Facture d'eau : pourquoi ça coince ?

Voilà plusieurs semaines que les Contrexévillois s'inquiètent de ne pas voir de facture d'eau arriver à leur domicile. Et craignent une explosion des sommes demandées.

Les factures doivent être envoyées à partir d'aujourd'hui, accompagnées d'une information aux usagers. Photo A.M.

Depuis le 1er décembre 2016, la Délégation de service public (DSP) concernant l'eau et d'assainissement a été modifiée. Jusque-là, rien d'anormal sauf que depuis, pour les usagers contrexévillois, c'est le casse-tête. Pourquoi ? Comment ? Explications en quelques lignes.

Le contexte

Le 20 octobre dernier, la ville de Contrexéville a attribué la DSP à la société Saur. L'ancien délégataire devait alors transmettre les informations nécessaires telles que les numéros de téléphone des abonnés mais aussi l'indispensable fichier client. « Ce fichier a été transmis avec un retard de trois mois sur les engagements pris au départ », déplore le maire Luc Gerecke.

Les conséquences

Particulièrement agacés par la situation, plusieurs usagers sont venus s'en plaindre directement en mairie, inquiets de connaître la nature de leur prochaine facture d'eau. Et surtout, de quel montant elle allait être ? « Car en février, certains montants étaient très importants, improbables pour certains et il a fallu régulariser tout cela », poursuit Luc Gerecke. Une permanence avait néanmoins permis de débloquer les situations les plus urgentes.

Les solutions

Du coup, la facture contrat, qui devait être envoyée en février, n'arrivera dans les boîtes aux lettres qu'à partir de cette semaine avec, pour les habitants, des factures rapprochées (en mai et en juin) et un échéancier de mensualisation forcément raccourci (sur 8 au lieu de 12 mois). La société Saur s'est néanmoins engagée à mettre en place des facilités de paiements pour les usagers les plus en difficultés.

> Plusieurs permanences se tiendront en mairie pour évoquer ce sujet les 12, 15 et 16 mai (horaires aménagés et à définir pour faciliter l'accès à tous les abonnés).

3

En mois, le retard pris sur l'envoi des factures contrat du nouveau délégataire, en raison d'un retard de transmission des fichiers clients.