

1. OBJET

Cette procédure décrit le traitement des demandes de mensualisation et de prélèvement automatique.

2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des Régions de l'activité Eau France de SUEZ et filiales.

Elle n'intègre pas le traitement de la dette qui est abordé dans la procédure Traiter les demandes de facilités de paiement - P_NAT_CLI_25.

3. DOCUMENTS DE REFERENCE ET ASSOCIES

Procédures :

- Procédure Traitement de la demande client - P_NAT_CLI_10
- Procédure Traiter les demandes de facilités de paiement – P_NAT_CLI_25
- Procédure Rembourser – P_NAT_CLI_23
- Traiter les demandes de remises sur factures liées à une fuite P_NAT_CLI_26

Modes opératoires :

- Modules de formation et fiches pratiques Odyssée

Autres

- Dictionnaire national des contacts Odyssée
- Bibliothèque nationale des courriers et des emails

4. TERMINOLOGIE / DEFINITIONS

Chargé de Relation Client multicanal : collaborateur en charge du traitement d'une demande client.

ACPart : Agence Commerciale Particuliers en charge, pour plusieurs Agences des activités de traitement de la demande client (accueils, téléphone, mails, courriers), de Vente de services par téléphone et des activités sur l'Agence en ligne. L'ACPart est garant de la satisfaction client, de la qualité et du délai de traitement des demandes client et du développement d'un nouveau CA. Elle regroupe un ou plusieurs CRC (Centre de Relation Clientèle) et un ou plusieurs CTD (Centre de Traitement Différé)

Acteur : dans Odyssée, l'acteur correspond à une personne physique ou morale en relation avec Suez. Ce n'est pas forcément un client. Un acteur principal relié à un compte est un client.

BMC (Base Métier Clientèle) : base partagée d'informations par commune sur les éléments du contrat. Devient **TPMC** (Tout Pour Mes Collaborateurs) à partir de février 2017 (avec un déploiement national début 2017)

Compte en ligne (CEL) : plateforme web offrant aux clients des services leur permettant de gérer 24/24h et 7/7j leur contrat d'eau : paiement de leur facture, relevé de compteur, suivi des consommations, accès à leurs factures, etc.

ESSOR : Prestataire d'encaissement/recouvrement externe, en charge de la saisie des déliants mensualisation, du traitement des NPAI,...


Mensualisation ou prélèvement mensuel : mode de règlement par avance et par prélèvements automatiques avec une fréquence de paiement mensuel. Un calendrier de paiement est édité sur la facture annuelle et réactualisé tous les ans sur la base de la consommation annuelle relevée.

Le client nous donne une autorisation de prélèvement¹ sur son compte bancaire du montant de ses échéances.

Prélèvement automatique : le client nous donne une autorisation de prélèvement automatique² sur son compte bancaire du montant de ses factures à réception de facture.

¹ Mandat de prélèvement SEPA

² Mandat de prélèvement SEPA

	<p style="text-align: center;">Procédure Nationale</p> <p style="text-align: center;">TRAITER LES DEMANDES DE MENSUALISATION OU DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE</p>	<p>Réf : P_NAT_CLI_13 Indice : 2 Page : 2 / 11 Date mise à jour : 31/05/2017 Date application : 01/09/2017 Indice 1 : 26/03/2012</p>
---	--	---

RIB : Relevé d'Identité Bancaire et **IBAN** (International Bank Account Number) est un numéro unique qui permet d'identifier un compte bancaire. En France, sa longueur est de 27 caractères.

SAMCLI : Système d'Archivage Mutualisé **CL**ientèle

SEPA – mandat de prélèvement SEPA :

Le prélèvement SEPA (Single Euro Payments Area – Espace unique de paiement en euros) est un prélèvement harmonisé au niveau européen. Le prélèvement SEPA remplace définitivement le prélèvement classique au 1er février 2014.

Nos outils ne permettent pas aujourd'hui de faire des prélèvements sur des comptes bancaires hors France. C'est le créancier qui conserve le mandat d'autorisation de paiement signé par le client. Le mandat doit comporter une Référence Unique du Mandat, attribuée à chaque client (RUM)

Il n'est pas besoin de faire signer un nouveau mandat à un client qui était déjà prélevé au moment de la bascule au SEPA. Sa RUM commencera par ++.

Le client a la possibilité de contester son prélèvement, dans les 8 semaines sans justification, et durant 13 mois si nous ne sommes pas en mesure de fournir la preuve du mandat. Le client est alors remboursé par sa banque, et nous recevons un impayé.

Le numéro de mandat SEPA est enregistré automatiquement dans Odyssée. Les clients qui adhèrent au prélèvement mensuel ou à chaque facture via leur compte en ligne signent leur mandat électroniquement. Pour les autres modes d'adhésion le client renvoie son mandat signé et celui-ci est enregistré dans Déclic puis sur le compte client par Essor.

SI Clientèle (SIC) : Odyssée : Nouveau logiciel de facturation et de gestion de la Relation Client (2013)

5. PRINCIPES

- ♦ **La mensualisation, ou prélèvement mensuel, doit être systématiquement proposée** par le Chargé de Relation Client **multicanal** **lors de l'arrivée du client et à chaque contact client** si celui-ci n'a pas encore opté pour ce mode de paiement.

En cas de refus du client, il convient de lui proposer le prélèvement automatique à chaque facture

- ♦ **Le rythme de prélèvement est** restreint au prélèvement **mensuel** (le Prélèvement Sur Mesure est supprimé).

La date de prélèvement des échéances de mensualisation est fixée au **10 du mois**.

(cf. 6.1.1)

- ♦ **Montant des échéances**

Le montant des prélèvements est calculé sur la base de la consommation de l'année écoulée pour les clients avec un historique de consommation, elle est estimée pour les nouveaux clients.

En aucun cas les échéances ne doivent être modifiées à la baisse à la demande du client.

(cf. 6.1.1)

6. DETAIL DES OPERATIONS MENEES

6.1 Mensualisation

6.1.1 Adhésion

La mensualisation s'applique pour :

- Le paiement des factures d'eau/assainissement
- Le paiement de prestations de travaux hors facture Alfa

Une demande de prélèvement est acceptée sous réserve que le client dispose bien d'un compte bancaire ou postal.

Le prélèvement à chaque facture est proposé pour les clients ayant une base de consommation annuelle inférieure à 60 €, soit un montant d'échéance de 5€.

Le traitement des clients ayant une facture à régler (clients dont le solde de compte n'est pas réglé et client ayant fait l'objet d'exclusion pour rejets de prélèvements impayés avec un solde sur leur compte à la date de la demande) est décrit dans la procédure Traiter les demandes de facilités de paiement - P_NAT_CLI_25.

Le client reçoit un courrier³ l'informant du montant et dates des échéances de prélèvement ainsi qu'un mandat de prélèvement SEPA à nous retourner signé.

Lorsque le client adhère au prélèvement mensuel sur son « compte en ligne », il signe en ligne son mandat SEPA (signature électronique via un code envoyé en SMS sur le téléphone du client que celui-ci ressaisit pour valider le mandat). Le client reçoit un e-mail de confirmation sur le montant et les dates des échéances.

Mode de calcul des échéances

Le montant des prélèvements est calculé sur la base de la consommation de l'année écoulée pour les clients avec un historique de consommation.

En aucun cas les échéances ne doivent être modifiées à la baisse à la demande du client.

Le Chargé de Relation Client **multicanal** valide l'échéancier proposé par le SI Clientèle.

Pour les nouveaux clients particuliers sans historique de consommation, le Chargé de Relation Client se base sur une estimation en fonction de la composition de son foyer :

- 1 pers = 15 €/mois soit un montant estimé annuel de 180 €
- 2 pers = 20 €/mois soit un montant estimé annuel de 240 €
- 3 pers = 30 €/mois soit un montant estimé annuel de 360 €
- 4 pers = 40 €/mois soit un montant estimé annuel de 480 €
- 5 pers = 50 €/mois soit un montant estimé annuel de 600 €.

Pour les clients professionnels sans historique de consommation le Chargé de Relation Client **multicanal** se base sur le volume de consommation indiquée par le client.

Date de prélèvement

Le Client est prélevé par défaut le 10 de chaque mois.

³ L'envoi du mandat SEPA n'est possible que par courrier sauf pour les adhésions sur le compte en ligne ou le mandat est signé électroniquement

Facture annuelle⁴

Le client reçoit ensuite une seule facture par an suite au relevé réel de sa consommation.

La facture annuelle indique un récapitulatif complet de l'année qui correspond à l'ensemble des versements et ce qu'ils ont permis de payer :

- « solde antérieur » : rappel du solde de la facture de l'année précédente n'ayant pas été couvert par le versement des échéances de l'année précédente,
- « déduction des échéances versées » : montant des versements effectués sur l'année écoulée.

Exemple :

Service de l'Eau de votre commune			
Facture de mars 2016 à mars 2017			20 Mars 2017
	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			40,32 €
Votre consommation	60 m ³	3,50 €	210,25 €
Autres prestations			1,40 €
Total			251,97 €
Solde antérieur			24,34 €
Déduction des échéances versées			-360,00 €
Solde de votre compte			-83,69 €
Ce montant vous sera remboursé par virement dans les prochains jours			

Sur cette facture annuelle figure l'échéancier des acomptes pour l'année à venir, réactualisé sur la base de la consommation réelle de l'année écoulée.

Si la facture annuelle comporte un solde débiteur (consommation réelle supérieure au montant des prélèvements), le montant à payer est réparti sur l'échéancier des prélèvements de l'année suivante.

Si la facture annuelle présente un solde créditeur (consommation réelle inférieure au montant des prélèvements), le trop perçu est déduit de l'échéancier de l'année suivante ou si le montant est supérieur au seuil⁵ automatiquement remboursé par virement bancaire.

Factures « intermédiaires »

La facture intermédiaire est valorisée et comptabilisée. Les acomptes versés s'affectent sur ces factures, le compte client est mis à jour.

Cette facture n'est pas éditée et envoyée au client. Elle est qualifiée dans Odyssée comme « non extraite ». Elle est consultable uniquement dans Odyssée et n'est pas disponible au format facture pdf dans SAMCLI. Le bouton « visualiser facture » dans Odyssée n'affiche donc rien.

Cette facture apparaît en détail sur la facture annuelle.

6.1.2 Résiliation

Le Chargé de Relation Client **multicanal** traite la demande du client.

Les acomptes déjà versés sont déduits de la facture suivante⁶.

Lors de la résiliation de mensualisation, si le compte client présente un solde débiteur, le Chargé de Relation Client multicanal informe le client du solde restant dû. Ce solde est réclamé au plus tard à la prochaine facture. Aucun échéancier ne peut être accordé⁷.

Par défaut, le compte client reste en prélèvement, le Chargé de Relation Client multicanal en informe le client, et annule celui-ci si le client ne souhaite pas être en prélèvement à chaque facture.

Le client reçoit un courrier ou **un e-mail** lui confirmant la prise en compte de sa demande.

⁴ Ex de facture annuelle en annexe

⁵ Procédure Rembourser – P_NAT_CLI_23

⁶ Pas de remboursement

⁷ Cf. procédure Traiter les demandes de facilités de paiement – P_NAT_CLI_25

En cas de résiliation de la mensualisation avec un solde à régler après une facture intermédiaire, le montant correspondant à la facture intermédiaire n'est pas réclamé au client puisque la facture n'est pas éditée et donc le client n'en a pas connaissance. Ce montant lui sera réclamé à la prochaine facture.

En cas d'arrêt de compte, la résiliation se fait automatiquement et le solde est repris sur la dernière facture. Ce solde est prélevé ou remboursé par virement. En aucun cas le prélèvement mensuel ne doit être résilié manuellement lors de l'arrêt de compte.

6.1.3 Modification : décalage de date de prélèvement ou de montant d'échéance

En ce qui concerne la date de prélèvement, exceptionnellement celle-ci peut être modifiée si le client le demande pour assurer que son compte sera approvisionné à la date du prélèvement.

Pour les modifications du montant des échéances, le Chargé de Relation Client multicanal se réfère à la procédure Traiter les demandes de facilités de paiement – P_NAT_CLI_25.

6.2 Prélèvement Automatique

6.2.1 Adhésion

Une demande de prélèvement est accordée à tout client disposant d'un compte bancaire ou postal (le solde de compte est à 0 ou la dernière facture est en cours de règlement par un autre moyen de paiement).

Le prélèvement automatique **sera effectif pour les factures émises après la date d'adhésion**.

Le client reçoit un courrier⁸ avec un mandat de prélèvement SEPA à nous retourner signé.

Lorsque le client adhère au prélèvement sur son Compte en ligne, il signe en ligne son mandat SEPA (signature électronique via un code envoyé en SMS sur le téléphone du client que celui-ci ressaisit pour valider le mandat). Le client reçoit une confirmation par e-mail.

6.2.2 Résiliation

Le Chargé de Relation Client multicanal traite la demande du client.

Lors de la résiliation du prélèvement automatique, si le compte client présente un solde débiteur, le Chargé de Relation Client multicanal informe le client qu'il doit régler le solde sous 15 jours. Aucun échéancier ne peut être accordé⁹. En cas de difficultés de paiement il se réfère à la Traiter les demandes de facilités de paiement – P_NAT_CLI_25 et invite le client à contacter une assistante sociale.

Le client reçoit un courrier ou un e-mail lui confirmant la prise en compte de sa résiliation.

En cas d'arrêt de compte, la résiliation se fait automatiquement et le solde est repris sur la dernière facture. Ce solde est prélevé ou remboursé par virement. Il ne faut donc pas résilier manuellement le prélèvement lors de l'arrêt de compte.

6.2.3 Modification : annulation du prélèvement de la facture en cours.

Une annulation du prélèvement de la facture en cours peut être effectuée lorsque celui-ci n'est pas encore émis.

Le prélèvement pour les prochaines factures est maintenu.

⁸ L'envoi du mandat SEPA n'est possible que par courrier sauf pour les adhésions sur le compte en ligne.

⁹ Cf. procédure Traiter les demandes de facilités de paiement – P_NAT_CLI_25

Pour le règlement de cette facture, le Chargé de Relation Client **multicanal** se réfère aux procédures Traiter les demandes de facilités de paiement P_NAT_CLI_25 ou Traiter les demandes de remises sur fuite P_NAT_CLI_26 pour proposer les modes de règlement adaptés à la situation du client.

6.3 Modification/ suppression des coordonnées bancaires

Avec le mandat SEPA dès lors qu'une autorisation existe déjà pour le client et que le titulaire du compte est le même que précédemment, il n'est pas besoin de lui faire signer un nouveau mandat en cas de changement de coordonnées bancaires.

Seul en cas de modification du nom ou de l'orthographe du titulaire du compte bancaire, une nouvelle autorisation est à faire signer.

Lors d'un changement ou d'une suppression de coordonnées bancaires, le Chargé de Relation Client **multicanal** note en commentaire les raisons de ce changement (ex : client décédé, changement de banque, compte commun etc, etc....)

6.4 Rejet de prélèvement

Le mode de prélèvement mensuel est supprimé automatiquement du compte client dans le SI Clientèle au bout de 3 rejets consécutifs de prélèvement avec un solde dû sur le compte. Un courrier est envoyé en automatique au client pour l'en informer et lui demander le règlement du solde.

Le prélèvement mensuel peut être à nouveau mis en place lorsque le solde du compte client est à jour dans le SI Clientèle¹⁰.

Attention : un message informe l'utilisateur que le client a été rejeté du prélèvement mensuel, si l'utilisateur « force » ce message, le prélèvement mensuel est mis en place mais le système le rejette lors du batch de nuit.

7 POINTS DE CONTROLE

Pilotage : Le responsable du CRC ou son superviseur doit s'assurer lors de doubles écoutes de l'application de la procédure et de la bonne qualification de la demande dans le SI Clientèle

8 INDICATEURS DE SUIVI

Nom de l'indicateur : Taux de clients mensualisés

Unité : %

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Tableau de Bord Clientèle

Nom de l'indicateur : Nombre de mensualisations par appels traités et par CRC

Unité : %

Fréquence de mesure : mensuel

Source : Tableau de Bord Clientèle

¹⁰ Cf. procédure Traiter les demandes de facilités de paiement - P_NAT_CLI_25

Annexe**1. Fonctionnement du prélèvement mensuel dans Odysée**

La mensualisation d'un client est mise en œuvre à travers un élément de contrat spécifique intitulé "Mensualisation non facturée (MNF)".

Cet élément de contrat est ainsi qualifié "non facturé" car aucune facture n'est produite pour les paiements prévus à chaque échéance.

Le montant des échéances est calculé automatiquement par le système selon les formules suivantes :

➤ **Date de début de contrat < 150 jours :**

$$\frac{(\text{CMJ} * \text{montant de la facture } 120 \text{ m}^3 * 365 \text{ jours}) / 120}{\text{nombre d'échéances}} + \text{solde du compte}$$

Dans le cas d'une souscription sans historique de facturation suffisant (moins de 5 mois), le système peut calculer le budget sur la base de la CMJ renseignée sur le PdS : le nouvel occupant récupère donc la CMJ du prédécesseur

Pour les clients arrivants sur un logement neuf, le calcul prend en compte une CMJ nationale de 0.329 m³/j (base 120m³) renseigné en caractéristique à la création du branchement.

➤ **Date de début de contrat comprise entre 150 et 335 jours :**

$$\frac{(\text{Somme des factures sur 10 mois} * 365 \text{ jours}) / \text{nombre de jours d'abonnement}}{\text{nombre d'échéances}} + \text{solde du compte}$$

La période est de 10 mois afin que le système ne récupère que les factures de la période annuelle facturée : si la période de collecte des factures était de 12 mois, le système pourrait reprendre jusqu'à 3 factures semestrielles.

Exemple : facturation estimée en avril 2012 et facturation sur relevé en octobre 2012 -> le système reprendrait la facture d'octobre 2012, d'avril 2012 mais aussi celle d'octobre 2011 : la base passerait donc de 12 à 18 mois et l'échéancier ne serait plus représentatif de la facture annuelle éditée sous réserve des soldes débiteurs/créditeurs restant.

➤ **Date de début de contrat comprise entre 335 et 395 jours :**

$$\frac{\text{Somme des factures}}{\text{nombre d'échéances}} + \text{solde du compte}$$

Si le client possède un "trop-perçu", ce crédit n'est pas intégré dans le calcul du montant des échéances de mensualisation.

Si un plan de relance est actif sur le compte du client, la souscription à la mensualisation annule le PRD automatiquement.

En cas de dette existante (pour procédure traiter les demandes de facilités de paiement), elle peut être :

- Répartie sur l'ensemble des échéances jusqu'à la facture annuelle= R
- Intégrée à la première échéance = P
- Exclue du montant des échéances = E *(ne pas utiliser cette fonction pour les CRC / CTD et Accueil)*

La règle de rectification est par défaut positionnée sur « R ».

Renouvellement du prélèvement mensuel dans Odysée :

Le renouvellement des échéances se fait en automatique par Odysée.

Le coefficient d'actualisation des prix disponible au niveau contractuel est pris en compte dans le calcul de la facture 120m³ de la commune du client

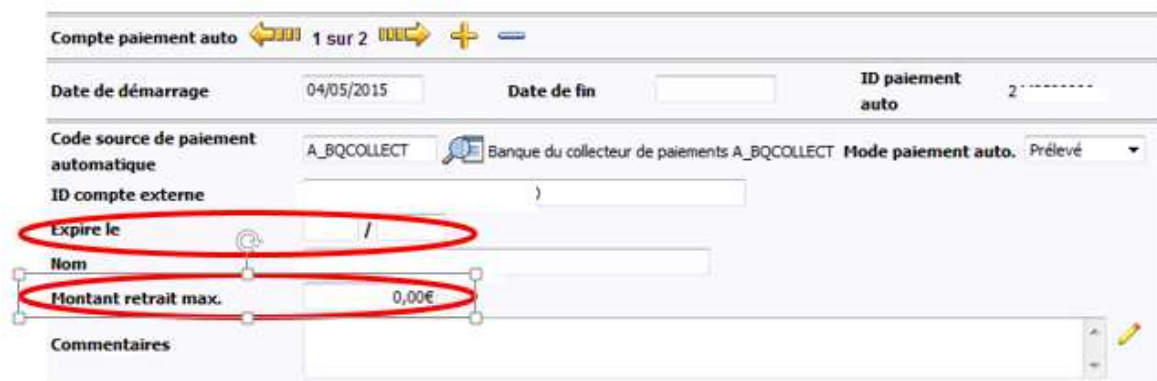
A la validation de la facture annuelle de mensualisation, les dates de renouvellement et d'expiration de l'«EdC mensualisation » sont positionnées à la date du jour. (EdC : élément de contrat)

Le calendrier de paiement est alors exécuté afin de générer le nouvel échéancier de mensualisation, après avoir récupéré la date de début du nouvel échéancier positionnée à la date renseignée + 1 jour.

Rappel :

Ecran « Compte », onglet « Paiem auto »

- Le champ "Montant retrait max" **ne doit jamais être renseigné**
- Le champ « expire le » **ne doit jamais pas être renseigné**. Il ne sert pas pour arrêter un prélèvement



2. Exemple de facture annuelle

eaux de calais

contacts

www.eaux-de-calais.com
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de
8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
☎ 09 77 409 409

urgence 24h/24
☎ 09 77 429 429

Eaux de Calais - service client
TSA 70001
54528 Laxou cedex
www.eaux-de-calais.com/acceo

message personnel

Votre compteur n'est plus lisible. Il sera
remplacé prochainement. Votre consommation
est estimée sur la base de vos consommations
précédentes.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre
compte en ligne en optant pour l'e-facture sur
www.eaux-de-calais.com

Service de l'Eau de votre commune

Facture de mars 2016 à mars 2017 20 Mars 2017

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			40,32 €
Votre consommation	60 m ³	3,50 €	210,25 €
Autres prestations			1,40 €
Total			251,97 €
Solde antérieur			24,34 €
Déduction des échéances versées			-360,00 €
Solde de votre compte			-83,69 €

Ce montant vous sera remboursé par virement dans les prochains jours

Une indemnité de facturation de 100 € sera facturée à tout consommateur en retard de paiement pour le montant de la facture calculée au taux
appliqué par le Service client de votre commune à son règlement de la facture. Les consommations de plus de 10 points de consommation
** Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime pour 100 litres, soit 0,00350 € pour 1 litre.

Répartition

- Distribution de l'eau : 47 %
- Collecte et traitement des eaux usées : 38 %
- Organismes publics : 15 %

Bilan de consommation (m³)

Mar 16 Mar 17 Mar 18 Mar 19 Mar 20 Mar 21

Prochain relevé :
Mars 2018
Prochain facture :
Mars 2018

Récapitulatif des factures intermédiaires

Facture n°	Facture en m ³	Montant TTC
20/03/2017	17,00	81,73
29/09/2016	43,00	170,24
TOTAL TTC		251,97

Détail des périodes (factures intermédiaires)

Les prélèvements sont effectués sur le compte des titres courants des
titres suivants :

Compte bancaire :

Cette facture est soumise à la réglementation relative à
l'égalité des territoires (loi n° 124 du 12/03/2010). Les
consommations de plus de 10 points de consommation
sont soumises à la réglementation relative à la
facturation de l'eau. Pour toute demande relative à
votre compte ou à votre facture, contactez le service
client de votre commune.

Echéancier

Date de paiement	Montant C.T.T.C.
05 Avril 2017	21,00
05 Mai 2017	21,00
05 Juin 2017	21,00
05 Juillet 2017	21,00
07 Août 2017	21,00
05 Septembre 2017	21,00
05 Octobre 2017	21,00
05 Novembre 2017	21,00
05 Décembre 2017	21,00
05 Janvier 2018	21,00
05 Février 2018	21,00
05 Mars 2018	21,00

Echéancier pour l'année avenir

Sur la seconde page, détail de la facture pour la dernière période

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur : www.eaux-de-calais.com

Document à conserver 10 ans

N° client	Nouvel Index	Ancien Index	Consommation
C16A01595 AA4TA11635K	Retenu le 15/03/2017 Retenu le 15/03/2017	0 1267	Estimé le 27/09/2016 1338
			17 m ³

N° Facture : 101A003745-1

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			36,53		38,54
ABONNEMENT					
Part Eau de Calais du 01/04/2017 au 30/09/2017	1	19,11	19,11	9,5	
CONSUMMATION					
Part Eau de Calais du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,7964	13,54	9,5	
Service Contrat des ressources 11 de 0 M3 à 7200 M3 du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,0045	0,08	9,5	
Part Ville de Calais du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,0717	1,22	9,5	
Préservation des ressources naturelles du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,0748	1,26	9,5	
Régularisation Part Ville de Calais			1,00	9,5	
Régularisation Part Ville de Calais			0,32	9,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			28,42		31,26
CONSUMMATION					
Part CAP CALAIS					
du 28/09/2016 au 31/12/2016	9,40 m ³	1,5368	14,37	10,0	
du 01/01/2017 au 15/03/2017	7,40 m ³	1,7178	12,71	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			11,12		11,93
AGENCE DE L'EAU ARTOIS PICARDIE					
Modernisation des réseaux du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,2668	4,52	10,0	
Lutte contre la pollution du 28/09/2016 au 15/03/2017	17 m ³	0,3880	6,60	9,5	
TOTAL HT			76,07		
MONTANT TVA (9,5 %)			7,23		
MONTANT TVA (10,0 %)			3,29		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					86,59

Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

ABONNEMENT : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

DISTRIBUTION DE L'EAU : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en 2006, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent de même qu'un droit d'opposition que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Service droit d'accès, Eau et Force, Eau de Calais - service client TSA 70001 54528 Laon cedex

AGENCE DE L'EAU : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

Eau et Force, S.A. au capital de 69 380 727 Euros, 300 Rue Paul Vallières-Couturier, 92000 Nanterre, 942 04153 01 RCS Nanterre, TVA Intracommunautaire FR225 430 045 01

Sur la troisième page, détail de la facture pour la ou les facture intermédiaires :

1 pour les contrats semestriels

3 pour les contrats trimestriels

DÉTAIL DE VOS FACTURES INTERMÉDIAIRES

Document à conserver 10 ans

N° compteur	Nouvel index	Ancien index	Consommation
ADYA110354	Estimé le 27/09/2016	1230 Retenu le 15/03/2016	1107 43 m³

Facture du : 20/03/2017 / N° : 1035583745

DÉTAIL DE VOTRE FACTURE	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			59.41		62.67
ABONNEMENT					
Part Eaux de Calais du 01/01/2016 au 31/03/2017	1	19,11	19,11	5,5	
CONSOMMATION					
Part Eaux de Calais				0,0	
du 16/03/2016 au 04/04/2016	4,40 m³	0,7745	3,41	5,5	
du 05/04/2016 au 27/09/2016	38,60 m³	0,7966	30,75	5,5	
Sortie Contrat des ressources T1 de 0 M3 à 7200 M3 du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m³	0,0045	0,19	5,5	
Part Ville de Calais du 05/04/2016 au 27/09/2016	38,60 m³	0,0717	2,77	5,5	
Préservation des ressources naturelles du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m³	0,0740	3,18	5,5	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			70.35		77.39
CONSOMMATION					
Part CAP CALAISIS du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m³	1,6360	70,35	10,0	
ORGANISMES PUBLICS			28.12		30.18
AGENCE DE L'EAU ARTOIS PICARDIE					
Modernisation des réseaux du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m³	0,2660	11,44	10,0	
Lutte contre la pollution du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m³	0,3890	16,68	5,5	
TOTAL HT			157,88		
MONTANT TVA (5.5 %)			8,18		
MONTANT TVA (10.0 %)			16,68		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					170,24

3. Accord avec les banques sur le rejet des prélèvements

Lorsqu'un prélèvement automatique ou mensuel entre 20 € et 2 000 € est rejeté par la banque, celle-ci le représente une fois, en général le début du mois suivant.

Il n'y a pas de trace dans les SI de la date de cette représentation du prélèvement.