

Vous venez de recevoir votre facture d'eau

Pour bien la comprendre, vous trouverez dans ce document des précisions pour savoir ce que vous payez et à qui, pour vous aider à choisir le mode de paiement qui vous convient le mieux, et vous permettre de repérer les informations clés.



Payez comme vous voulez...

- **Par prélèvement bancaire**

- Chaque mois
- A chaque facture

Contactez-nous et nous vous adresserons un formulaire d'autorisation de prélèvement, à retourner accompagné d'un RIB.

- **Par carte bancaire, en ligne**

- En nous appelant au :



PRIX D'UN APPEL LOCAL À PARTIR D'UN POSTE FIXE
*Pour toutes questions relatives à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

- Sur notre site Internet : **www.veoliaeau.fr**

- **Par TIP ou par chèque**

Le TIP pré-imprimé figure en bas de votre facture d'eau. Envoyez-le daté et signé dans l'enveloppe jointe à votre facture (accompagné d'un RIB si vous l'utilisez pour la première fois).

Si vous payez par chèque, envoyez-le accompagné du TIP non signé.

- **En espèces**

Rendez vous dans le bureau de Poste de votre choix, en vous munissant de votre facture.

Centre Service Clients
103 rue aux Arènes
BP 50017
57003 Metz Cedex 1

Comprendre votre facture d'eau

Comment est
calculée votre
consommation
d'eau ?



Que
payez-vous
avec votre
facture ?



Comment lire votre facture d'eau ?

- Au recto, les informations essentielles :
 - le montant que vous devez régler et la date limite de paiement, ①
 - la présentation simplifiée de votre facture (abonnement et consommation) ②
 - un message vous informant d'une actualité concernant votre service d'eau ③
 - les références de votre abonnement ④.
- Au verso, pour en savoir plus : la répartition du montant facturé entre les différents postes et les différents acteurs .

Que comprend le montant à régler ?

Le montant de votre facture comprend deux parties : ②

- **l'abonnement** : son montant est fixe pour une période donnée et prend en compte une partie du coût du service de l'eau (relevé des compteurs, entretien des installations, facture)
- **la consommation**, son montant variable est défini par le relevé de votre compteur ou estimé en fonction de votre consommation précédente. Ce total peut être augmenté ou diminué du solde éventuel de votre facture précédente.

Comment est calculée votre consommation d'eau ?

- Elle est calculée à partir du relevé de l'index de votre compteur **5** effectué par nos soins ou par vous-même, en faisant la différence entre l'ancien relevé et le nouveau.
- Votre consommation peut être estimée en fonction de vos factures précédentes, si le relevé n'a pas été réalisé. Dès que le relevé de votre compteur aura été effectué, la facture suivante sera réajustée selon votre consommation réelle.

Que payez-vous avec votre facture d'eau ?

- **La production et la distribution de l'eau **6****
(environ 43 % de la facture) couvrent le captage, le traitement, le contrôle de la qualité, la livraison de l'eau à votre robinet, la construction et le fonctionnement des usines d'eau potable, l'entretien des réseaux et la gestion des relations avec la clientèle (relevé de compteur, facturation, informations).
- **La collecte et le traitement des eaux usées **7****
(environ 31 % de la facture) couvrent l'évacuation des eaux usées dans les réseaux spécifiques et leur dépollution dans les usines d'assainissement, avant leur rejet dans le milieu naturel.
- **Les redevances et taxes **8****
(environ 27 % de la facture).
Sous cette rubrique figurent :
 - la redevance « Lutte contre la pollution », versée aux Agences de l'Eau qui aident les collectivités à financer leurs investissements,
 - la taxe versée aux « Voies navigables de France » lorsque l'eau est prélevée dans les rivières ou les canaux avigables,
 - la TVA au taux réduit de 5,5 % reversée à l'État.

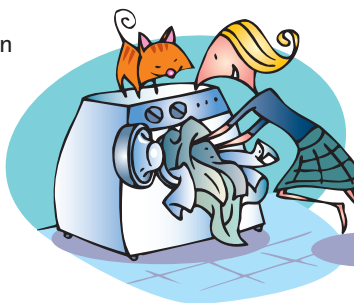


À qui revient le montant qui vous est facturé ?

Le montant de votre facture est réparti entre **les trois acteurs** du service de l'eau :

- **La collectivité** seule ou au sein d'une structure intercommunale. C'est elle qui prend toutes les décisions nécessaires pour le service de l'eau et investit en conséquence.
- **Le distributeur Veolia Eau**, auquel votre collectivité a délégué la gestion du service.
- **Les organismes publics** : Agences de l'Eau, Voies Navigables de France (VNF) ou l'État, qui aident à financer les investissements.

La quote-part revenant à chacun de ces acteurs est clairement indiquée sur votre facture.



The image shows two water bills from Veolia Eau. The top bill is the front page, and the bottom bill is the back page, labeled 'verso'. The back page features a table with the following columns: 'Description', 'Unité', 'Quantité', 'Taux', 'Montant', 'TVA', and 'Total'. The table lists various charges such as 'Abonnement', 'Eau froide', 'Eau chaude', and 'Eaux usées'. The total amount due is indicated at the bottom of the table.

Description	Unité	Quantité	Taux	Montant	TVA	Total
Abonnement						
Eau froide	m ³					
Eau chaude	m ³					
Eaux usées	m ³					
Total						