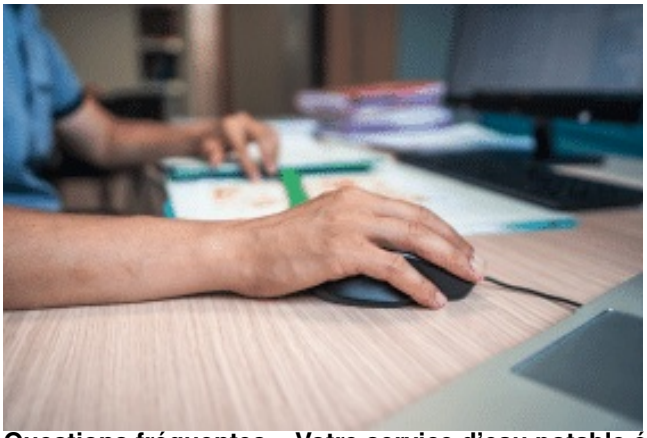

Questions fréquentes – Votre service d'eau potable évolue, AGUR reste votre exploitant

Cette FAQ s'adresse aux abonnés des communes suivantes : Les Portes-en-Ré, Saint-Clément-des-Baleines, Ars-en-Ré, Loix, La Couarde-sur-Mer et Le Bois-Plage-en-Ré.

Consultez la foire aux questions

Pourquoi le service d'eau potable évolue-t-il ?

Les élus d'Eau 17, le syndicat d'eau de la Charente-Maritime, ont souhaité harmoniser l'organisation des services d'eau potable et d'assainissement à l'échelle de l'île de Ré. À compter du 1er janvier 2027, AGUR assurera l'exploitation du service public de l'eau potable dans les dix communes de l'île. Saur assurera, quant à elle, le service d'assainissement collectif sur l'ensemble de l'île. Dans votre commune, AGUR reste votre exploitant d'eau potable, dans le cadre d'un nouveau contrat prévoyant des engagements pour améliorer le service aux abonnés et la gestion des réseaux.

Qui est Eau 17 ?

Eau 17 est le syndicat d'eau de la Charente-Maritime. Il organise les services d'eau potable et d'assainissement sur les territoires de ses collectivités adhérentes. Il définit le cadre du service public, veille à sa bonne exécution et accompagne les communes et intercommunalités dans la gestion de ces compétences.

Quels changements sont prévus pour le service d'eau potable ?

Le nouveau contrat confié à AGUR prévoit plusieurs évolutions :

Un accueil physique et téléphonique avec des horaires élargis.
Un service de proximité renforcé : du 1er avril au 15 septembre, les équipes d'AGUR travailleront six jours sur sept. Vous pourrez demander un rendez-vous à votre domicile, y compris le samedi.
Le maintien de la télérelève des compteurs, déjà en place dans votre commune, pour suivre vos consommations et repérer une éventuelle fuite.
Une meilleure connaissance des réseaux grâce à leur géolocalisation et des engagements pour réduire les pertes d'eau.
Des travaux de réfection de voirie réalisés chaque semaine par les équipes d'AGUR, en lien avec les interventions sur les réseaux.
L'installation d'une fontaine à eau dans chaque commune.

Dois-je résilier mon abonnement ou souscrire un nouveau contrat ?

Non. AGUR reste votre exploitant et votre abonnement à l'eau potable se poursuit. Vous n'avez aucune démarche de résiliation ou de nouvelle souscription à effectuer.

Pourquoi vais-je recevoir une facture au 1er trimestre 2027 alors que mon exploitant ne change pas ?

Si vous n'êtes pas mensualisés avec AGUR, la mise en place du nouveau contrat et l'opération technique sur les comptes abonnés nécessitent l'envoi d'une facture au 1er trimestre 2027 afin d'harmoniser le rythme de facturation.
Cette facture correspondra uniquement aux abonnements du 1er semestre 2027.
Elle ne comprendra pas de consommation d'eau. La facturation reprendra ensuite son rythme habituel, selon les modalités du nouveau règlement de service, avec un calendrier harmonisé pour les dix communes de l'île de Ré.

Si vous êtes déjà mensualisés avec AGUR, vous recevrez votre nouvel échéancier avec la facture de décembre 2026. Le règlement de votre facture d'eau par prélèvement mensuel reste actif, vous n'avez aucune nouvelle souscription à effectuer. Attention, votre facture de janvier 2028 risque exceptionnellement d'être plus élevée puisqu'elle tiendra compte du rattrapage des abonnements 2027 non facturés fin 2026.

Quel sera mon calendrier de facturation ?

Si vous n'étiez pas mensualisé avec AGUR
Décembre 2026 : facture AGUR portant sur les consommations du 2nd semestre 2026, accompagnée d'une lettre d'information Eau 17.
1er trimestre 2027 : facture AGUR correspondant uniquement aux abonnements du 1er semestre 2027, sans consommation.
Juillet 2027 : facture comprenant l'abonnement du 2nd semestre 2027 et les consommations du 1er semestre.
Janvier 2028 : facture comprenant l'abonnement 1er semestre 2028 et les consommations du 2nd semestre 2027.

Si vous étiez mensualisé avec AGUR
Décembre 2026 : facture AGUR portant sur les consommations de l'année 2026 et indiquant votre nouvel échéancier, accompagnée d'une lettre d'information Eau 17
Mars 2027 : Prélèvement de la 1ère échéance de votre calendrier de mensualisation.
Janvier 2028 : facture comprenant **exceptionnellement les abonnements de l'année 2027 et du 1er semestre 2028** et les consommations de l'année 2027.
Cela signifie que votre facture 2028 risque exceptionnellement d'être plus élevée puisqu'elle tiendra compte du rattrapage des abonnements 2027 non facturés fin 2026

Quelles informations vais-je recevoir d'AGUR ?

Début 2027, AGUR vous adressera un courrier présentant les services du nouveau contrat, accompagné du règlement de service. Pour les abonnés non mensualisés en 2026, ce courrier sera accompagné d'un formulaire d'adhésion au prélèvement mensuel, si vous souhaitez une mensualisation.

Comment régler mes futures factures d'eau ?

Vous continuerez à régler vos factures auprès d'AGUR. Les modalités de paiement seront précisées sur vos factures et dans le courrier envoyé par AGUR en début d'année 2027.

Vous pourrez notamment demander à bénéficier du prélèvement mensuel.

Je suis actuellement mensualisé : que se passe-t-il pour mes prélèvements ?

Si vous êtes déjà mensualisé, vous n'avez aucune démarche à effectuer. Vous avez reçu ou recevrez votre nouvel échéancier au cours du 1er trimestre 2027.

Je souhaite devenir mensualisé : comment faire ?

Vous pouvez vous connecter sur www.agur.fr, rubrique Espace client et une fois connecté sur votre compte, vous

rendre dans « Mes services » > Mensualisation.

Qui dois-je contacter pour l'eau potable ?

AGUR reste votre interlocuteur, avant comme après le 1er janvier 2027, pour toutes les questions liées à l'eau potable : abonnement, facture, compteur, déménagement, signalement ou demande d'intervention.

Vous pouvez consulter la page « L'eau et l'assainissement dans ma commune » sur le site d'Eau 17.

L'eau du robinet change-t-elle ?

Le démarrage du nouveau contrat concerne l'organisation et la gestion du service. Il n'entraîne pas, en lui-même, de changement de l'eau distribuée à votre domicile.

La distribution de l'eau et les contrôles de sa qualité se poursuivent dans le respect des exigences sanitaires en vigueur.

Et pour l'assainissement collectif ?

À compter du 1er janvier 2027, Saur assurera le service d'assainissement collectif sur l'ensemble des communes de l'île de Ré.

Pour toute question concernant l'assainissement à partir de cette date, contactez Saur en consultant la page « L'eau et l'assainissement dans ma commune » sur le site d'Eau 17.

EAU 17

131 cours Genêt
CS 50517 - 17119 Saintes Cedex

05 46 92 72 72