

Sicovalinfo

Supplément spécial services aux usagers

Eau potable, Assainissement

2^e semestre
2010

Des moyens de paiement simplifiés, un service amélioré

Dans une perspective d'harmonisation et d'amélioration constante de la qualité du service rendu aux usagers, le Sicoval a pris en charge en 2010 la gestion des abonnements du service de distribution de l'eau potable assurée jusque-là par le SIECHA. A travers son service Relation aux usagers, il devient ainsi votre interlocuteur unique pour toutes les questions relatives à votre abonnement ou votre redevance dans les domaines de l'assainissement et de la distribution de l'eau potable. Par contre, pour les demandes « techniques » (branchements, fuites, urgences...), vous devez contacter le SIECHA pour l'eau potable et le Sicoval pour l'assainissement.

● De nouvelles facilités de paiement

Désormais, vous pouvez bénéficier des mêmes facilités de paiement pour l'eau potable que celles déjà en place pour l'assainissement. Le **paiement par TIP (Titre Interbancaire de Paiement)** est possible dès cette année. En 2011, la redevance Eau potable pourra également être réglée par **prélèvement automatique mensuel ou à l'échéance**.

● Une facturation simplifiée, échelonnée sur l'année

Afin de simplifier la facturation, les redevances Eau potable et Assainissement seront regroupées sur une même facture. De plus, pour répondre à la demande de nombreuses familles, elle sera envoyée en deux fois au cours de l'année.

Simple et pratique, le prélèvement automatique !

Dès 2011, vous pourrez régler vos factures Eau potable / Assainissement par prélèvement automatique, soit à l'échéance de la facture, soit mensuellement. Les avantages sont nombreux...

- **Plus pratique :** plus de chèque ni de courrier à expédier, le règlement est directement effectué par votre établissement bancaire.
- **Plus sûr :** finis les risques d'oubli ou de retard de paiement, même pendant les vacances.
- **Plus économique :** avec ce service gratuit, plus de risque d'avoir des pénalités pour retard de paiement et plus de frais d'affranchissement.
- **Plus libre :** vous pouvez adhérer ou mettre fin au prélèvement automatique tout au long de l'année en adressant un courrier au Sicoval.

Plus de confort avec la mensualisation

- **Des paiements fractionnés**, qui limitent l'impact sur votre budget.
- **Une gestion sereine** des paiements, grâce à un échéancier annuel qui permet de connaître, à l'avance, les dates et le montant des prélèvements mensuels.

Comment en bénéficier ?

- **Vous bénéficiez déjà du prélèvement automatique pour votre redevance Assainissement :** dès 2011, vous en bénéficierez automatiquement pour la redevance Eau potable. Les prélèvements intégreront les montants relatifs à l'eau potable et à l'assainissement. Vous pouvez mettre fin à votre prélèvement automatique en adressant un courrier au Sicoval.
- **Vous ne bénéficiez pas encore du prélèvement automatique :**
 - Complétez, datez et signez le formulaire de prélèvement Eau potable / Assainissement ci-joint, sans oublier de cocher le mode de prélèvement choisi : à l'échéance ou mensuel.
 - Joignez un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Attention : 1 seul payeur possible.
 - Renvoyez la totalité du formulaire (sans séparer la demande de l'autorisation de prélèvement) au Sicoval, rue du Chêne Vert, BP 38200, 31 682 Labège cedex.

Les formulaires de prélèvement peuvent être obtenus sur demande ou téléchargés sur www.sicoval.fr



Le prélèvement automatique, comment ça marche ?

Pour quelle facture pouvez-vous demander le prélèvement automatique ?

Vous pouvez choisir le prélèvement automatique pour la facture **Eau potable / Assainissement** qui est désormais commune.

Quel mode de prélèvement automatique pouvez-vous choisir ?

Vous pouvez choisir le prélèvement automatique :

- **soit à l'échéance**, c'est-à-dire à la réception des factures Eau potable / Assainissement.
- **soit mensuellement** : à partir du mois de février, 10 prélèvements automatiques par an sont effectués le 10 de chaque mois (ou le jour ouvrable le plus près).

Dans le cas de la mensualisation, comment est calculé le montant de vos prélèvements ?

- Les prélèvements mensuels correspondent au 1/10^e du montant arrondi de votre facture de l'année précédente. Un échéancier, indiquant les dates et les montants des 9 premiers prélèvements mensuels vous sera adressé avant le 1^{er} prélèvement.

- Le 10^e prélèvement, effectué en novembre, soldera votre situation. Vous recevrez donc une facture Eau potable / Assainissement modifiant, si nécessaire, votre dernière mensualité en fonction de la consommation d'eau réelle relevée au compteur.

Toutes modifications de situation connues après l'envoi de la facture de solde fera l'objet d'une régularisation.

Si le total des prélèvements effectués est trop élevé, le trop perçu sera remboursé sur votre compte par le Trésor Public de Castanet.

- Pour les nouveaux usagers du service Eau potable / Assainissement : une consommation forfaitaire de 50 m³ servira d'estimation. Votre situation sera régularisée l'année suivante, sur la base de votre consommation d'eau réelle (relevée au compteur).

Quand pouvez-vous bénéficier du prélèvement automatique ?

Vous pouvez adresser au Sicoval le formulaire de prélèvement tout au long de l'année. Vous recevrez alors un échéancier précisant la date du 1^{er} prélèvement.

Vous changez de références bancaires...

Si vous changez de numéro ou de titulaire de compte, d'agence ou de banque, vous devez remplir un nouveau formulaire de prélèvement et fournir un nouveau relevé d'identité bancaire. Si vous nous prévenez avant le 5 du mois, les prélèvements seront effectués sur votre nouveau compte dès le mois suivant. Dans le cas contraire, la modification interviendra un mois plus tard.

Vous changez d'adresse...

Vous devez adresser un courrier au Sicoval en indiquant la référence du site (figurant sur votre facture), l'index de votre compteur d'eau, votre nouvelle adresse, la date effective de ce changement, et une attestation de vente (le cas échéant). Vous recevrez en retour, une facture de solde.

Votre compte n'est pas approvisionné...

L'échéance non honorée sera représentée les mois suivants et devra être acquittée directement auprès du Trésor Public. Si deux incidents de ce type se produisent sur la même année, le Sicoval procédera à la résiliation de votre prélèvement automatique. En cas de non-paiement, le Trésor Public engagera des poursuites.

Comment mettre fin au prélèvement automatique ?

Vous pouvez y renoncer tout au long de l'année en adressant un simple courrier au Sicoval.

• Zoom sur les résultats de la qualité de l'eau potable

Les 23 analyses réalisées par la DDASS en 2009 sur le réseau d'eau potable Hers-Ariège sont conformes aux limites impératives de qualité. Leurs résultats sont consultables sur www.sicoval.fr (rubrique « Les services à l'habitant ») et peuvent être envoyés sur simple demande.

• L'assainissement et l'eau potable au rapport

Les rapports 2009 sur le prix et la qualité des services publics de l'assainissement et de l'eau potable sont consultables sur www.sicoval.fr et peuvent être envoyés sur simple demande.

• Modification des règlements Eau potable et Assainissement

Dans le règlement Eau potable, l'article 31.2 (modalités de paiement) a été modifié et un article 31.6 (réclamation et régularisation) a été créé. Deux nouveaux articles complètent le règlement Assainissement : l'article 13.1 (modalités de paiement) et l'article 13.2 (réclamation et régularisation). Règlements envoyés sur simple demande ou téléchargeables sur www.sicoval.fr.

Contacts

Renseignements administratifs (redevance, abonnement...)

Distribution de l'eau potable et assainissement

- **Accueil du public** :
Sicoval, service Relation aux usagers
Centre de L'Astel
Parc d'activités de la Balme - Belberaud
8 h 30 - 12 h 30 et 14 h - 18 h
(le vendredi : fermeture à 17 h)

► **N° Vert 0805 400 605**

relation.usagers@sicoval.fr - www.sicoval.fr

- **Pour toute correspondance** :
Sicoval - Service Relation aux usagers
Rue du Chêne vert - BP 38200
31682 Labège cedex

Renseignements techniques (branchement, fuite, urgence...)

Distribution de l'eau potable

- SIECHA
1, rue de la République - BP 15
31560 Nailloux
- **Accueil du public** :
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h
 - **Permanence téléphonique** : 05 34 66 71 20

Assainissement

Sicoval, 05 62 24 76 91, accessible 24 h / 24 h, y compris les week-ends et jours fériés

Factures Eau potable et Assainissement 2011 : attention, ça change !

Votre prochaine facture commune Eau potable / Assainissement sera envoyée en février 2011 et portera sur votre consommation 2010 en eau potable et assainissement.

La 2^e facture (envoyée courant octobre 2011) portera sur les taxes Eau potable / Assainissement 2010, la prime fixe 2011 et la location du compteur 2011.

Sicoval Info, supplément services aux usagers

rue du Chêne Vert, BP 38200 - 31682 Labège cedex

Tél. 05 62 24 02 02 - e-mail : info@sicoval.fr

Directeur de publication : François-Régis Valette. Conception : Sicoval. Impression : Imprimerie Ménard.

ISSN : 1623-1597. Dépôt légal : 4^e trimestre 2010. Tirage : 1 500 exemplaires sur papier 100 % recyclé