

COLLECTIF DE L'EAU - USAGERS D'AVIGNON

**7, impasse des fleurs - 84000 -
AVIGNON**

CONFERENCE DE PRESSE DU 02 mars 2016

Avec les jugements que le Tribunal d'Instance vient de rendre, nous voici en mesure de faire un BILAN et de renforcer notre appréciation négative de la gestion de la SAE/Veolia sur le contrat d'Avignon.

Nous devons les apprécier dans leur globalité et leur cohérence. Le juge avait bien perçu cette globalité puisqu'il avait ordonné, dans un 1er temps, une conciliation avec le médiateur. Les usagers se sont rendus à la convocation, Veolia a refusé.

1/ COHERENCE

Dans ses méthodes à l'égard des usagers,

Veolia est pris en FAUTE 3 fois :

→ **1er sujet jugé le 4 janvier** : en taxant à l'Assainissement **les usagers des forages** (raccordés au « tout à l'égout »), Veolia et les autres délégataires ont rajouté au forfait de consommation (évalué sur la surface de la maison) une PART FIXE, ABONNEMENT, qui n'existe pas dans la délibération de la Collectivité.

Résultat : Surfacturation sur 5 ans de 250€ en Avignon (le montant varie selon les communes), 700 foyers sont concernés sur le périmètre du Grand Avignon.

→ **2ème sujet jugé le 01 février : pénalités de retard:**
ce jugement est important pour plusieurs raisons:

- a) il sanctionne Véolia pour ses PRATIQUES ABUSIVES et illicites
- b) il sanctionne Véolia pour avoir articulé les pénalités non sur un retard réel mais un retard supposé que la société calcule en référence à la date d'encaissement au lieu et place de la date d'envoi du paiement
- c) il sanctionne Véolia pour avoir rajouté d'autres pénalités articulées sur le nombre de lettres de relance, par ailleurs la plupart du temps infondées
- d) il sanctionne Véolia pour avoir camouflé ses pratiques derrière une appellation des plus positives " autres prestations et services"

Rappelons pour mémoire que la pénalité de retard

est de 5€ à Villeneuve, Les Angles, Morières,

- - - 3€ à St Saturnin, Entraigues, Vedène, Le Pontet,

- - - 12€ à Avignon où le taux de pauvreté est le plus élevé

Au delà de ces faits, en écrivant la phrase « **ATTENDU QUE CETTE PRATIQUE CONSTITUE UN ENRICHISSEMENT SANS CAUSE ET A ETE AUTOMATISEE PAR LA S.A.E.** » le juge a bien sanctionné Veolia pour avoir créé un SYSTEME de création et de

multiplication des pénalités.

Monsieur le Président du Grand Avignon ne peut pas faire l'étonné et parler « d'erreurs » que nous aurions dû lui signaler. Dès 2011, nous avons déposé un dossier à Veolia et rencontré le Grand Avignon (Mr Vacaris) sur le sujet des pénalités multipliées par 2, par 3, montrant qu'il ne s'agissait pas d'ERREURS. Ce fut un refus catégorique.

Veolia faisait tout bien

Les usagers étaient considérés comme des délinquants,

2/ LE JUGEMENT de LUNDI 29/02

➡ C'est le 3ème sujet : **la justification du montant de l'ABONNEMENT Eau et Assainissement.**

Comme vous le voyez sur le graphique, à Avignon, le montant de l'abonnement (parts fixes eau et assainissement) est le plus élevé des communes du Grand Avignon (103€/an) et dans l'étude de 60 Millions de Consommateurs (que le Grand Avignon a pris pour référence du prix eau), sur 130 villes étudiées, Avignon est 130ème, donc la championne en queue de peloton de toute ces villes.

Le Code des Collectivités exige que ce montant soit justifié par des frais fixes, c'est ce qu'ont demandé les 13 usagers, 2 fois/an pendant 5 ans, mais en vain.

Ainsi, le délégataire n'a pas rempli ses obligations à l'égard de l'utilisateur, le règlement de l'eau prévoit, dans ce cas, **qu'il soit redevable d'une somme au profit de l'utilisateur, une pénalité en quelque sorte de 23€/6 mois.**

Veolia – si prompt à facturer des pénalités pour des retards supposés, voir fabriqués – n'a jamais payé ces sommes aux usagers.

Pour cette société, un droit, même écrit noir sur blanc dans le règlement n'a pas vocation à être appliqué quand il est en faveur des usagers.

PAR DELIBERE du 29/02/2016, que dit le juge ?

- 1/ il constate que la SAE/Veolia a refusé la conciliation
 - 2/ il déclare légitime la demande d'explication sur les sommes facturées. Le juge invoque la loi du 17 mars 2014 sur le droit des consommateurs à être informés.
 - 3/ il constate que la SAE/Veolia ne respecte pas les règles qu'elle s'est elle même fixée.
 - 4/ Le juge reconnaît le préjudice à l'égard de l'utilisateur : donc la SAE doit payer 23€ de pénalité pour chaque courrier sans réponse soit 230€.
- La SAE devra l'€ symbolique pour préjudice
La SAE devra 200€/utilisateur pour les frais engagés.

3/APPEL à tous LES USAGERS :

Les usagers concernés : -- 700 possèdent des forages et sont raccordés à l'assainissement collectif au Grand Avignon
-- sur 48800 usagers, des milliers ont des pénalités de retard à 24€ à Avignon
Pour réclamer les remboursements, contactez le Collectif de l'Eau...

Collectif.eau@gmail.com tel 07 81 18 41 03

Nous continuons d'exiger des explications sur le montant de l'abonnement

4/ QUE VA FAIRE LA COLLECTIVITE ?

Vous constaterez comme nous, que face à ces 3 sujets, le Grand Avignon reste sans voix, les Maires sont muets – et particulièrement le Maire d'Avignon – pourtant des milliers de foyers sont concernés par ces méthodes.



VEOLIA est pris en FAUTE
(les 3 délégataires ensemble sur le 1er sujet)

Nous (ainsi que la Chambre Régionale des Comptes et autres.....) avons maintes fois dénoncé **l'absence de contrôle des élus sur les délégataires de l'eau** (fuites dans les réseaux, utilisation des provisions de renouvellement, Rachat illégal des compteurs par la Collectivité en fin de contrat, etc...) et cette fois, la faute est avérée, c'est le juge qui le dit.

Nous sommes en droit d'exiger que le Grand Avignon sanctionne son délégataire pris en faute dans la gestion du contrat,
illégal d'ailleurs depuis février 2015.