

Consommation

Factures d'eau sur l'île de Ré : des solutions trouvées au cas par cas

Le médiateur de la Charente-Maritime, des représentants de la Saur, d'Agur, d'Eau 17 et les clients mécontents se sont réunis les 28 et 29 janvier.



Le médiateur continue de recevoir quelques dossiers. © S.B.

Après les réclamations, les solutions. Début janvier, des habitants de l'île de Ré s'étaient émus de leurs factures

d'eau jugées exorbitantes (voir notre édition du 13 janvier). Si plus de 200 personnes s'étaient manifestées sur les réseaux sociaux (sur les 11 700 abonnés de l'île), le médiateur de la Charente-Maritime Christian Leyrit n'a finalement reçu qu'une vingtaine de dossiers.

Jeudi 28 et vendredi 29 janvier, le médiateur a donc enchaîné 22 réunions entre des clients mécontents et les représentants du syndicat départemental Eau 17, de la Saur (ancien délégataire pour l'eau potable) et d'Agur (nouvel opérateur depuis 2019). « *Il n'y a pas un cas général* », indique Chris-

tian Leyrit. Dans la moitié des dossiers qu'il a étudiés, il s'agissait de problèmes de régularisation. « *Il semble que la Saur établissait ses factures sur la base de consommations estimées. Avec l'arrivée d'Agur, les index ont été relevés et la consommation réelle établie* », détaille-t-il. D'où une facture gonflée par des années de sous-estimation...

Si la Saur se défend en évoquant les difficultés à accéder aux compteurs de résidents secondaires, Christian Leyrit note que trois-quarts des dossiers concernent des habitants à l'année... Quoi qu'il en soit, une solution a été trouvée. « *Pour les factures antérieures*

à 2019, on annule le rattrapage sur la consommation d'eau potable et d'assainissement de la part revenant au délégataire. Concernant la redevance aux collectivités, on va se baser sur la consommation réelle sur un an relevée ces derniers mois », assure Hortense Bret, responsable du pôle patrimoine et prospective à Eau 17.

« Ça ne tombe pas sous le sens »

D'autres cas ont été constatés : une fuite, des factures qui s'évalent sur 16 mois et non 14 à cause de la pose tardive de nouveaux compteurs. Pas d'erreurs de facturation

finale mais « *on s'y est peut-être mal pris* », reconnaît Hortense Bret. « *Ce serait intéressant d'avoir un élément pédagogique pour expliquer l'abonnement, la mensualisation... Ça ne tombe pas sous le sens* », conseille Christian Leyrit.

Ces problèmes devraient être également réglés avec les nouveaux compteurs qui permettent la télérelève. « *Le déploiement devrait être terminé à la fin de l'année mais nous peinons à accéder à certaines maisons. Les clients peuvent nous contacter pour prendre rendez-vous* », appelle le directeur de zone pour Agur, Jean-Baptiste Fagalde. ■ **Samuel Bleynie**