

Les usagers continuent de se rebiffer

Abus

A cause d'un compteur défectueux, une personne s'est vue exiger une facture d'eau de 29 450 euros

L'usagère et le collectif de l'eau ont assigné la SAE.

AVIGNON

S'il s'agit bien d'eau douce, la facture était salée... Le 16 décembre 2016, Mme Salonne, usager de l'eau d'Avignon, au titre d'une maison secondaire située sur le périmètre de la commune, reçoit d'un « conseiller Veolia », une lettre lui signalant, comme l'exige la loi Warsmann, que le relevé de l'index de son compteur « fait apparaître une consommation de 8891 m³ ». Il ajoute : « Cette consommation nous semble inhabituelle ». La semaine suivante (23 décembre), nouvelle lettre de Veolia qui précise cette fois que le technicien qui a opéré le relevé, avait informé ses services d'une fuite après le compteur de l'usager auquel on demandait de vérifier ses installations intérieures. Le courrier concluait péremptoirement « Nous vous rappelons que nous n'accordons aucune réduction de consommation en cas de fuites sur installations intérieures ».

Facture salée et compteur qui disparaît

Quand la facture tombe, datée du 28 décembre 2016, y figure un très modique montant à régler de : 29 449,89 euros. Si les Salonne ne résident pas dans cette maison, ils font en sorte depuis 10 ans d'y consacrer quelques heures tous les mois pour son entretien. Mme Salonne est formelle, elle a toujours fermé systématiquement les compteurs d'eau et d'électricité après ses visites de la maison. Les relevés de consommations semestrielles au cours de toutes ses années – comme il a été constaté par huissier – ont généralement oscillé entre 0 et 1 m³ consom-

més. En janvier 2017, elle envoie un courrier à Veolia pour signaler après vérification : qu'il n'y a aucune trace de fuite en sortie de compteur ou dans la maison, et que l'index du compteur est pratiquement illisible. Dans le même temps sa banque lui signale que Veolia a tenté de prélever la somme de 29 450 euros sur son compte en banque. S'ensuit un dialogue de sourds qui va se poursuivre jusqu'en juillet, avec rappel du non paiement de la facture, mise en demeure.

Pendant ce temps Mme Salonne a d'abord fait appel à un plombier, qui constate l'absence de fuites, ainsi qu'à un expert mandaté devant huissier qui démontrera qu'une telle quantité d'eau n'aurait pas pu passer par ses tuyaux en six mois. Nous sommes début février, et l'usagère fait dans la foulée un courrier à Veolia pour contester la facture.

15 jours plus tard, alors qu'ils étaient sensés vérifier le compteur, les techniciens de Veolia emportent le compteur litigieux qui a depuis disparu. Après un rappel de la somme à payer en juin, Veolia cesse en juillet de réclamer la somme. La dette est effacée, le problème est clos, mais Mme Salonne demande désormais le remboursement des frais qu'elle a été obligée d'engager, sans compter le préjudice moral, pour un compteur que la Société des Eaux – qui en est responsable – doit vérifier régulièrement et changer en fin de vie. C'est en novembre dernier que le collectif des usagers de l'eau décide de médier cette affaire et d'interpeller les élus. Aucune réponse à ce jour. Pas plus d'excuses, ou de dédommagement de Veolia. C'est pour cette raison, que Mme Salonne, encouragée et surtout soutenue par le collectif de l'eau, est décidée à obtenir un remboursement. Mme Salonne et le collectif de l'eau viennent d'assigner la société des eaux devant le tribunal d'instance en réparation des préjudices causés par cette gestion fautive.

Christophe Coffinier