

EAUVOLOR
Monsieur Philippe ROUGELOT
7 Avenue des Jockeys
A102
34250 PALAVAS-LES-FLOTS

Mauguio, le 28 avril 2023



SR/CB/SyR/ET/099277/2023

D-1.1.8

Objet : Réponse aux courriers adressés aux vice-présidents concernant la facturation de l'eau

Affaire suivie par Sylvain RIBEYRE
Tél : 04 67 12 35 15 - Mèl : sylvain.ribeyre@paysdelor.fr

Cher Monsieur,

Par courriers recommandés des 13 et 17 avril 2023, adressés respectivement à messieurs Yvon Bourrel et Christian Jeanjean, vous faites part de votre analyse de la facturation opérée par l'exploitant.

En premier lieu, dans votre courrier adressé à monsieur Yvon Bourrel, vous évoquez le calcul d'ajustement de la part fixe eau potable Saur en fonction des nouveaux contrats d'individualisation de fourniture d'eau.

Comme exposé dans l'article 28.2 du contrat et comme expliqué dans le courrier de réponse de la Saur en début d'année 2023, l'individualisation conduit non seulement à poser, dans la majorité des cas, de nouveaux compteurs à l'intérieur des bâtiments, avec les difficultés d'accès supplémentaires que cela occasionne pour leur gestion, mais aussi à déployer une télérelève à l'intérieur de ces mêmes bâtiments avec des difficultés supplémentaires de transmission entre modules de télérelève et concentrateurs, et cela sans qu'il y ait augmentation du nombre de parts fixes.

Le coefficient d'ajustement de la part fixe que vous évoquez a pour objet d'équilibrer ces coûts de gestion supplémentaires. Il ne s'applique évidemment qu'à la part fixe perçue par l'exploitant et dédiée à l'eau potable.

Cette proposition de la Saur a été acceptée lors de l'établissement du contrat car la part fixe a vocation à financer une partie des charges fixes du service, dont les compteurs et la télérelève, et l'équilibre financier à assurer conduit de toute façon à devoir trouver une formule d'ajustement sur le prix de l'eau.

L'ajustement s'applique à l'ensemble des consommateurs par principe de solidarité, avec une globalisation à l'échelle du périmètre affermé de la majeure partie des coûts de gestion des compteurs et de la télérelève. Les coûts d'intervention spécifique sur branchement ou compteur (ouverture/fermeture d'alimentation, pose de nouveau compteur...) restent par contre facturés au demandeur, qu'il soit en copropriété ou en propriété individuelle, et selon le bordereau des prix annexé au règlement de service.

Dans le cas d'une propriété individuelle, l'ajout d'un compteur correspond au rajout d'un point de consommation supplémentaire, et génère dès lors la facturation d'une part fixe supplémentaire tel que cela est prévu au contrat et au règlement de service.

Dans le cas d'une copropriété, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau ne conduit pas à rajouter des points de consommation supplémentaires, puisque le nombre de parts fixes est défini en fonction du nombre de points de consommation, notamment de logements. Par contre, elle génère les surcoûts d'exploitation précédemment évoqués, et l'ajustement du montant de la part fixe en conséquence.

Enfin, vous évoquez le fait que cet ajustement constitue une source de profits importants pour la Saur. L'analyse des comptes d'exploitation rendus chaque année par l'exploitant montre au contraire des résultats bruts avant impôt qui sont négatifs.

En second lieu, dans votre courrier adressé à monsieur Jeanjean, vous faites état de difficultés d'analyse des fichiers d'abonnés, de manques dans ces derniers ainsi que d'erreurs de facturation.

Concernant les fichiers clientèles transmis, les données ont été anonymisées afin qu'aucun abonné ne soit identifiable pour respecter les règles de protection des données personnelles. Nous vous avons remis 4 à 5 années de relevés de compteurs afin que vous ayez une vision sur plusieurs années, évitant les biais induits par les dates de relève et les variations interannuelles de consommations individuelles.

Les fichiers clientèles Saur et Véolia se doivent de respecter l'application des clauses contractuelles mais ils présentent des architectures différentes qui répondent aux nomenclatures adoptées par chacun des deux délégataires dans leur système de facturation.

Le fichier clientèle Véolia que vous avez reçu comprend les différents branchements, les points de consommation, les volumes comptabilisés et l'assujettissement à l'assainissement mais il ne comporte effectivement pas les montants facturés, même si ces derniers peuvent être recalculés à partir des autres paramètres du fichier. Ce fichier est donc complété des colonnes correspondantes et vous est transmis à votre adresse mail.

Le fichier clientèle Saur comprend les factures émises, en plus des consommations relevées mais pas l'identification aisée des compteurs sans assainissement.

Concernant les 414 facturations que vous évoquez et que vous classez en facturations au forfait dans le document annexe, je vous confirme qu'il ne s'agit en rien de facturations au forfait.


Dans son fichier clientèle, la Saur individualise par ligne chaque branchement avec ses points de consommation, sa consommation enregistrée et, lorsque plusieurs branchements appartiennent au même code consommateur, le montant global de la facture est répété dans chacune de ces lignes. Ainsi, bien que les noms, adresses et activités susceptibles d'identifier les abonnés ont été supprimés dans le fichier clientèle que vous avez reçu, cette répétition du montant facturé sur l'ensemble des lignes correspondant à un même code consommateur vous permet de cerner qu'il s'agit d'un seul et même abonné disposant de plusieurs branchements.

J'ai demandé à la Saur d'actualiser le fichier clientèle avec des montants de facturation uniquement annuelle car, pour 2022, il manquait des factures de fin d'année. Je vous transmets par mail les 5 factures émises en 2022 pour la mairie de Palavas les Flots correspondant à 57 branchements actifs, vous permettant ainsi de vérifier l'adéquation entre ces factures et le fichier clientèle.

Le fichier est également complété de l'information vous permettant d'identifier plus aisément les compteurs sans assainissement. Ce fichier actualisé vous est transmis par mail.

Concernant les ventes en groupe auxquelles vous faites référence, il s'agit effectivement de ventes en gros aux collectivités voisines, avec un tarif défini par contrat entre collectivités.

En espérant que ces compléments d'information vous conviendront, je vous prie de croire, monsieur Rougelot, en l'assurance de mes sentiments les meilleurs.



Le Président,
Conseiller Régional
Stéphane ROSSIGNOL

Pièces jointes par mail :

- Fichier clientèle Véolia actualisé
- Fichier clientèle Saur actualisé
- Factures sur l'année 2022 de la mairie de Palavas les Flots

Copies :

- Monsieur Christian Jeanjean, vice-président et maire de Palavas les flots
- Monsieur Yvon Bourrel, vice-président et maire de Mauguio-Carnon