de l'impossibilité technique de relever l'ensemble des compteurs le jour de la fin du contrat).

La deuxième facture sera réalisée sur la base d'une relève. Dès lors, c'est bien la consommation réelle du client qui sera alors prise en compte. La régularisation sera donc opérée lors de la deuxième facture, prévue au second semestre 2021.

En attendant cette deuxième facture Eau Grand Avignon, les usagers peuvent solliciter le service client en transmettant, s'ils le souhaitent, leur index réel. En cas d'écart de plus de 10 m3, les factures sont refaites instantanément. »

Ainsi, non contente d'envoyer des factures au contenu illégal, pour faire "bon poids", Suez prétend que l'utilisateur peut « la solliciter » (le mot est significatif de sa démarche condescendante) et lui fait connaître en mai 2021 les conditions, (voir copie de réponse à une réclamation d'utilisateur) à savoir :

1^{ère} condition : transmettre au délégataire le relevé de 2 mois en arrière, (au 01/03/2021) inventant ainsi la machine à remonter le temps.

2^e condition supplémentaire : un prétendu écart de 10 m3 min.

Sinon, réclamation infondée.

On ne saurait mieux se prévaloir de sa propre pratique fautive ; une société en faute pour non-respect de la loi et du contrat avec la collectivité peut se permettre de narguer les usagers et de poser ses conditions.

A ce sujet, nous aimerions savoir si la collectivité que vous présidez a donné son accord à cette facturation de 19 m3 pour tous, et si elle approuve la réponse type envoyée à la suite de réclamation (copie en P.J.)

Les usagers et nos associations demandent l'annulation des 23 460 factures illicites et leur remplacement par des factures respectant le droit.

Croyez, Monsieur le Président, à l'assurance de notre considération distinguée.

Pour les associations concernées

J.Raffy pour l' **Association de l'EAU des Usagers du Grand Avignon Gardois -**

:

R.Colomb pour l' **Association des Usagers de l'EAU de Morières :**

Marcelle Landau pour le collectif de l'eau

Copie de réponse à réclamation usager.

Copie de facture forfaitaire à 19 m3