

# FAQ - L'eau potable à Libourne

Depuis le 1er janvier 2020, la Communauté d'Agglomération du Libournais (La Cali) a la responsabilité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement sur la commune de Libourne.

*Pour toutes vos démarches relatives à l'eau potable, vous pouvez contacter la société AGUR :*

- Par courriel à [service.client@agur.fr](mailto:service.client@agur.fr)
- En créant votre compte sur l'Agence en ligne : [www.agur.fr/agence-en-ligne](http://www.agur.fr/agence-en-ligne)
- Par téléphone au 09 69 39 40 00 (n° non surtaxé)
- En vous rendant au bureau d'accueil de votre agence situé **54 rue des Bordes à Libourne**, ouvert du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30 (ainsi que le matin de 8h à 12h durant les deux semaines qui suivent chaque facturation)

## Depuis quand y'a-t-il eu le changement de la société en charge de la gestion de l'eau potable sur Libourne ?

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2020 :

- La gestion de l'eau potable est réalisée par la société AGUR via un contrat de délégation de service public d'eau potable
- La gestion de l'assainissement collectif est réalisé par la société SUEZ via un contrat de délégation de service public d'assainissement collectif

Ces changements ont fait l'objet d'une communication de la part de la CALI en juin 2020 avec un courrier adressé à chaque abonné par voie postale ainsi qu'une communication publiée [sur le site internet de la Ville de Libourne](#).

Pourquoi je constate parfois des problèmes d'eau colorée (eau jaunâtre, voire rougeâtre) à mon robinet ?



Quand l'eau du robinet est colorée est-elle toujours potable ? Y-a-t-il un risque pour ma santé et celle de mes proches, si je la bois notamment ?



Je trouve que l'eau du robinet a parfois un fort goût de Javel ou a un goût désagréable (goût terreux), pourquoi ? Que faire ?



À chaque pluie, j'ai l'impression que l'eau de mon robinet est jaune avec des dépôts, est-ce lié ?



**J'ai signalé plusieurs fois à AGUR que l'eau était jaune à mon robinet : des techniciens sont intervenus pour purger. Cependant, quelques jours après l'eau redevient jaune. Que puis-je faire ?** ▼

**Du fait des épisodes d'eau colorée à mon robinet, ai-je droit à une réduction sur ma facture d'eau ?** ▼

**Y'a-t-il possibilité d'avoir des bouteilles d'eau gratuites distribuées aux abonnés, en cas de problème sur la qualité de l'eau ?** ▼

**À quoi servent tous les travaux en cours sur Libourne ?** ▼

*À noter que l'eau potable produite sur Libourne permet également d'alimenter en eau les communes voisines de Lalande-de-Pomerol et Les Billaux. Depuis du 1<sup>er</sup> juillet 2021, la gestion de l'eau potable est également assurée par la société AGUR (en lieu et place de SUEZ).*

*Des phénomènes similaires sur l'eau sont observés sur ces 2 communes, les réponses aux questions sont les mêmes.*



**HOTEL DE VILLE**

42 place Abel Surchamp  
33500 Libourne

**HORAIRES :**  
8h30 > 12h30  
13h15 > 17h