



## Procédure Nationale

### TRAITER LES DEMANDES DE MENSUALISATION OU DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Réf : P\_NAT\_CLI\_11  
Indice : 2  
Page : 1 / 11  
Date mise à jour : 31/05/2017  
Date application : 01/09/2017  
Date indice 1 : 26/03/2012

## 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 dépliants 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 prélèvement<sup>1</sup> sur son compte bancaire du montant de ses échéances.

**Prélèvement automatique** : le client nous donne une autorisation de prélèvement automatique<sup>2</sup> sur son compte bancaire du montant de ses factures à réception de facture.

<sup>1</sup> Mandat de prélèvement SEPA

<sup>2</sup> Mandat de prélèvement SEPA

	<b>Procédure Nationale</b> <b>TRAITER LES DEMANDES DE MENSUALISATION OU DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE</b>	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
---	---	--

**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 CLientèle

##### **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 courrier<sup>3</sup> 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.

<sup>3</sup> 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 annuelle<sup>4</sup>

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 <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			40,32 €
Votre consommation	60 m <sup>3</sup>	3,50 €	210,25 €
Autres prestations			1,40 €
Total			251,97 €
Solde antérieur			24,34 €
Déduction des échéances versées			-360,00 €
<b>Solde de votre compte</b>			<b>-83,69 €</b>
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 seuil<sup>5</sup> 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 suivante<sup>6</sup>.

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 accordé<sup>7</sup>.

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.

<sup>4</sup> Ex de facture annuelle en annexe

<sup>5</sup> Procédure Rembourser – P\_NAT\_CLI\_23

<sup>6</sup> Pas de remboursement

<sup>7</sup> 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 n'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 courrier<sup>8</sup> 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 accordé<sup>9</sup>. 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.

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

<sup>9</sup> 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 Clientèle<sup>10</sup>.

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

<sup>10</sup> Cf. procédure Traiter les demandes de facilités de paiement - P\_NAT\_CLI\_25

## Annexe

### **1. Fonctionnement du prélèvement mensuel dans Odyssée**

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 précédent.

Pour les clients arrivants sur un logement neuf, le calcul prend en compte une CMJ nationale de 0.329 m<sup>3</sup>/j (base 120m<sup>3</sup>) renseigné en caractéristique à la création du branchement.

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

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

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/crébiteurs 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 Odyssée :**

Le renouvellement des échéances se fait en automatique par Odyssée.

Le coefficient d'actualisation des prix disponible au niveau contractuel est pris en compte dans le calcul de la facture 120m<sup>3</sup> 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

.

Compte paiement auto		1 sur 2	+	-	
Date de démarrage	04/05/2015	Date de fin		ID paiement auto	2
Code source de paiement automatique	A_BQCOLLECT	Banque du collecteur de paiements A_BQCOLLECT	Mode paiement auto.	Prélevé	
ID compte externe					
Expire le	/				
Nom					
Montant retrait max.	0,00€				
Commentaires					

# Procédure Nationale

## TRAITER LES DEMANDES DE MENSUALISATION OU DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE

Réf : P\_NAT\_CLI\_11

Indice : 2

Page : 9 / 11

Date mise à jour : 31/05/2017

Date application : 01/09/2017

Date indice 1 : 26/03/2012

### 2. Exemple de facture annuelle



Sur la première page, synthèse de la facture pour l'année période

**Service de l'Eau de votre commune**

**Facture de mars 2016 à mars 2017** 20 Mars 2017

	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			48,32 €
Votre consommation	60 m <sup>3</sup>	3,50 €	210,25 €
Autres prestations			1,40 €
Total			251,97 €
Solde antérieur			24,34 €
Déduction des échéances versées			-360,00 €
<b>Solde de votre compte</b>			<b>-83,69 €</b>

Le montant vous sera remboursé par virement dans les prochains jours

Une facture de l'eau d'une valeur de 100€ sera facturée à l'automne suivant au moment où le paiement préalable de la redevance de rejet contractuelle pour l'abonnement sera dépassé. Pour l'abonnement mensuel, le montant de la redevance de rejet sera majoré de 10% par rapport au montant de la facture de l'eau.

**Répartition**

**Bilan de consommation (m<sup>3</sup>)**

**Prochaine relève :** Mars 2018  
**Prochaine facture :** Mars 2018

**Récapitulatif des factures intermédiaires**

Facture n°	Conso facturée (m <sup>3</sup> )	Montant TTC
29/03/2017	17,00	61,73
29/03/2016	43,00	170,24
<b>TOTAL TTC</b>		<b>251,97</b>

**Compte bancaire :**

**Échéancier**

Date d'échéancier	Montant € TTC
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
06 Novembre 2017	21,00
05 Décembre 2017	21,00
05 Janvier 2018	21,00
05 Février 2018	21,00
05 Mars 2018	21,00

Détail des périodes (factures intermédiaires)

Echéancier pour l'année avenir



# **Procédure Nationale**

## **TRAITER LES DEMANDES DE MENSUALISATION OU DE PRELEVEMENT AUTOMATIQUE**

Réf : P\_NAT\_CLI\_11  
Indice : 2  
Page : 10 / 11  
Date mise à jour : 31/05/2017  
Date application : 01/09/2017  
Date indice 1 : 26/03/2012

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

Document à conserver 10 ans						
M² consommé	Nouvel index		Ancien index		Consommation	
C16LA015965	Relevé le 15/03/2017	8	Relevé le 15/03/2017	1247	Estimé le 27/09/2016	1236
AB4TA11639C						17 m³
<b>Détail de votre facture</b>						N°Facture : 1014002704-S
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>						<b>36,53</b>
<b>ABONNEMENT</b>						<b>38,54</b>
Part Eau de Calais du 01/04/2017 au 30/09/2017		1	19,11		19,11	5,5
<b>CONDOMINATION</b>						
Part Eau de Calais du 28/09/2016 au 15/03/2017		17 m³	0,7964		13,54	5,5
Surface Contrat des ressources TT de 0,6 M3 à 73000 M3 de 30/09/2016 au 15/03/2017		17 m³	0,0045		0,08	5,5
Part Ville de Calais du 28/09/2016 au 15/03/2017		17 m³	0,0717		1,22	5,5
Préservation des ressources naturelles du 28/09/2016 au 15/03/2017		17 m³	0,0749		1,26	5,5
Régularisation Part Ville de Calais						0,00
Régularisation Part Ville de Calais						1,00
Régularisation Part Ville de Calais						0,32
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>						<b>28,42</b>
<b>CONSOMMATION</b>						<b>31,26</b>
Part CAP CALAIS						0,00
du 28/09/2016 au 31/12/2016		9,60 m³	1,6300		15,71	10,0
du 01/01/2017 au 15/03/2017		7,40 m³	1,7178		12,71	10,0
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>						<b>11,12</b>
<b>AGENCE DE L'EAU ARTois PICARDIE</b>						<b>11,93</b>
Modérification des rôvernes du 28/09/2017 à 15/03/2017		17 m³	0,2600		4,52	10,0
Sur le contrôle la pollution du 20/09/2016 au 15/03/2017		17 m³	0,3900		6,68	5,5
<b>TOTAL HT</b>						79,07
<b>MONTANT TVA( 5,5 %)</b>						2,37
<b>MONTANT TVA( 10,0 %)</b>						3,29
Total TTC TVA acquittée sur les débits						81,73

#### 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 branchemen

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

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, 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 Forêt, Eaux de Galais - service client TSA 70001 54528 Laxou

**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 USÉES** : Ce service correspond à la collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de rejoindre dans le milieu naturel.

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° consommateur	Nouvel index	Ancien index	Consommation		
ABITA114354	Estimé le 27/09/2016	1220	Relégué le 15/03/2016	1187	43 m <sup>3</sup>
Facture du : 20/03/2017 / N° : 1038683748					
<b>DÉTAIL DE VOTRE FACTURE</b>					
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>					
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Eaux de Calais du 01/01/2016 au 31/03/2017	1	19,11	19,11	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Eaux de Calais				0,0	
du 16/03/2016 au 04/04/2016	4,40 m <sup>3</sup>	0,7745	3,47	5,5	
du 05/04/2016 au 27/09/2016	38,60 m <sup>3</sup>	0,7966	30,75	5,5	
Sortant Contrat des ressources T1 de 0 M3 à 72000 M3 du 1/6/2016 au 27/09/2016	43 m <sup>3</sup>	0,8045	0,19	5,5	
Part Ville de Calais du 05/04/2016 au 27/09/2016	38,60 m <sup>3</sup>	0,8717	32,77	5,5	
Préservation des ressources naturelles du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m <sup>3</sup>	0,8740	3,18	5,5	
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>					
<b>CONSOMMATION</b>					
Part CAP CALAIS du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m <sup>3</sup>	1,6380	70,35	10,0	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>					
<b>AGENCE DE L'EAU ARTOIS PICARDIE</b>					
Modernisation des réseaux du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m <sup>3</sup>	0,2680	11,44	10,0	
Lutte contre la pollution du 16/03/2016 au 27/09/2016	43 m <sup>3</sup>	0,3880	18,68	5,5	
<b>TOTAL HT</b>					
MONTANT TVA ( 5,5 %)			157,88		
MONTANT TVA ( 10,0 %)			4,10		
Total TTC TVA acquittée sur les débits			8,18		
					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.