



Les agences et centres d'exploitation Eaux de Vienne

La solidarité intercommunale au service de l'eau et de l'assainissement dans la Vienne

💧 Prix unique de l'eau potable

Pour une équité entre abonnés

En janvier 2015, les syndicats d'eaux et d'assainissement de la Vienne fusionnaient suite à la réforme territoriale. Ils forment aujourd'hui le syndicat Eaux de Vienne-Siveer, syndicat départemental qui couvre l'ensemble du département hormis le périmètre de l'agglomération de Poitiers et quelques situations spécifiques.

Chaque ex-syndicat pratiquant son propre tarif, il est apparu nécessaire d'aboutir à l'harmonisation du prix de l'eau sur le périmètre du syndicat, l'échéance étant fixée à 2018. Le projet d'harmonisation tarifaire a été exposé aux différentes instances d'élus du syndicat, représentant les abonnés auprès du syndicat. Largement débattu,

il a été approuvé à 84% en Assemblée Générale en février 2016. Il s'agit maintenant sur chaque territoire d'atteindre ce prix unique à l'horizon 2018 selon la trajectoire tarifaire retenue.

Cette décision historique est importante pour Eaux de Vienne qui veut instaurer une égalité dans l'accès à l'eau potable pour l'ensemble des abonnés du syndicat et consolider la solidarité entre les territoires.

Pour une eau de qualité au meilleur prix

Rappelons qu'Eaux de Vienne est une collectivité publique pilotée par des élus, au service des abonnés. Elle gère l'exploitation et la distribution de l'eau potable ainsi que le traitement des eaux usées. Le syndicat

intervient également pour l'élaboration, la construction et le financement d'ouvrages en eau potable et assainissement.

Chaque année, le tarif de l'eau est voté par les élus en fonction notamment des investissements à réaliser. Contrairement au secteur privé, il n'y a pas d'actionnaires, ni de dividendes à reverser en fin d'année : 100 % des redevances des abonnés est directement utilisé pour fournir à tous de l'eau de qualité, au meilleur prix possible.

Projet de tarif de l'eau en 2018

abonnement annuel : 63,30 € TTC

m³ d'eau : 1,67 € TTC

T.V.A. 5,5%

💧 Simplifiez vos démarches avec l'extranet

Eaux de Vienne-Siveer a mis en place, depuis presque un an déjà, un extranet dans le but de simplifier et de dématérialiser certaines démarches administratives. A partir d'un espace personnel sécurisé accessible dès la page d'accueil du site internet www.eauxdevienne.fr, les abonnés ont accès à des services 24h/24h tels que la visualisation des factures, le paiement en ligne,

le téléchargement de formulaires, des informations sur les centres d'exploitation.

La création de votre espace personnel est simple, gratuite et rapide. Il vous suffit de vous rendre sur la page d'accueil de l'extranet avec le numéro de l'une de vos factures émises par Eaux de Vienne-Siveer et de votre référence d'abonné.



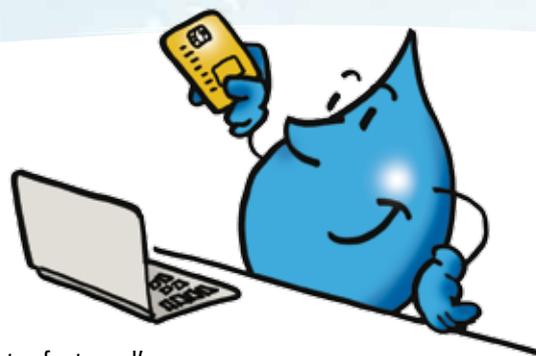
Connaître vos droits

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations vous concernant.

Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez écrire directement au correspondant informatique et libertés (Cil) du syndicat :

Eaux de Vienne - Siveer - CIL - 55, rue de Bonneuil Matours - 86 000 Poitiers
ou cil@eauxdevienne.fr

Toute demande doit être accompagnée d'un justificatif d'identité.



Les modes de paiement de votre facture d'eau : ils peuvent varier selon les territoires

Plusieurs modes de paiement sont à votre disposition pour le règlement de votre facture d'eau :

- par mensualisation
- par prélèvement sur compte bancaire à l'échéance
- par Titre Interbancaire de Paiement (TIP)
- par carte bancaire sur Internet
- par chèque
- en espèces au guichet

Solution simple, rapide et gratuite, le paiement par carte bancaire sur Internet vous permet de régler vos factures d'eau via un site sécurisé du Trésor Public, 7 j/7, 24 H/24. Vous accédez au site de télépaiement des services publics locaux à partir de votre espace personnel sur le site internet www.eauxdevienn.fr

N'hésitez pas à contacter votre centre de rattachement pour avoir davantage d'informations sur ces différents modes de paiement.

Médiation de l'eau, comment faire ?

Mode de règlement interne

En cas de litige ou d'insatisfaction, vous pouvez adresser une réclamation écrite au service clientèle dont les coordonnées figurent sur votre facture. Si vous ne recevez pas de réponse ou si celle-ci ne vous convient pas, vous pouvez saisir l'instance de conciliation interne des litiges, la Commission composée d'élus des territoires « relations avec les abonnés et solidarités », en motivant votre insatisfaction quant à

Eaux de Vienne - Siveer
Commission
"Relation avec les abonnés et solidarités"
55, Rue de Bonneuil-Matours
86000 Poitiers

la réponse qui vous a été apportée par le service clientèle.

Mode de règlement externe des litiges

Eaux de Vienne - Siveer a adhéré en 2016 au dispositif de la Médiation de l'Eau qui a pour objectif de favoriser le règlement à l'amiable des litiges qui peuvent opposer les abonnés à leurs services d'eau et d'assainissement. Aussi, si le différent n'est pas résolu par la Commission « relation avec les abonnés et solidarités », vous pouvez saisir directement et gratuitement le médiateur de l'eau.

Vous pouvez :

- soit lui adresser un courrier accompagné d'une copie des documents justificatifs du litige à l'adresse :

Médiation de l'Eau, BP 40463
75366 Paris Cedex 08

- soit compléter le formulaire en ligne à l'adresse <http://www.mediation-eau.fr>

Les abonnés faisant usage de l'eau à titre professionnel n'entrent pas dans le champ de compétence de la médiation de l'eau.



Rendez-vous sur www.eauxdevienn.fr
Une rubrique pour les usagers délivre notamment des informations sur l'assainissement non collectif et propose des formulaires en téléchargement.

