COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION ÉPINAL

Informations précontractuelles

Communauté d'Agglomération d'Epinal
1 Avenue Dutac – 88000 EPINAL
Site : www.agglo-epinal.fr
Etablissement public de coopération intercommunale - SIREN : 200 068 757 00133
N° TVA intracommunautaire : FR1Z200068757

Direction Eau et Assainissement
5 Impasse du Stade – 88390 UXEGNEY
Tél : 03.29.34.47.55 – Mail : eau-assainissemnt@agglo-epinal.fr

Votre service

Depuis le 1er janvier 2020, la Communauté d'Agglomération d'Epinal (CAE) exerce les compétences Eau et Assainissement sur l'ensemble de son territoire (78 communes).

En fonction des communes, la gestion de l'eau et de l'assainissement est réalisée :
- soit par la CAE,
- soit directement par la commune, par conventionnement avec la CAE,
- soit en délégation de service public.

Le service Eau et Assainissement de la CAE est réparti sur deux pôles : Hadol et Uxegney. Les équipes assurent l'entretien des réseaux, ainsi que l'exploitation des stations de traitement de l'eau potable et d'épuration gérées en régie.

Selon ses compétences, les missions de la CAE sont :
- En eau potable : l'acheminement d'eau par le prélèvement dans le milieu naturel, la potabilisation et la distribution conformément aux exigences du Code de la santé publique.
- En assainissement collectif : la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales avant leur rejet au milieu naturel, ainsi que l'élimination ou la valorisation des boues produites lors des traitements le cas échéant.

Votre abonnement d'eau

Adhésion

Pour bénéficier des services d'eau potable et d'assainissement collectif, vous devez souscrire un contrat d'abonnement.

La demande de souscription d'abonnement doit être formulée auprès du Service des Eaux via un formulaire de souscription d'abonnement. Celui-ci est disponible en ligne (https://www.agglo-epinal.fr/vivre-et-habiter/eau-assainissement/souscrire-ou-resilier-abonnement/) et dans les locaux du Service des eaux.

N'oubliez pas d'indiquer l'index du compteur à la date d'entrée dans les lieux (chiffres noirs). Veillez bien également à renseigner l'adresse de facturation si elle est différente de l'adresse du compteur.

Durée

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit et l'abonné reste notamment redevable de la part fixe jusqu'au jour de la résiliation de l'abonnement.

Modifications

Vous emménagez, déménagez, vendez votre bien ou changez de locataire !
Tout comme vous le feriez pour l'Electricité, le Gaz, le Téléphone... Pensez à faire modifier votre abonnement eau !

Rétractation

Dans le cadre de la législation relative à la vente à distance, vous bénéficiez d'un délai de rétractation de 14 jours, à compter de la date de conclusion du contrat.

Pour ce faire, vous devez adresser au Service des Eaux le formulaire de rétractation dument complété ou une déclaration sur papier libre exprimant de façon non équivoque votre volonté de vous rétracter.

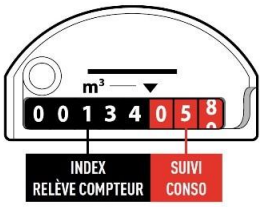
Le formulaire de rétractation est disponible en ligne (https://www.agglo-epinal.fr/vivre-et-habiter/eau-assainissement/souscrire-ou-resilier-abonnement/).

Votre consommation

Témoin de votre consommation, le compteur exprime en mètres cubes le volume d'eau que vous avez utilisé et qui vous sera facturé. C'est un élément essentiel de votre installation d'eau potable.

Lire votre compteur

Les chiffres sur fond noir correspondent à l'index de votre compteur, en mètres cubes. C'est sur la base de cet index que votre consommation est facturée.



Les chiffres sur fond rouge ne figurent pas sur votre facture, ils correspondent aux unités inférieures au mètre cube : hectolitres (centaines de litres), décalitres (dizaines de litres), litres et, parfois, décilitres (dixièmes de litres).

Suivre votre consommation

Vous pouvez suivre régulièrement votre consommation d'eau, en relevant les chiffres sur fond rouge, qui peuvent vous aider à détecter une éventuelle fuite d'eau.
Relevez les chiffres le soir avant de vous coucher. Si votre index a augmenté alors que vous n'avez pas utilisé d'eau pendant la nuit, il est possible que vous ayez une fuite sur votre installation. N'hésitez pas à contacter un plombier pour faire vérifier l'ensemble de votre installation.

Protéger votre compteur

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Service des Eaux. Ils sont propriété de la CAE.

Votre compteur est sous votre responsabilité. Vous devez prévenir le Service des Eaux dans les meilleurs délais si vous constatez une détérioration du système.

En période hivernale, pensez à protéger votre compteur du gel en l'isolant avec un matériau isolant (polystyrène, isolant naturel…), en évitant d'ouvrir le regard dans lequel il est placé… En cas d'absence prolongée en hiver, il est conseillé de fermer votre robinet avant et après compteur, et de vidanger vos installations d'eau.

En cas d'habitation inoccupée, même temporairement, n'hésitez pas à fermer votre robinet avant et après compteur.

La relève de votre compteur

Votre compteur est relevé au moins une fois par an par un technicien spécialisé du Service de l'Eau ou par une personne mandatée par la CAE. Votre compteur doit être accessible à tout moment.

Vous avez un compteur manuel :
Votre présence est obligatoire si celui-ci est à l'intérieur. En cas d'absence, le technicien déposera dans votre boite aux lettre une carte-relève, à nous retourner dans les meilleurs délais.

Vous avez un compteur radio-relevé :
Le technicien relève votre compteur à distance, même en votre absence.

La radio-relève, une solution innovante !

Cette technologie permet de :

- facturer uniquement les consommations réelles et supprimer les factures estimatives,
- détecter les surconsommations inhabituelles de votre habitation, pouvant être révélatrices de fuites d'eau après leurs compteurs,
- détecter les fuites sur le réseau principal d'eau potable afin d'optimiser l'usage de cette ressource.

Votre facture

Votre facture d'eau et/ou d'assainissement se compose de parts fixes (abonnements) et de parts variables (consommation et redevances).

Votre facture est divisée en trois rubriques.

Distribution de l'eau

L'abonnement pour l'eau potable est fixe, et comprend l'entretien et l'amélioration des ouvrages, du réseau et de votre compteur pour fournir en continu une eau de qualité. Il est calculé au prorata de la période facturée.
Votre consommation est variable et dépend du nombre de mètre cube que vous utilisez.

Collecte et traitement des eaux usées

L'abonnement pour l'assainissement est fixe, et couvre les opérations réalisées pour collecter, transporter, épurer les eaux usées avant restitution au milieu naturel. Il est calculé au prorata de la période facturée.
Votre consommation, qui repose sur la consommation d'eau potable, est variable et liée à vos rejets d'eaux usées.

Autres organismes publics

Pour une meilleure lisibilité, toutes les taxes sur l'eau concourant au financement des « Organismes publics » qui agissent pour une gestion durable et pérenne de la ressource en eau, sont regroupées dans cette même rubrique.

Les redevances collectées pour l'Agence de l'eau lui permettent d'investir pour lutter contre les pollutions, pour garantir le bon état écologique des eaux souterraines et de la nappe phréatique, et pour moderniser les réseaux de collecte.

Chaque euro prélevé est réinvesti sous forme d'aides aux collectivités, acteurs économiques et agricoles pour financer des actions en faveur de la reconquête du bon état de l'eau et de l'adaptation aux changements climatiques.

Si vous souhaitez davantage d'informations :
https://www.agglo-epinal.fr/vivre-et-habiter/eau-assainissement/comprendre-payer-facture
https://www.lesagencesdeleau.fr/actualites/tout-comprendre-de-la-reforme-des-redevances

Les moyens de paiement

Le recouvrement de votre facture est effectué par la Trésorerie Générale, dont les coordonnées sont mentionnées en haut de la facture.

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour régler votre facture :

- Paiement en ligne sur la plateforme PayFip
- Virement bancaire
- Paiement de proximité auprès d'un buraliste agréé (liste consultable sur le site des impôts)
- Prélèvement automatique mensuel ou unique à l'échéance

En cas de difficultés de paiement, contactez le Service de Gestion Comptable d'Épinal, il étudiera avec vous une solution personnalisée : sgc.epinal@dgfip.finances.gouv.fr ou 03.29.69.25.01.

Traitement des réclamations et Médiation

En cas de litige, vous pouvez adresser une réclamation au Service de l'Eau.

Toute réclamation doit être envoyée par écrit par courrier ou par courrier électronique, et doit comporter les références de la facture concernée.

Le Service de l'Eau est tenu de fournir une réponse écrite motivée à chaque réclamation, dans le délai maximum de 15 jours à compter de sa réception, sauf si la réclamation nécessite des investigations particulières, auquel cas un accusé de réception sera adressé au demandeur.

En cas de litige non résolu par le biais de la réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau :

Médiation de l'eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08
https://www.mediation-eau.fr/

Résiliation de votre abonnement

La demande de résiliation d'abonnement doit être formulée auprès du Service des Eaux via un formulaire de résiliation d'abonnement. Celui-ci est disponible en ligne (https://www.agglo-epinal.fr/vivre-et-habiter/eau-assainissement/souscrire-ou-resilier-abonnement/) et dans les locaux du Service des eaux.

N'oubliez pas d'indiquer l'index du compteur à la sortie les lieux (chiffres noirs). Veillez bien également à renseigner votre nouvelle adresse.

Une facture pour solde de tout compte vous sera transmise au regard de l'index relevé.

Le nouvel occupant deviendra le nouveau titulaire de l'abonnement, le cas échéant.

Retrouvez l'ensemble des dispositions du Règlement Général du Service de l'Eau

Ce document est disponible en ligne (https://www.agglo-epinal.fr/vivre-et-habiter/eau-assainissement/) et dans les locaux du Service des eaux.