

Service des Relations avec
les Collectivités Territoriales
Pôle Finances locales, Intercommunalité,
Commande publique
Affaire suivie par : Emmanuelle DAUMAIN
Tél : 04 88 17 82 21
emmanuelle.daumain@vaucluse.gouv.fr

Avignon, le **30 NOV. 2021**

Mesdames et Messieurs les membres du collectif de l'eau,

Par courrier du 17 septembre 2021, vous avez à nouveau attiré mon attention sur les modalités de facturation pratiquées par la société SUEZ ainsi que sur d'autres irrégularités de gestion, dans le cadre d'une délégation du service public de l'eau potable que lui a confiée le Grand Avignon.

Vous relevez que pour la première facture, le délégataire a réclamé à l'ensemble des foyers un montant uniforme correspondant à un volume de consommation forfaitaire de 19 m³. Vous ajoutez que le délégataire a manqué à son obligation contractuelle d'informer les abonnés sur le mode d'évaluation de cette estimation. Vous estimez par ailleurs que le calcul de la TVA est erroné, en ce qu'il procède à des arrondis systématiquement supérieurs au montant attendu. Enfin, vous m'informez que sur l'année 2021 le délégataire n'aura réalisé qu'un seul relevé des compteurs annoncé à compter de septembre 2021, alors qu'il s'est engagé sur deux relevés par an.

Les services de la Direction départementale des finances publiques m'ont confirmé les erreurs de calcul sur la TVA.

Vous trouverez ci-joint les courriers successifs que j'ai adressés au président du Grand Avignon, afin qu'il rappelle à son délégataire ses obligations contractuelles.

Je vous prie de croire, Mesdames et Messieurs les membres du collectif de l'eau, à l'assurance de ma considération distinguée.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général,


Christian GUYARD

Mesdames et Messieurs les membres
du collectif de l'eau
7 impasse des fleurs
84000 Avignon



**PRÉFET
DE VAUCLUSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction de la Citoyenneté
et de la Légalité**

Service des Relations avec
les Collectivités Territoriales
Pôle Finances locales, Intercommunalité,
Commande publique
Affaire suivie par : Emmanuelle DAUMAIN
Tél : 04 88 17 82 21
emmanuelle.daumain@vaucluse.gouv.fr

Avignon, le **30 NOV. 2021**

Le Préfet de Vaucluse

à Monsieur le Président du Grand Avignon

Objet : Facturation SUEZ

Référence : Courrier du collectif de l'eau du Grand Avignon du 17 septembre 2021, complété par mail le novembre 2021

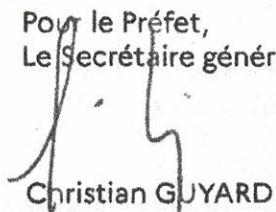
Par courrier et mail cités en référence, le collectif de l'eau du Grand Avignon attire à nouveau mon attention sur des irrégularités récurrentes dans la facturation pratiquée par votre délégué la société SUEZ, qui a succédé le 1^{er} janvier 2021 à la société SAUR.

Par courriers du 5 août 2021 et du 29 octobre 2021, je vous avais déjà alerté sur le recours abusif à une facturation uniforme auprès de l'ensemble des abonnés, fondée sur une estimation et non sur la consommation réelle individuelle.

J'observe également que la facture d'accès au service qui a été adressée aux 23 460 foyers abonnés avec un montant identique, comporte des erreurs de calcul sur la TVA. Si les taux appliqués sont conformes à la réglementation, les montants TTC affichés procèdent à des arrondis systématiquement supérieurs au montant attendu. Ainsi, pour un montant HT de 25,44 € avec une TVA à 5,5 %, la société SUEZ facture la distribution de l'eau 26,85 € TTC au lieu de 26,84 €. De la même manière, pour un montant HT de 34,28 € avec une TVA à 10 %, SUEZ facture l'assainissement 37,73 € TTC au lieu de 37,71 €. Ces anomalies se répètent sur d'autres factures individuelles. Ainsi, on constate sur une facture récente portant sur l'assainissement, que la TVA de 10 % appliquée à un montant HT de 461,16 € est affichée à 46,18 € au lieu de 46,11 €, ce qui porte le montant total à 507,34 € au lieu de 507,27 € TTC.

Je vous remercie de bien vouloir m'indiquer la suite que vous entendez réserver aux observations contenues dans la présente lettre.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christian GUYARD', is written over the typed name. The signature is stylized and somewhat abstract.

Christian GUYARD

Service des Relations avec
les Collectivités Territoriales
Pôle Finances locales, Intercommunalité,
Commande publique
Affaire suivie par : Emmanuelle DAUMAIN
Tél : 04 88 17 82 21
emmanuelle.daumain@vaucluse.gouv.fr

Avignon, le **29 OCT. 2021**

Le Préfet de Vaucluse

à Monsieur le Président du Grand Avignon

Objet : Délégation du service public de l'eau potable

Référence : Courrier du collectif de l'eau du Grand Avignon du 17 septembre 2021, complété par mail le 30 septembre 2021

Par courrier cité en référence, le collectif de l'eau du Grand Avignon attire à nouveau mon attention sur des irrégularités récurrentes dans la facturation du service public d'eau potable actuellement délégué à la société SUEZ, laquelle a succédé le 1^{er} janvier 2021 à la société SAUR.

Par courrier du 5 août 2021, je vous avais alerté sur le recours abusif à une facturation fondée sur une estimation et non sur la consommation réelle, dès lors que la relève des compteurs des usagers est une obligation de service public s'imposant au délégataire. Le règlement de service du contrat de concession prévoit dans le cas d'espèce, de procéder à deux relevés des compteurs par an, et d'informer les usagers avant toute modification du mode de calcul de l'estimation intermédiaire.

Or, j'observe que les factures d'arrêt de compte émises par la société SAUR pour clôturer les contrats des usagers, ainsi que d'autres factures émises en 2020 pour certains d'entre eux, se fondaient déjà sur la seule estimation de leur consommation : aussi, les index de référence repris par le nouveau délégataire sont erronés, et par suite ceux figurant sur la facture d'accès au service qui comportait un montant uniforme pour l'ensemble des abonnés. La première facturation correspondant à la consommation réelle qui interviendra à l'issue de l'unique relevé des compteurs réalisé en 2021, s'appuiera sur des index factices résultant de plusieurs estimations successives. Il n'y a donc pas de base sûre pour le départ des factures SUEZ.

L'écart constaté entre l'index figurant sur les factures et l'index réel, a conduit les usagers dès le mois d'avril 2021, à porter des réclamations qui restent sans suite à ce jour. Or, fiabiliser l'index initial est une condition indispensable à l'évaluation de l'intervalle entre l'ancien relevé et le nouveau relevé, c'est-à-dire le volume de la consommation réelle.

Afin de respecter son obligation contractuelle de réaliser deux relevés des compteurs par an, il incombe à votre délégataire de prendre en compte les index réels disponibles en début de période pour établir sa facturation.

Je vous remercie de bien vouloir m'indiquer la suite que vous entendez réserver aux observations contenues dans la présente lettre.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général,



Christian GUYARD

Service des Relations avec
les Collectivités Territoriales
Pôle Finances locales, Intercommunalité,
Commande publique
Affaire suivie par : Emmanuelle DAUMAIN
Tél : 04 88 17 82 21
emmanuelle.daumain@vaucluse.gouv.fr

Avignon, le - 5 JUILLET 2021

le Préfet de Vaucluse

à Monsieur le Président du Grand Avignon

Objet : Facturation SUEZ

Référence : Votre courrier du 15 juillet 2021

Vous m'avez fait parvenir par courrier en date du 15 juillet 2021, les éléments de réponse à la lettre d'observation que mes services vous ont adressée le 2 juillet dernier.

Votre analyse appelle à nouveau plusieurs commentaires de ma part.

Sur le grief tiré de la mise en place d'une tarification forfaitaire par le délégataire, vous indiquez que pour la première facture, la société SUEZ a simplement procédé à une facturation intermédiaire sur la base d'une estimation. Vous ajoutez que l'estimation retenue par le délégataire est la moyenne de consommation des foyers français sur une période de deux mois. Vous rappelez également que cette pratique est habituelle dans le cas d'un changement de délégataire, en raison de la difficulté à relever l'ensemble des compteurs dans un laps de temps court.

Or, ce mode de calcul n'apparaît nulle part dans le règlement de service, document contractuel qui fixe dans le détail les obligations respectives du service des eaux et des abonnés. En l'espèce, le règlement n'envisage que deux modalités de facturation : soit la consommation réelle après relevé du compteur, soit la consommation estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. S'agissant d'une approximation préalable à une régularisation sur le compte de l'abonné, cette estimation a vocation à être individuelle. Le montant uniforme facturé par SUEZ est inéquitable et porte préjudice aux abonnés. De plus, si l'abonnement est facturé par semestre et d'avance, la consommation ne peut être facturée qu'à


terme échu par périodes semestrielles. Or, la période de référence de deux mois retenue par la société SUEZ de façon circonstancielle, n'est pas davantage mentionnée dans le contrat.

Comme vous le rappelez vous-même, l'article 7 de l'arrêté du 10 juillet 1996 dispose que « le mode d'évaluation de cette estimation doit avoir été porté à la connaissance de l'abonné ». Il s'ensuit que si le mode de calcul est modifié par rapport à celui prévu dans le règlement de service, l'abonné doit en être informé en amont de la facturation. Or, j'observe que le délégataire, à votre demande, ne s'adresse aux usagers que pour corriger a posteriori les éventuels préjudices liés à cette facturation. Je vous rappelle que la relève des compteurs des usagers étant une obligation de service public s'imposant au délégataire, la société SUEZ aurait dû s'efforcer de recueillir par tout moyen auprès des abonnés les index individuels avant la première facture, et non uniquement au moment de la régularisation.

J'observe enfin que le contrat de délégation de service public passé avec SUEZ ne comporte aucune clause relative aux modalités de transfert d'informations en cas de changement de délégataire ou de mode de gestion, notamment en ce qui concerne la communication des données individuelles de consommation. Ce point pourrait être intégré avec profit dans les prochains cahiers des charges de vos délégations de service public.

Aussi, je vous invite à nouveau à rappeler à votre délégataire ses obligations, notamment en matière de respect des droits des usagers du service de l'eau potable.

Pour le Préfet,
Le Secrétaire général,



Christian GUYARD