



EAU-JOUÉ-LÈS-TOURS-TOURAINÉ

Association loi 1901 pour un service public de l'eau potable

Eau-potable 45b Factures Eau TMVL 4 sept2017.odt

«MIEUX COMPRENDRE LE FONCTIONNEMENT
DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE» *

Étude sur la facturation de l'eau dans les communes de Tours-Métropole-Val-de-Loire (TMVL) au 1^{er} semestre 2017

Présentation :

TMVL exerce la compétence Eau-Potable depuis le 1^{er} janvier 2017. Toutefois, les tarifs fixés par les communes au cours de l'année 2016 ou par les contrats de Délégation de Service Public (DSP) continuent leurs effets sur 2017.

L'association Eau Joué Touraine (EJT) et le collectif d'associations EAU-TOURAINÉ ont demandé une harmonisation des tarifs et des règlements dès 2018, ainsi que la suppression des tarifs dégressifs eu égard au prélèvement important dans le Cénomaniens. Les tarifs d'abonnement de certaines communes, non conformes à la loi, devaient être réformés en 2017.

Cette étude s'appuie sur les factures reçues par des usagers habitant différentes communes :

- Communes en régie : Tours, St Avertin, St Pierre, St Cyr (ex syndicat 3S) qui fournit La Membrolle ;
- Communes en DSP avec VEOLIA : Ballan-Miré, Chambray, Joué-lès-Tours, La Riche qui fournit l'eau à Berthenay et St Genouph et Mettray ;
- Communes antérieurement regroupées en syndicats avec des DSP à VEOLIA :
 - Fondettes-Luynes-St Etienne de Chigny,
 - Rochecorbon-Parcay Meslay
 - Chanceaux sur Choisille-Notre Dame d'Oé

Nous avons pu analyser aussi quelques factures adressées à des immeubles collectifs de Joué dont le montant est ensuite réparti par le gestionnaire aux locataires.

Nous formulons des propositions à l'attention des élus et des services de la Métropole et des associations membres des Commissions Consultatives des Services Publics Locaux.

* Etudes déjà publiées et disponibles sur le site <https://www.eau-jouelestours-touraine.fr/nos-etudes-pour-joue/>

Table des matières

1 Tarifs de l'eau et systèmes de facturation en 2017.....	3
2 Observations et propositions sur les tarifs, les facturations et les règlements de service.....	3
2.1.Les tarifs :.....	3
2.1.1 Nos propositions sur les tarifs :.....	3
2.2.Les facturations et le règlement de service :.....	4
2.2.1 Nos propositions sur les facturations :.....	4
2.3.Tableau récapitulatif des factures.....	5
3 ANNEXE1-Présentation des services existant avant la Métropole.....	6
4 ANNEXE2- Les prix de l'eau au M3 en 2017.....	7
5 ANNEXES3 Commentaires détaillés pour chaque facture.....	9
5.1.Tours (ex régie).....	9
5.2.St Cyr sur Loire (ex 3S).....	9
5.3.Joué-lès-Tours (Véolia).....	10
5.4.St Pierre des Corps (ex régie avec prestation de service).....	12
5.5.Fondettes-Luynes-St Etienne de ch. (Véolia-ex SIVOM).....	12
5.6.Chambray lès Tours (Véolia).....	13
5.7.St Avertin (ex régie).....	13
5.8.La Riche (Véolia).....	14
5.9.Ballan-Miré (Véolia).....	14
5.10.Notre Dame d'Oé, Chanceaux (Véolia ex SIE).....	15
5.11.Rochecorbon-Parçay M. (Véolia ex SIE).....	15
5.12.Savonnières, Druye, Villandry (Véolia ex SIE).....	15
5.13.La Membrolle (ex régie avec fourniture du syndicat 3S).....	16
5.14.Mettray (Véolia).....	16
5.15.St Genouph.....	16
5.16.Berthenay.....	16

1 Tarifs de l'eau et systèmes de facturation en 2017

Méthode : nous avons collecté auprès de particuliers et d'immeubles collectifs des factures reçues en 2017 et les avons analysées :

- volume facturé réel ou estimé pour la période, diamètre du compteur,
- tarifs et périodes pour l'abonnement (ou partie fixe) pour la collectivité et pour Véolia,
- montant de la redevance « prélèvement » pour l'Agence de l'eau (et étiage éventuellement)
- calcul du montant HT payé au M3 pour l'eau potable (hors assainissement, hors autres redevances et hors TVA),
- frais supplémentaires éventuels facturés,
- délais de paiements,
- moyens offerts pour le paiement.
- possibilité d'accès au Règlement de service, document obligatoire destiné aux abonnés.

Nb : Nous n'avons pas analysé le document obligatoirement remis à chaque abonné pour la qualité de l'eau.

Pour chaque Ville nous avons rédigé un commentaire précis. Voir en annexe 5.

2 Observations et propositions sur les tarifs, les facturations et les règlements de service.

2.1. Les tarifs :

L'étude des facturations nous montre une multitude de tarifs que nous avons déjà relevée. (Voir l'annexe 2 de ce document et les études déjà publiées sur le site internet www.eau-jouelestours-touraine.fr).

Elle nous montre aussi des différences dans le tarif de la redevance « Préservation des ressources en eau » versée à l'Agence de l'Eau, que nous ne savons pas expliquer.

2.1.1 Nos propositions sur les tarifs :

Nous pensons que les tarifs de l'Eau Potable peuvent se rapprocher très rapidement au niveau de TMVL pour les raisons suivantes :

- le tarif de l'assainissement est devenu unique dans les années 2000 alors même que différents opérateurs existaient ;
- La Ville de Tours et les communes en régie (St Cyr, St Avertin et St Pierre) ont des tarifs proches et représentent les 2/3 des volumes,
- La métropole peut réviser les contrats avec VEOLIA et modifier les aspects tarifaires sans remettre en cause, de notre point de vue, « l'équilibre général » de ces contrats ;
- Les tarifs d'abonnement appliqués par certaines communes dépassent les 30 % prévus par la loi et doivent obligatoirement être réduits;
- les tarifs dégressifs actuels encore en vigueur sont interdits car, au niveau de TMVL, le prélèvement en ZRE est supérieur à 30 %;
- L'adoption du règlement du service de l'eau potable par TMVL doit s'accompagner d'une harmonisation des anciens tarifs communaux pour les prestations annexes (ouverture et fermeture du compteur, frais d'intervention sur les branchements, etc.).

2.2. Les facturations et le règlement de service :

L'établissement des factures doit être revu par TMVL afin que l'utilisateur ait une information complète des volumes, des tarifs, des périodes, des moyens et délais de paiement, ce qui, de notre point de vue, est la base de toute facturation. A cet égard, les factures émises par la Ville de Tours sont, à notre avis, exemplaires ! (rajouter seulement la période de l'abonnement)

L'utilisateur doit pouvoir consulter à tout moment les tarifs et le règlement de service de l'eau.

2.2.1 Nos propositions sur les facturations :

Les volumes consommés :

Quels que soient les dates et moyens mis en œuvre pour le relevé d'index, le volume consommé doit être réparti par période tarifaire comme le fait très bien, selon nous, la Ville de TOURS. La méthode VEOLIA qui consiste à mentionner sur une seule ligne le volume consommé et à faire une moyenne arithmétique des tarifs est à proscrire.

Les tarifs :

Le diamètre du compteur d'eau doit être indiqué sur chaque facture.

Qu'il s'agisse de l'abonnement ou de la consommation, les dates applicables doivent être mentionnées sur le corps de la facture, et non dans le récapitulatif de première page comme le font VEOLIA et St Pierre.

L'explication sur les tarifs et leurs changements doit être précise : qui a défini le tarif (délibération de TMVL ou formule d'actualisation de VEOLIA) ? et pour quelle période (date de début et de fin) ? Lorsqu'il y a plusieurs tranches tarifaires, elles devraient apparaître sur chaque facture.

La facturation:

La facturation doit rester semestrielle. Elle peut être annuelle pour les personnes qui choisissent, pour Véolia par exemple, un prélèvement mensuel.

L'abonnement correspondra au semestre civil, et non comme le fait VEOLIA à Parçay sur notre exemple, un abonnement du 1^{er} mars au 31 août. L'abonnement est payé pour le semestre en cours.

Les délais et moyens de paiement.

Tous les moyens de paiement doivent être proposés: TIP, virement, prélèvement, carte bleue, chèque et espèces.

Les délais doivent être fixés entre 5 et 8 semaines comme le pratiquent les Villes en régie, et non 15 jours comme le pratique VEOLIA.

S'il y a un surcoût facturé (comme les 3€ de VEOLIA rencontrés plusieurs fois), le détail et la cause du surcoût doivent apparaître.

Le Règlement de service.

Chaque facture doit indiquer les dates d'adoption du règlement de service en cours et la date de la dernière annexe tarifaire. L'utilisateur doit pouvoir les télécharger sur le site de TMVL.

Rédaction : Daniel CHANY et Sylvie CAPPELLE

4 septembre 2017

2.3. Tableau récapitulatif des factures.

Collectif EAU-TOURAIN : Etude des factures eau 2017 TMVL							
Etude45FacturesEauJuillet17				DC-SC 4-9-17			
Collectif EAU-TOURAIN : Etude des factures eau 2017	date facture ou relevé	Volume facturé	Montant facture Eau HT (1)	Payé/m³	Délai paiement (jours)	Diamètre compteur indiqué	Redevance agence de l'Eau (2)
TOURS (ex régie)	28/02/17	22	36,42	1,66	40	oui	0,05 et 0,03
ST CYR (ex SIE 3S)	05/05/17	6	18,63	3,11	25	Non	0,048
JOUE LES TOURS client 1 (Véolia)	15/05/17	35	49,56	1,42	15	Non	de 0,050 à 0,057
JOUE LES TOURS client 2 (Véolia)	13/04/17	66	110,43	1,67			
JOUE LES TOURS Collectif1 (Véolia)	14/06/17	2300	3577,80	1,56			
JOUE LES TOURS Collectif2 (Véolia)	03/04/17	880	1272,36	1,45			
SAINT PIERRE DES CORPS (ex régie)	30/06/17	25	31,44	1,26	35	oui	0,052
FONDETTES, LUYNES, ST ETIENNE DE CHIGNY (Véolia)	14/04/17	30	52,25	1,74	18	non	0,053
CHAMBRAY LES TOURS (Véolia)	17/07/17	61	51,03	0,84	14	non	0,058
SAINT AVERTIN (ex régie)	03/05/17	34	69,60	2,05	36	oui	0,043
LA RICHE (Véolia)	23/01/17	131	132,77	1,01	15	non	0,053
BALLAN MIRE (Véolia)	31/05/17	67	87,41	1,30	15	non	0,051
NOTRE DAME D'OE, CHANCEAUX/C (Véolia)	12/07/17	66	112,44	1,70	?	non	0,043
ROCHECORBON, PARCAY MESLAY (Véolia)	01/03/17	93	125,26	1,35	15	non	0,078
DRUYE SAVONNIERES, VILLANDRY (Véolia)	20/01/17	55	122,63	2,23	16	non	0,051
LA MEMBROLLE SUR CHOISILLE (ex régie+SIE3s)	24/04/17	34	68,40	2,01	36	non	0,048
METTRAY (Véolia)	17/07/17	43	63,35	1,47	14	non	0,048
SAINT GENOUPH							
BERTHENAY							

(1) Abonnement+m3eau+redevance prélèvement Agence de l'eau

(2) Redevance dont le montant est variable.

3 ANNEXE1-Présentation des services existant avant la Métropole.

Le 12 décembre 2016, le conseil communautaire de TOUR(S)PLUS a pris plusieurs délibérations concernant le transfert obligatoire de cette compétence. Il y avait 16 services en 2016. Il y en aura 1 seul en 2017. Toutefois, par convention, les anciennes régies et Véolia restent, pour 2017, les interlocuteurs des usagers.

Etude45FacturesEauJuillet17

Services Eau-Potable de Tours-Métropole (1)	Nombre d'abonnés VP.056	Volume comptabilisé domestique VP.063	% du volume	Km de réseau hors branchements VP.077	Km de réseau renouvelé au cours des 5 dernières années VP.140	Conso. moyenne par abonné VP.231
LA MEMBROLLE SUR CHOISILLE	1 293	166 680	1,14%	30	0,27	128,91
SAINTAVERTIN **	6 556	695 119	4,76%	111	6,51	106,03
SAINT PIERRE DES CORPS **	6 169	816 378	5,59%	84	0,52	132,34
ST CYR (ex 3S)	23 106	2 018 910	13,82%	211	2,34	87,38
TOURS **	20 191	5 774 769	39,54%	367	22,34	369,31
Sous total régies	57 315	9 471 856	64,85%	803	31,98	164,79
BALLAN MIRE	3 626	370 626	2,54%	82	3,05	102,21
BERTHENAY	281	27 790	0,19%	14	0,00	98,90
CHAMBRAY LES TOURS	4 521	737 886	5,05%	105	3,59	163,21
JOUE LES TOURS	15 245	1 664 655	11,40%	218	0,90	115,92
LA RICHE	3 445	495 484	3,39%	49	1,86	147,87
METTRAY	911	88 237	0,60%	28	0,06	96,86
SAINT GENOUPH	476	40 756	0,28%	17	0,00	85,62
Sous total communes privatisées	28 505	3 425 434	23,45%	513	9,46	115,80
DRUYE, SAVONNIERES, VILLANDRY	2 283	235 165	1,61%	118	7,52	103,01
FONDETTES, LUYNES, SAINT ETIENNE DE C	7 405	790 719	5,41%	250	2,85	108,40
NOTRE DAME D'OE, CHANCEAUX-SUR-CHOISILLE	3 603	367 314	2,51%	86	0,00	101,95
ROCHECORBON, PARCAY MESLAY	2 742	315 371	2,16%	84	1,98	115,01
Sous total ex syndicats privatisés	16 033	1 708 569	11,70%	539	12,35	107,09
Total	101 853	14 605 859	100,00%	1 855	53,79	

(1) source ONEMA-SISPEA2013. Etude Chany43b1 Janvier 2017

Nous observons que le service public (ex régies et 3S) représente les 2/3 des volumes d'eau.

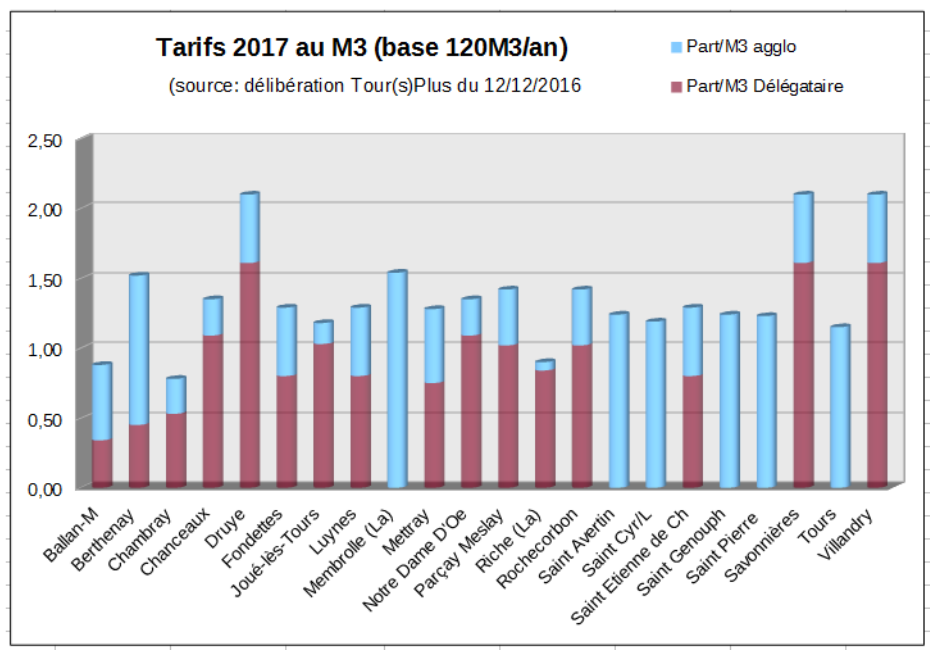
La délibération sur les tarifs comporte 7 annexes qui reprennent les décisions communales sur les tarifs en 2016 et les reconduisent. (Voir notre étude « L'eau potable transférée à Tours-plus de février 2017. <https://www.eau-jouelestours-touraine.fr/nos-%C3%A9tudes-pour-jou%C3%A9/16-l-eau-potable-va-%C3%A0-tour-s-plus-au-1er-janvier2017/>)

4 ANNEXE2- Les prix de l'eau au M3 en 2017.

Nous avons étudié les délibérations du 12 novembre 2016 et les annexes sur les tarifs. Tour(S)Plus a reconduit les tarifs des communes. Il y a des modifications mineures par rapport à 2016, excepté pour Joué-lès-Tours qui a modifié (et prolongé pour 15 ans !) son contrat avec VEOLIA.

Nous nous baserons sur les 120M3/an/abonné-domestique préconisés par la législation.

Le graphique ci-dessous nous donne le prix de l'eau (hors assainissement, redevances et taxes) et sa répartition entre la collectivité (en bleu) et VEOLIA, délégataire. (pour 120m3/an).



L'eau la moins chère est à Chambray, Ballan-M. et la Riche.

L'eau la plus chère est à Druye, Savonnières et Villandry avec 2,10€!

Les tarifs des anciennes régies de Tours, St Avertin et St Pierre et du syndicat 3 S sont proches.

Rappelons que l'évolution des tarifs de VEOLIA varient en fonction d'une formule d'actualisation dont le choix des indices est généralement favorable au délégataire.

La Cour des comptes avait écrit en 2003 (Voir étude No 3 D. Chany):

Dans le cadre des gestions déléguées, les clauses financières des contrats ou l'application qui en est faite peuvent également conduire à majorer le prix de l'eau dans des conditions que ne peut pas toujours contrôler l'autorité délégante. (...)

Les contrats de délégation peuvent aussi comporter d'autres clauses défavorables aux usagers : ainsi en est-il des formules paramétriques permettant de réévaluer annuellement les tarifs au-delà de l'évolution réelle des coûts d'exploitation. [...]

Abonnements et tarifs 2017 (source : délibérations Tour(S)Plus du 12/12/16)

TOUR(S)PLUS		TARIFS 2017 120M3 (1)										
Etude44TarifsAgglo2017.ods Feuille TarifEP2017		Site : Eau-jouelestours-touraine.fr										
Ville	Gestion :	Tarif Abonnement Délégataire	Tarif Abonnement Agglo	Tarif m ³ délégataire	Tarif m ³ agglo	Consommation délégataire	Consommation Agglo	Total 120m3 en 2017	Part délégataire	Part Agglo	Tarif au M3	% abonnement(2)
Ballan-M	Privée	19,06	11,33	0,1831	0,4420	21,97	53,04	105,40	41,03	64,37	0,88	28,83%
Berthenay	Privée	29,00	45,73	0,2076	0,6895	24,91	82,74	182,38	53,91	128,47	1,52	40,97%
Chambray	Privée	11,28	0,00	0,4386	0,2485	52,63	29,82	93,73	63,91	29,82	0,78	12,03%
Chanceaux	Privée	32,70	13,50	0,8220	0,1425	98,64	17,10	161,94	131,34	30,60	1,35	28,53%
Druye	Privée	76,16	23,30	0,9786	0,2920	117,43	35,04	251,93	193,59	58,34	2,10	39,48%
Fondettes	Privée	29,30	17,49	0,5541	0,3414	66,49	40,97	154,25	95,79	58,46	1,29	30,33%
Joué-lès-Tours	Privée	42,00	0,00	De 0,62 à 1,15	De 0,14 à 0,18	82,00	17,60	141,60	124,00	17,60	1,18	29,66%
Luynes	Privée	29,30	17,49	0,5541	0,3414	66,49	40,97	154,25	95,79	58,46	1,29	30,33%
Membrolle (La)	Publique	0,00	65,00	0,00	1,0000	0,00	120,00	185,00	0,00	185,00	1,54	35,14%
Mettray	Privée	26,99	17,85	0,5237	0,3800	62,84	45,60	153,28	89,83	63,45	1,28	29,25%
Notre Dame D'Oe	Privée	32,70	13,50	0,8220	0,1425	98,64	17,10	161,94	131,34	30,60	1,35	28,53%
Parçay Meslay	Privée	37,04	14,47	0,7104	0,2815	85,25	33,78	170,54	122,29	48,25	1,42	30,20%
Riche (La)	Privée	31,00	0,00	De 0,575 à 0,680	0,0550	70,30	6,60	107,90	101,30	6,60	0,90	28,73%
Rochecorbon	Privée	37,04	14,47	0,7104	0,2815	85,25	33,78	170,54	122,29	48,25	1,42	30,20%
Saint Avertin	Publique	0,00	24,75	0,00	1,0300	0,00	123,60	148,35	0,00	148,35	1,24	16,68%
Saint Cyr/L	Publique	0,00	23,00	0,00	1,0000	0,00	120,00	143,00	0,00	143,00	1,19	16,08%
Saint Etienne de Ch	Privée	29,30	17,49	0,5541	0,3414	66,49	40,97	154,25	95,79	58,46	1,29	30,33%
Saint Genouph	Publique	0,00	64,49	0,0000	0,7014	0,00	84,17	148,66	0,00	148,66	1,24	43,38%
Saint Pierre	Publique	0,00	27,00	0,00	De 0,60 à 1,32	0,00	120,00	147,00	0,00	147,00	1,23	18,37%
Savonnières	Privée	76,16	23,30	0,9786	0,2920	117,43	35,04	251,93	193,59	58,34	2,10	39,48%
Tours	Publique	0,00	32,50	0,00	0,8750	0,00	105,00	137,50	0,00	137,50	1,15	23,64%
Villandry	Privée	76,16	23,30	0,9786	0,2920	117,43	35,04	251,93	193,59	58,34	2,10	39,48%
Moyenne :											1,36	29,53%

(1) Source : délibération TOURS+ du 12-12-2016

Maj 3-2-17

(2) <30%Article L2224-12-4 du CGCT)+article 2 (et 4) de l'arrêté du 7 août 2007

Seuls Joué, St Pierre et La Riche ont adopté 2 tranches tarifaires entre 0 et 120m3. Le tarif Véolia de BALLAN est indiqué à 0,1831€ sur l'annexe de la délibération alors qu'il est facturé en 2017 à 0,2862€.

Toutefois, des tarifs dégressifs ont encore cours en 2017 alors même que plus de 70 % de l'eau consommée provient de la nappe protégée, ce qui est contraire à la législation.

De même, le montant de l'abonnement (part fixe) ne doit pas dépasser, selon la loi, 30 % du prix. Certaines communes sont en dépassement.

5 ANNEXES3 Commentaires détaillés pour chaque facture.

L'ordre de classement des communes (ou syndicat) dépend du volume distribué par la collectivité.

5.1. Tours (ex régie).

Facture **semestrielle** sur index estimé reçue le 28 février 2017 pour 22m³.

- L'abonnement dénommé « Prime fixe » est de 16,25€HT (sans indication de période)
- la tranche 1 est décomposée en 2 périodes :
 - volume estimé jusqu'au 31/12/2016 au tarif de 2016 de 0,862€/m³
 - Volume estimé depuis le 01/01/2017 au tarif 2017 de 0,875€/m³
- La redevance « Prélèvement » correspond à la redevance de préservation des ressources en eau versée à l'agence de l'eau est aussi décomposée en 2 périodes
 - volume estimé pour 2016 au tarif de 2016 de 0,050€/m³
 - Volume estimé pour 2017 au tarif de 0,030€/m³
- Idem pour « Soutien d'Étiage »
 - volume estimé pour 2016 au tarif de 2016 de 0,007€/m³
 - Volume estimé pour 2017 au tarif de 0,005€/m³

Notre usager a consommé 22 m³ d'eau potable au tarif moyen de 1,66€/m³.

Il peut régler sa facture au Trésor public par paiement en ligne, par prélèvement, par virement, par TIP, par chèque ou, en se rendant à la Trésorerie municipale, en espèce ou carte bancaire.

Il dispose de 40 jours pour payer.

Observations sur la facturation :

La facture est presque « parfaite ». Elle devrait toutefois mentionner la période à laquelle correspond le versement de la part fixe et le libellé complet des redevances.

Nous observons que les commentaires sont explicites, les moyens de paiement nombreux et le délai de paiement raisonnable.

5.2. St Cyr sur Loire (ex 3S)

Facture semestrielle reçue le 5 mai 2017, relevé d'index pour 6m³

- L'abonnement est de 11,50€HT pour 6 mois, de janvier à juin, mentionné sur la facture
- consommation eau : 6m³ à 1€/m³
- redevance agence de bassin prélèvement : 0,0480€/m³
- redevance soutien étiage : 0,008€/m³

Notre usager a consommé 6 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 3,11€/m³.

Il peut régler sa facture au Trésor Public par virement ou chèque adressé au régisseur du Syndicat des eaux.

Il dispose de 25 jours pour payer.

Observations sur la facturation :

La période d'abonnement est bien indiquée.

La facturation mentionne les redevances en fin de facture alors qu'elles devraient figurer sous l'eau potable. (art 2, dernier alinéa, arrêté du 10 juillet 1996).

Il n'y a pas d'explications sur les tarifs et les redevances, ni sur le règlement de service.

Le délai de paiement est de 3,5 semaines.

5.3. Joué-lès-Tours (Véolia)

Nous disposons de plusieurs factures de particuliers, l'une en paiement semestriel, l'autre en paiement annuel et deux pour des immeubles collectifs.

a) particulier : facture semestrielle.

Facture semestrielle sur relevé d'index du 28/04/17 reçue le 15 mai 2017 pour 35m³ (28m³ figuraient sur la facturation intermédiaire du 24/01/17) :

- Abonnement distributeur 21€ (il s'agit du 2ème semestre 2017)
- Consommation distributeur 35m³ à 0,62€
- Consommation (part de Tours Plus) 35m³ à 0,14€ (même si rien n'est indiqué, il s'agit de la tranche 1 du tarif 2017)
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,056€

Un somme de 3€ est ajouté comme « restant dû à ce jour ». Il s'agit sans doute d'un paiement en retard.....du semestre précédent !

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes.

Notre usager a consommé 35 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 1,42€/m³.

Il peut régler sa facture avec le TIP joint.

Il dispose de 15 jours pour payer.

Observations sur la facturation semestrielle.

La facturation semestrielle applique le tarif en vigueur à la date de facturation et fait payer l'abonnement d'avance.

b) Particulier : facture annuelle.

Facture annuelle dite « de régularisation ! » reçue le 13 avril 2017 pour 66m³ par relevé d'index du 21/03/17 :

- Abonnement distributeur 42€ (il s'agit de l'année 2017)
- Consommation distributeur 30m³ à 0,9376€
- Consommation distributeur tranche 2 soit 36m³ à 0,7493€
- Consommation (part Tours Plus) tranche 1 de 0 à 30m³ à 0,1450€
- Consommation (part Tours Plus) tranche 2 de 36m³ à 0,1450€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,057€

Les prélèvements mensuels de l'année sont indiqués. Il en résulte un avoir de 20,56€ reversé sur le compte bancaire. Un échéancier 2017/2018 est joint.

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes.

Cet usager a consommé 66m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 1,67€/m³ht

Les prélèvements mensuels sont relancés sur 10 mois

Observations sur la facturation annuelle.

La facturation annuelle applique un tarif qui serait, selon nos calculs, une moyenne arithmétique des tarifs de l'année 2016 (au 1^{er} avril) et de l'année 2017 (au 1^{er} janvier). Il serait plus clair pour le consommateur d'avoir une répartition des volumes appliquée au tarif de l'année.

Le nouveau contrat DSP à Joué au 1^{er} janvier 2017 prévoit des tranches et des tarifs différents.

NB : Nous avons également une facture d'un usager qui mentionnait par erreur une consommation

de 3316m³. la tranche 3 pour Véolia était à 1,1904€, la tranche 4 à 1,2654€ et la tranche 5 à 1,0771€ ; la tranche 3 pour la collectivité était à 0,1650€, la tranche 4 à 0,1850€ et la tranche 5 à 0,1850€.

c) Facture semestrielle immeuble collectif de 77 logements

Volume estimé le 14/06/17 de 2300m³, soit une moyenne par logement de 29,9m³ :

- Abonnement distributeur 1617€, soit 21€/logement (il s'agit du tarif 2017 pour 6 mois)
- Consommation distributeur 2300m³ à 0,62€ (nb, il s'agit de la tranche1 de 0 à 100m³/abonné et non de la tranche 3 comme indiqué sur la facture) ;
- Consommation (part Tours-Plus) tranche 3 de 2300m³ à 0,2200€/m³
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,056€

Cet usager collectif a consommé 2300m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 1,56€/m³ht/m³.

NDLR : si la part de TOURS PLUS se basait sur la consommation moyenne par abonné, comme pour la part « Distributeur », il eut fallu appliquer le tarif 1 de 0,14€/m³ et non le tarif 3 de 0,22€/m³ !

d) Facture semestrielle immeuble collectif de 23 logements

Volume relevé le 08/03/2017. 880m³ facturés soit une moyenne par logement de 38,3m³ :

- Abonnement distributeur 483€, soit 21€/logement (il s'agit du tarif 2017 pour 6 mois)
- Consommation distributeur 880m³ à 0,62€ (nb, il s'agit de la tranche1 de 0 à 100m³/abonné et non de la tranche 3 comme indiqué sur la facture) ;
- Consommation (part Tours Plus) tranche 3 pour 880m³ à 0,2200€/m³
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,057€

Cet usager collectif a consommé 880m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 1,56€/m³ht/m³. Si la part de TOURS PLUS se basait sur la consommation moyenne par abonné, comme pour la part VEOLIA, il eut fallu appliquer le tarif 1 de 0,14€ et non le tarif 3 de 0,22€/m³.

Ce collectif paye la redevance 0,057€ alors que l'autre collectif paye 0,056€ !

Observations sur les facturations VEOLIA à Joué:

En positif :

La facturation comporte bien les colonnes qui distinguent la part du distributeur et la part des autres organismes.

La facturation mentionne la redevance « Préservation des ressources » en fin de rubrique Eau Potable. (art 2, dernier alinéa, arrêté du 10 juillet 1996)

En négatif :

Le délais de paiement est de 15 jours.

La période d'abonnement est bien indiquée au recto de la facture, mais pas au verso dans les libellés. Le diamètre du compteur n'est pas mentionné.

Lorsque le tarif a changé, VEOLIA nous indique un tarif unique, sans explication, alors qu'il s'agit d'une moyenne. Par exemple, le tarif appliqué sur la tranche 1 d'un abonné qui paye annuellement est de 0,9376€/m³. Selon nos calculs, c'est la moyenne arithmétique du tarif VEOLIA au 1/04/2016 de 1,2552€/m³ et du tarif VEOLIA au 1^{er} janvier 2017 de 0,62€/m³ : $(1,2552+0,62)/2=0,9376€/m^3$.

VEOLIA pratique de la sorte pour les versements à la collectivité : le tarif de 0,1450€/m³ est la moyenne du tarif municipal 2016 et du tarif Tours-Plus 2017 : $(0,15+0,14)/2=0,1450€/m^3$

Il faudrait que VEOLIA répartisse le volume par périodes et applique à chaque volume le tarif du moment (comme le font la Régie de Tours, ou l'EDF).

Pour les immeubles collectifs, VEOLIA applique le tarif selon la consommation moyenne par logement pour la part lui revenant, et au tarif progressif fort pour la part revenant à Tours-Plus, ce qui ne semble pas cohérent.

Il faudrait également que VEOLIA indique sur la facture le nombre de logements desservis.

Concernant la redevance de prélèvement reversé à l'agence de l'eau, nous savons que le calcul dépend de la provenance de l'eau : à Joué, 5 forages seraient au tarif élevé (0,042) et 1 captage serait au tarif plus faible (0,034). Or, sur les factures étudiées, Véolia facture à 0,56 ou 0,057€/m³.

Pour les relevés de compteurs et les dates de facturation, le contrat 2017/2031 prévoit des périodes, qui, selon nous, ne sont pas appliquées en 2017.

5.4. St Pierre des Corps (ex régie avec prestation de service)

Facture estimative reçue le 30 juin 2017 pour 25m³ :

- L'abonnement est de 13,50€HT pour le 1^{er} semestre 2017
- consommation eau : 25 m³ à 0,60€/m³
- redevance agence de bassin prélèvement : 0,052€/m³

Notre usager a consommé 25 m³ et à payé l'eau potable au tarif de 1,26€/m³. Il peut régler sa facture au Trésor Public par prélèvement, tip, virement, chèque, en espèce à la régie municipale de l'eau.

Il dispose de 35 jours pour payer.

Observations sur la facturation :

La période d'abonnement est celle du semestre en cours. Le tarif indiqué est celui de la première tranche. L'usager ne sait pas que St Pierre a 2 tranches : <40m³, 0,60€/m³, >40m³, 1,20€/m³.

La facturation mentionne l'ensemble des possibilités de paiements mais pas d'information, ni sur les tarifs, ni sur les redevances, ni sur le règlement de service.

5.5. Fondettes-Luynes-St Etienne de ch. (Véolia-ex SIVOM)

Facture semestrielle.

Facture semestrielle sur relevé d'index du 03/04/17 reçue le 14 avril 2017 pour 30m³. Cet abonné bénéficie du télérelevé et chaque facture est basée sur la consommation réelle.

- Abonnement distributeur 15,05€ (il s'agit des 2ème et 3ème trimestres 2017)
- abonnement Tours-Plus 8,75€
- Consommation distributeur 30m³ à 0,5541€
- Consommation (part Tours Plus) 30m³ à 0,3414€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,053€

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur.

**Notre usager a consommé 30 m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 1,74€/m³.
Il dispose de 18 jours pour payer.**

5.6. Chambray lès Tours (Véolia)

Facture semestrielle de juillet 2017.

Facture semestrielle sur relevé d'index du 28/06/17 reçue le 17 juillet 2017 pour 61m³. Il semble que chaque facture semestrielle est faite sur relevé de compteur.

- Abonnement distributeur 5,67€ (il s'agit du 2ème semestre 2017)
- abonnement Tours-Plus 0€
- Consommation distributeur 61m³ à 0,4371€
- Consommation (part Tours Plus) 61m³ à 0,2485€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,058€

Notre usager a consommé 61 m³ et à payé l'eau potable au tarif moyen de 0,84€/m³. C'est le moins cher !

Il dispose de 14 jours pour payer.

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur.

5.7. St Avertin (ex régie)

Facture semestrielle estimative reçue le 3 mai 2017 pour 34m³ :

- L'abonnement est de 33,13€HT pour 1 an
- consommation eau : 34 m³ à 1,03€/m³
- redevance agence de bassin prélèvement : 0,04260€/m³

Notre usager a consommé 34 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 2,05€/m³. Avec un abonnement semestriel le tarif serait de 1,56€/m³

Il peut régler sa facture au Trésor Public par tip, par virement, par chèque, par carte bancaire sur le site <https://eau.ville.stavertin>, en espèce au service de l'eau. Il peut également demander en mairie un prélèvement.

Il dispose de 35 jours pour payer.

Observations sur la facturation :

La période d'abonnement est annuelle. Le diamètre est indiqué. L'estimation du volume est 40 % de la facture du mois de novembre précédent (sauf nouveaux contrat?). Les dates d'application des tarifs sont indiquées. La facturation mentionne la redevance Agence de Bassin en fin de facture alors qu'elle devrait figurer sous l'eau potable.

La facturation mentionne l'ensemble des possibilités de paiements mais pas d'information, ni sur les tarifs, ni sur les redevances, ni sur le règlement de service.

5.8. La Riche (Véolia)

Facture annuelle dite « de régularisation » reçue le 23 janvier 2017 de 131 m³ par relevé d'index du 29/11/16 :

- Abonnement distributeur 29,53€ (il s'agit du 2^{ème} semestre 2016 et du 1^{er} semestre 2017)
- Abonnement part de Tours-Plus 2,33€ (il s'agit du 2^{ème} semestre 2016, l'abonnement collectivité est supprimé pour 2017),
- Consommation distributeur 131m³ à 0,4773€
- Consommation (part Tours Plus) 131m³ à 0,2400€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,053€

Les prélèvements mensuels de l'année sont indiqués. Il en résulte un solde à payer de 12,42€
La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes.
Elle indique l'existence d'un nouveau contrat de service public. Le nouveau règlement peut être obtenu par appel téléphonique non surtaxé ou par mail. (Une facture semestrielle de Véolia invite à payer par TIP ... sans dire que la banque est au Luxembourg!)

Cet usager a consommé 131m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 1,01€/m³ht, le moins cher après Chambray

Observations sur la facturation annuelle.

Le diamètre du compteur n'est pas indiqué.

Les prélèvements mensuels de l'année sont indiqués. Il en résulte un solde à payer de 12,42€
La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes.
Elle indique l'existence d'un nouveau contrat de service public. Le nouveau règlement peut être obtenu par appel téléphonique non surtaxé ou par mail. (Une facture semestrielle de Véolia invite à payer par TIP ... sans dire que la banque est au Luxembourg!)

La facturation annuelle applique un tarif d'abonnement qui est, selon nos calculs, une moyenne arithmétique des tarifs de l'année 2016 (28,06€) et de l'année 2017 (31€). Il serait plus clair pour le consommateur d'avoir une indication du tarif de chaque année.

NDLR : Le nouveau contrat DSP à La Riche au 1^{er} janvier 2017 prévoit des tranches de consommation avec des tarifs différents pour Véolia : 0,575€ de 0 à 100m³, 0,640€ de 101 à 300m³, 0,680€ au-delà de 300m³ et à 0,3446€ pour les ventes en gros (art 47, page 76 du contrat). La collectivité percevra un tarif unique de 0,055€/m³, sans tarif d'abonnement. Les autres rémunérations prévues pour Véolia pour la facturation assainissement et des redevances devraient, selon nous, être supprimées par TMVL.

5.9. Ballan-Miré (Véolia)

Facture semestrielle estimative du 31 mai 2017 pour 67m³.

- Abonnement distributeur 5,67€ (il s'agit du 2^{ème} semestre 2017)
- abonnement Tours-Plus 0€
- Consommation distributeur 67m³ à 0,2862€ (la délibération du 12/12/16 des tarifs de ToursPlus l'indiquait, par erreur sans doute, à 0,1831€)
- Consommation (part Tours Plus) 67m³ à 0,4420€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,051€

**Notre usager a consommé 67 m³ et à payé l'eau potable au tarif moyen de 1,30€/m³.
Il dispose de 14 jours pour payer.**

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur. Elle invite à payer par TIP à adresser au centre de paiement de LAVAL (53) sans indiquer que la banque est en fait au Luxembourg!) Le règlement de service est disponible sur demande à Véolia.

5.10. Notre Dame d'Oé, Chanceaux (Véolia ex SIE))

Facture annuelle sur relevé estimé d'index du 04/07/17 reçue le 12 juillet 2017 pour 66m3.

- Abonnement distributeur 32,57€ (il s'agit de l'année 2017)
- abonnement Tours-Plus 13,50€
- Consommation distributeur 66m3 à 0,82€
- Consommation (part Tours Plus) 66m3 à 0,1425€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,043€

Notre usager a consommé 66 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 1,70€/m³.

Les acomptes mensuels versés couvrent la facture à 0,54€ près.

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur. Le règlement de service est disponible sur demande à Véolia.

Nous n'avons pas les indication sur le tarif appliqué. Est-ce comme à Joué une moyenne sur les années 2016 et 2017 ?

5.11. Rochecorbon-Parçay M. (Véolia ex SIE)

Facture semestrielle sur volume estimé reçue le 1er mars 2017 pour 93m3 .

- Abonnement distributeur 18,52€ pour 6 mois (du 01/03/17 au 31/08/17)
- Abonnement Tours-Plus 7,24€
- Consommation distributeur 93m3 à 0,7104€
- Consommation (part Tours Plus) 93m3 à 0,2815€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,0780€

Un somme de 3€ est ajouté comme « restant dû à ce jour », sans explications...

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Le règlement de service est disponible sur demande à Véolia.

Notre usager a consommé 93 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 1,35€/m³.

Il dispose de 15 jours pour payer sa facture.

5.12. Savonnières, Druye, Villandry (Véolia ex SIE)

Facture semestrielle sur relevé d'index du 03/01/17 reçue le 20 janvier 2017 pour 55m3 .

- Abonnement distributeur 38,29€ (il s'agit du 1er trimestre 2017)
- Abonnement Tours-Plus 11,65€
- Consommation distributeur 55m3 à 0,9786€ (tarif de 2016)
- Consommation (part Tours Plus) 55m3 à 0,2920€
- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,0510€

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur. Le règlement de service est disponible sur demande à Véolia.

**Notre usager a consommé 55 m³ et a payé l'eau potable au tarif de 2,23€/m³.
Il a choisi le prélèvement automatique qui se fera dans dans 15 jours.**

5.13. La Membrolle (ex régie avec fourniture du syndicat 3S)

Facture semestrielle reçue le 24 avril 2017, relevé d'index du 23 janvier 2017.

- L'abonnement pour le 1^{er} semestre 2017 est de 32,50€.

NDLR : l'usager de La Membrolle paye 21€HT de plus d'abonnement semestriel qu'un usager du SIE 3S de St Cyr ! Le montant de l'abonnement est selon nous illégal puisqu'il dépasse les 30 % fixés par la loi.

- consommation eau : 34m³ à 1€/m³

- redevance agence de bassin prélèvement : 0,0480€/m³

- redevance soutien étiage : 0,008€/m³

Notre usager a consommé 34 m³ et a payé l'eau potable au tarif moyen de 2,01€/m³.

La copie de facture ne comportant plus le volet détachable, nous ne savons pas quels sont les moyens de paiement utilisables.

Il dispose de 35 jours pour payer.

Observations sur la facturation :

La période d'abonnement est bien indiquée mais la période du tarif au m³ ne l'est pas.

La facturation mentionne les redevances EP en fin de facture alors qu'elles devraient figurer sous l'eau potable. Elle n'indique pas le diamètre du compteur.

Il n'y a pas d'explications sur les tarifs et les redevances, ni sur le règlement de service.

5.14. Mettray (Véolia)

Facture semestrielle sur relevé d'index du 29/06/17 reçue le 17 juillet 2017 pour 43m³ .

- Abonnement distributeur 13,50€ (il s'agit du 2ème semestre)

- Abonnement Tours-Plus 8,93€

- Consommation distributeur 43m³ à 0,5237€ (tarif de 2017)

- Consommation (part Tours Plus) 43m³ à 0,38€

- préservation des ressources en eau (Agence de l'eau) 0,0480€

La facture comporte une colonne pour le distributeur (VEOLIA) une pour les autres organismes. Elle n'indique pas le diamètre du compteur. Le règlement de service est disponible sur demande à Véolia.

Notre usager a consommé 43 m³ et à payé l'eau potable au tarif de 1,47€/m³.

Il n'a pas choisi le prélèvement automatique et devra régler avant le 1^{er} août, soit un délai de 14 jours.

5.15. St Genouph

Pas de facture.

5.16. Berthenay

Pas de facture.