

Règlement financier Pour la mensualisation des factures d'eau et d'assainissement

1. Dispositions générales

Pour bénéficier de la mensualisation, les abonnés au service d'Eau et d'Assainissement de la CARO sur le territoire de la Ville de Rochefort doivent justifier d'une consommation annuelle dans leur logement d'un montant supérieur ou égal à 90 €.

Le prélèvement automatique mensuel consiste en :

- 9 (neuf) prélèvements mensuels, appelés mensualités,
- Une facture de solde annuelle, établie sur la base de la consommation réelle comptabilisée par le compteur, avec déduction des mensualités versées.

Pour adhérer à ce mode de règlement, il vous faudra respecter les 3 étapes ci-après, **avant le 30 novembre pour une mise en place de la mensualisation l'année suivante** :

1. Vous devez adresser votre demande de mensualisation au Service Gestion des abonnés Eau/Assainissement de la CARO (coordonnées en dernière page) accompagnée **obligatoirement** d'un relevé d'identité bancaire au format IBAN BIC, par courrier postal, par mail ou à l'accueil Abonnés Eau/Assainissement.
2. Le service Gestion des abonnés Eau/Assainissement adresse à l'abonné un mandat de prélèvement SEPA, assorti d'une référence unique de mandat (RUM), à compléter, signer et retourner.
3. L'abonné retourne le mandat de prélèvement SEPA dûment complété, daté et signé au service Gestion des abonnés Eau/Assainissement (par courrier postal, par mail ou à l'accueil Abonnés Eau/Assainissement).

Le renvoi par l'abonné signé et daté du mandat de prélèvement SEPA vaut acceptation des présentes conditions.

La mise en place effective du prélèvement automatique mensuel est confirmée par la communication de l'échéancier (cf. article 2).

Les éventuels frais appliqués par la banque de l'abonné, occasionnés par la mise en place du prélèvement automatique mensuel, restent à la charge de l'abonné.

La mise en place du prélèvement automatique mensuel est conditionnée par la facturation d'une consommation réelle sur relevé effectif du compteur.

2. Echéancier et montant du prélèvement mensuel

L'abonné optant pour le prélèvement automatique mensuel reçoit au préalable un échéancier indiquant le montant et la date des neuf prélèvements mensuels (mensualités) à effectuer sur son compte.

Le montant des mensualités est calculé sur la base de 1/9ème de 80% du montant de la dernière facture. **Le montant de votre mensualité ne pourra être inférieur à 8 € par mois et sera prélevé le 12 de chaque mois.**

Un seul ajustement par an des mensualités en cours d'échéancier pourra être demandé par l'abonné en cas de changement de la composition familiale ou autres raisons. Dans ce cas, un nouvel échéancier sera transmis à l'abonné.

L'ajustement des prélèvements en fonction de l'évolution de votre consommation sera automatique pour l'année suivante.

3. Répartition des mensualités

Avec la mensualisation, vous serez prélevé automatiquement pendant 9 mois consécutifs (de janvier à septembre) puis le solde en novembre de l'année en cours soit 9 acomptes mensuels, basés sur la dernière consommation réelle en possession du Service Gestion des abonnés Eau/Assainissement.

Pour un nouvel abonnement, la consommation moyenne de référence prise en compte sera automatiquement de 30 m³/an par membre du foyer.

4. Facturation annuelle

Le service Gestion des abonnés Eau/Assainissement établit et adresse la facture de solde (annuelle), **après le relevé du compteur d'eau et sur la base de la consommation annuelle réelle.**

NB : en l'absence de compteur communiquant, si le Service Technique Eau Potable ne peut pas accéder au compteur pour le relever et si l'abonné ne contacte pas le service Gestion des abonnés pour convenir d'un rendez-vous pour effectuer le relevé, il est mis fin au prélèvement automatique mensuel.

5. Régularisation annuelle

En Novembre, vous recevrez la facture annuelle de solde sur laquelle seront déduites les mensualités déjà prélevées et le nouvel échéancier pour l'année suivante.

Si le montant de la facture annuelle est supérieur à la somme des neuf mensualités prélevées, le solde sera prélevé sur le compte de l'abonné à la date indiquée sur la facture de solde.

Si le montant de la facture annuelle est inférieur aux prélèvements, le TRESOR PUBLIC remboursera l'excédent par virement bancaire sur le compte de l'abonné.

6. Changement de coordonnées bancaires

L'abonné qui change de compte bancaire, d'agence ou de banque, doit en informer par écrit le service Gestion des abonnés Eau/Assainissement et communiquer son nouveau relevé d'identité bancaire dans les meilleurs délais. Vous devrez remplir un nouveau mandat de prélèvement SEPA que vous vous procurerez au service Gestions des abonnés Eau/Assainissement. En fonction de la date de réception de l'information par le service Gestion des abonnés, la modification sera prise en compte dès le prélèvement mensuel suivant, ou un mois plus tard.

7. Changement d'adresse

L'abonné qui change d'adresse doit avertir sans délai le service Gestion des abonnés Eau/Assainissement de la CARO.

8. Changement ou fin de contrat d'abonnement

Toute situation entraînant une modification concernant le titulaire du contrat d'abonnement doit être signalée sans délai au service Gestion des abonnés Eau/Assainissement. Le contrat de mensualisation prendra fin et une facture de solde sera adressée à l'abonné.

9. Rejet bancaire

Si un prélèvement ne peut pas être effectué sur le compte de l'abonné (prélèvement rejeté), l'abonné est averti par courrier postal ou électronique du rejet de la tentative de prélèvement. Les frais de rejet sont à la charge de l'abonné et lui seront répercutés.

Le prélèvement rejeté ne sera pas présenté une seconde fois. Le montant de cette mensualité sera ainsi répercuté sur la facture annuelle de solde.

Après deux rejets consécutifs de prélèvement, il sera automatiquement mis fin au prélèvement automatique mensuel. L'abonné en est informé par courrier postal ou électronique et recevra des factures semestrielles.

10. Renouvellement du contrat de prélèvement automatique mensuel

Sauf avis contraire de l'abonné, le contrat de mensualisation est automatiquement reconduit.

11. Fin de contrat de prélèvement automatique

L'abonné qui le souhaite peut mettre fin à tout moment au contrat de prélèvement automatique mensuel. Pour cela, il en fait la demande par courrier (postal ou électronique) auprès du service Gestion des abonnés Eau/Assainissement de la CARO. Le prélèvement mensuel sera suspendu dès la mensualité suivante, ou le mois suivant si l'ordre de prélèvement a déjà été émis. Les mensualités déjà versées ne seront pas remboursées, elles seront prises en compte (déduites) sur la facture réelle suivante.

Le service Gestion des abonnés Eau/Assainissement peut également mettre fin au contrat de prélèvement automatique :

- Si le relevé du compteur d'eau n'a pas pu être effectué (cf. article 4),
- Si deux mensualités successives n'ont pas pu être prélevées (cf. article 9).

Dans ces conditions, il appartiendra à l'abonné de renouveler son contrat de prélèvement automatique mensuel, s'il le souhaite, dans les conditions énoncées à l'article 1 du présent règlement.

12. Renseignements, réclamations et recours

Les demandes de renseignements concernant les factures ainsi que les éventuels recours amiables sont à adresser au service Gestion des abonnés Eau/Assainissement de la CARO.

Conformément aux dispositions de l'article L1617-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'utilisateur peut contester une facture dans un délai de deux mois suivant la réception en saisissant les juridictions civiles territorialement compétentes et déterminées selon la valeur du litige.

13. Dispositions d'application

Le présent règlement a été adopté par délibération du Conseil Communautaire du 19 septembre 2024 et entre en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

Ce règlement sera transmis à chaque abonné désireux d'opter pour le règlement des factures d'eau et d'assainissement mensualisation.

CONTACTS

Nous écrire :

Communauté d'Agglomération Rochefort Océan
Service Gestion des Abonnés Eau/Assainissement
3 Avenue Maurice Chupin
CS 50224
17304 ROCHEFORT Cédex

Nous rendre visite :

Service Gestion des abonnés Eau/Assainissement – 3 avenue Maurice Chupin
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et les après-midis sur rdv

Nous contacter :

eau@agglo-rochefortocean.fr

Accueil téléphonique abonnés : 05 46 82 67 06

Du lundi au vendredi de 08h00 à 12h15 – de 13h20 à 17h00
<https://www.agglo-rochefortocean.fr/eau-et-assainissement>