

Lettre aux Abonnés

2018

eaux
de Vienne
siveer

Un service public source d'avenir.



Abonnement aux services

La loi Hamon, datée de 2014, accorde des droits et des obligations aux abonnés. Afin de protéger les consommateurs qui souscrivent à un contrat d'abonnement, cette loi impose au fournisseur de mettre à disposition du futur consom-

mateur des informations telles que le tarif en vigueur, un contact en cas de réclamation et un règlement de service. Le consommateur bénéficie également d'un délai de rétractation de quatorze jours pour les contrats conclus à distance.

Attention : sans retour du contrat d'abonnement signé, le syndicat est en droit de couper l'alimentation en eau potable. Pour éviter d'en arriver là, un système de relance téléphonique et par courrier a été mis en place.

Un prix unique de l'eau pour tous

Depuis 2018, tous les abonnés d'Eaux de Vienne paient leur eau potable au même prix. Quel que soit votre lieu d'habitation, le mètre cube d'eau vous revient 2,19€ TTC, abonnement compris, sur la base de 120 m³ consommés*. Ce tarif est conforme à la pré-

vision initiale annoncée dès 2015 et votée en assemblée générale. L'équité entre les abonnés est ainsi assurée et le statut départemental d'Eaux de Vienne s'en trouve consolidé.

* tarif communiqué sur la base de la TVA actuelle à 5,5% et du taux de redevance pollution le plus couramment répandu (60 euros HT d'abonnement et 1.35€ HT/m³).



Bon à savoir : des tarifs spécifiques ont été mis en place pour les agriculteurs et les industriels. Plus d'infos sur : eauxdevienne.fr > Accès Usagers > Je suis un professionnel.

Des services aux abonnés en ligne

Vous pouvez réaliser des démarches en ligne, via un accès personnel sécurisé, disponible à partir de la page d'accueil du site internet d'Eaux de Vienne. Cet accès donne droit à des services 24h/24h, comme la visualisation des factures, le paiement en ligne ou la mise à jour des coordonnées postales. Une foire aux questions commu-

nique également les réponses aux questions les plus fréquemment posées. Pour se créer un espace personnel, il suffit de vous munir du numéro de l'une de vos

factures émises par Eaux de Vienne-Siveer et de votre numéro de « référence abonné ». Ce service est également disponible depuis un smartphone ou une tablette, actuellement hors produits Apple. Dans un objectif de développement durable, il est désormais possible de recevoir vos factures par mail.



Votre service public de l'eau

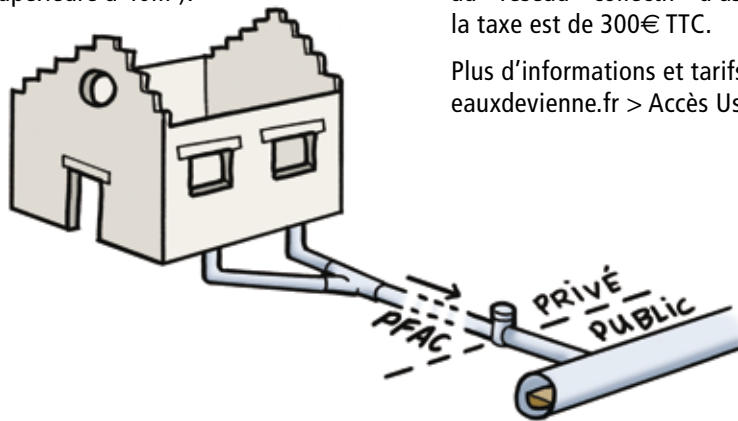
La solidarité intercommunale au service de l'eau et de l'assainissement dans la Vienne.

Lettre aux Abonnés

Une contribution financière à l'assainissement collectif

Pour les communes dont l'assainissement collectif est entièrement pris en charge par Eaux de Vienne, la Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif (PFAC) est exigible dans trois cas. Cette taxe est instaurée au moment de la construction d'une habitation, de son extension ou de la possibilité de se raccorder au réseau collectif d'assainissement. Elle concerne tout type de construction générant des eaux usées (immeuble, maison, commerce...) dès le raccordement effectif au réseau public de collecte. L'abonné ne la paie qu'une seule fois, au moment

de la construction ou encore de l'extension d'une habitation générant des eaux usées supplémentaires (si l'extension est supérieure à 40m²).



Pour une construction neuve de 150 m² au maximum, la taxe est de 1 500€ TTC. Pour raccorder une habitation existante au réseau collectif d'assainissement, la taxe est de 300€ TTC.

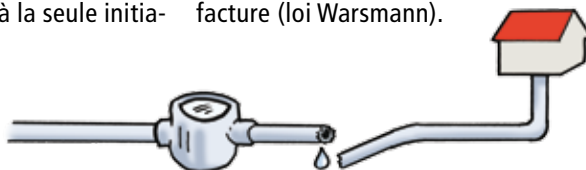
Plus d'informations et tarifs sur : eauxdevienne.fr > Accès Usagers.

Attention aux démarchages commerciaux

Vous avez peut-être été destinataire d'une offre commerciale pour la souscription d'un contrat d'assistance en cas de fuite d'eau. Eaux de Vienne tient à préciser à ses abonnés que ce type d'offre commerciale est réalisée à la seule initiative de sociétés privées.

Il existe, par ailleurs, des solutions alternatives face à un problème de fuites d'eau sur canalisation après compteur. Ces fuites peuvent, sous certaines conditions, donner lieu à un écrêtement de la facture (loi Warsmann).

Si toutes les conditions sont remplies, votre facture d'eau sera calculée à partir d'un volume égal au double de votre consommation d'eau moyenne des trois dernières années. La facture d'assainissement, quant à elle, sera calculée sur la base de votre consommation moyenne.



Avant tout départ en vacances...

Pour partir en vacances l'esprit tranquille, pensez à fermer le robinet central d'arrivée d'eau. Cela pourra vous éviter une inondation et une facture importante.

A ne pas jeter dans ses toilettes !

Votre habitation est raccordée au réseau collectif d'assainissement pour autant, il ne faut pas tout jeter dans vos toilettes. En cas de rejet dans les toilettes, ces produits nuisent au bon fonctionnement des stations d'épuration. Ces dysfonctionnements répétés pourraient engendrer une augmentation de votre facture d'assainissement.

Pour ne pas alourdir votre facture et contribuer à la préservation de l'environnement, pensez à jeter les lingettes, même biodégradables, dans une poubelle.



Siège social : Eaux de Vienne-Siveer - 55 rue de Bonneuil-Matours - 86000 POITIERS - Tél. 05 49 61 16 90 - fax : 05 49 44 14 23
contact@eauxdevienne.fr - www.eauxdevienne.fr

eaux
de Vienne
siveer

Votre service public de l'eau

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