



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 site : <http://usagersdeleau66.org>

Lundi 2 novembre 2020

A l'attention de Monsieur Jean François LLUCH
Directeur agence VEOLIA des Pyrénées Orientales
1 Rue Madame de Staël,
B.P. 41509 66103 Perpignan

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

Monsieur LLUCH,

Nous accusons réception de votre courrier daté du 22 octobre 2020 qui fait suite à notre lettre recommandée du 13 octobre 2020.

Nous sommes heureux de constater que nos arguments ont été entendus.

Nous tenons à reprendre certains points de votre courrier pour y pointer ce qui nous semble être des contre-vérités et pour y repérer des omissions auxquelles Monsieur Robert VILA, Président de Perpignan Méditerranée Métropole, ne manquera d'y prêter attention:

1 - Vous nous dites que vos Services *«.../ n'ont pas diligenté de contrôle jusqu'en 2020 pensant que le logement était inoccupé»* . Il s'écoulera ainsi six années jusqu'au moment où vous écrivez *«C'est le 16 janvier 2020, dans le cadre de la maintenance périodique (...) du parc de télérelevés, que nous avons procédé au changement du module du compteur desservant le logement de Monsieur INDART»* Preuve à l'appui, vous nous fournissez une photo du compteur prise ce jour

là indiquant 164 m³ et vous précisez *«je déplore qu'aucune communication n'ait été adressée à notre consommateur pour l'informer dans des délais plus courts../.»* Effectivement, Monsieur INDART sera informé de cette surconsommation trois mois plus tard,.....

2 - Concernant la communication entre votre « service Clientèle » et Monsieur INDART, nous tenons à votre disposition les copies des courriers émis par VEOLIA qui ne sont que des réponses standard et les copies correspondantes des courriers produits par Monsieur INDART. Ces échanges traduisent un dialogue de sourd de la part de vos Services face aux questions réitérées de Monsieur INDART restées sans réponses.

3 - Au sortir du déconfinement, Monsieur INDART se rendra à votre agence locale de Perpignan le 2 mai 2020. Vous rapportez de cette rencontre ces propos : *« 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 de chèques Eau. Il a pu , en réglant 30 % du montant initial de sa facture d'eau (condition d'attribution du chèque Eau) , obtenir 90 € d'aide par le CCAS de Perpignan »*

Lors de cet entretien, Monsieur INDART n'obtiendra toujours aucune explication sur l'origine de cette brutale facturation de 164m³. Vous saviez depuis le 16 janvier que vous étiez en faute, que la télérelève ne fonctionnait pas et que le service maintenance était défaillant. Malgré cela, vous avez exigé le paiement de l'intégralité de la facture de 650,23€. Ceci en toute illégalité.

4 - Vous rendez compte d'un entretien téléphonique en date du 4 septembre 2020 entre votre service et monsieur INDART au cours duquel VEOLIA s'engageait à réétudier le dossier en fin d'année 2020 face à l'insistance de Monsieur INDART. Monsieur INDART nous a précisé qu'il lui a été dit, ce jour là, que *«la chargée de clientèle allait faire un geste mais que ce geste ne pourrait faire l'objet de discussions. »*

Vous omettez de préciser que, quatre jours plus tard, dans un courrier daté du 8 septembre 2020, VEOLIA écrit à Monsieur INDART : *«après analyse de votre demande avec notre service juridique, nous vous informons qu'aucun geste commercial ne pourra être effectué»*

5 - Dernier point concernant les courriers de relance de paiement de VEOLIA, vous écrivez *« je vous assure qu'aucune forme de pression ou menace de coupure d'eau n'a été exercée sur Monsieur INDART »* Nous sommes au regret de vous contredire. Nous tenons à votre disposition une copie d'un courriel VEOLIA daté du 27 juillet 2020 dans lequel il est écrit *« je vous rappelle que tout non*

paiement à échéance peut vous exposer à des pénalités, de même que la fourniture d'eau peut être interrompue, dans les conditions fixées par la réglementation/.... » La menace de coupure d'eau est manifeste. Monsieur INDART n'ayant pas connaissance, à cette date, de la loi Brottes ne pouvait qu'être très inquiet.

6 - Dans votre conclusion vous écrivez « *Pour solder ce dossier, 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 148m³*» Votre décision n'est aucunement le fruit d'un compromis. Vous étiez sous obligation du respect de la loi tout simplement.

Monsieur LLUCH, nous regrettons de ne pouvoir accorder de crédit à votre argumentaire. Votre discours masque une réalité à laquelle les usagers se confrontent chaque jour. Ils sont captifs d'un Service Public qui est en sous-traitance à l'entreprise VEOLIA qui elle-même sous-traite les relevés des compteurs à la société PROX-HYDRO de Toulouse. Politique de rendements financiers maximums oblige. Les citoyens n'accordent d'importance qu'aux faits. Votre éloge du CARE est factice, personne n'est dupe car en réalité vous n'avez de cesse de mettre à distance l'usager. C'est de cette manière que le plus grand nombre de contentieux ou de griefs s'épuisent, confrontés à une force d'inertie face à un interlocuteur lointain.

Recevez, Monsieur LLUCH, l'expression de nos sentiments citoyens les meilleurs.

Pour l'association, le Président,

Dominique BONNARD