

# La lettre de l'Eau # 2

À LIRE ATTENTIVEMENT : **MIEUX COMPRENDRE MA PREMIÈRE FACTURE EAU GRAND AVIGNON**



## Pourquoi le montant de ma nouvelle facture diffère cette année ?

L'année 2019 est une année de transition. Elle marque la fin des factures Véolia, l'ancien délégataire qui m'a adressé en tout début d'année une facture de clôture, et le début des factures Eau Grand Avignon, mon nouveau délégataire.

En 2019, je ne recevrai qu'une seule facture Eau Grand Avignon et non pas deux comme j'en avais l'habitude les années précédentes. L'année prochaine, la facturation reprendra son cours normal, de deux factures par an.

Cette première facture 2019 comprend :

- ⇒ **Une consommation plus longue que d'ordinaire** (du début de l'année jusqu'à la période de réception de ma facture, une fois mon compteur relevé)
- ⇒ **Mes deux abonnements\* semestriels en une seule fois** puisqu'il n'y aura qu'une facture cette année. C'est ce qui explique que le montant de ma nouvelle facture ne corresponde pas à l'ancien.

Je suis bien facturé du montant de ma consommation exacte.

\*Qu'est-ce que l'abonnement ? C'est le montant (part fixe) de ma facture qui n'est pas lié à ma consommation. Il est semestriel. Cette année il s'élève à 50 €HT (car il n'y aura qu'une facture pour les deux semestres). Il correspond aux parts de la collectivité, délégataire de l'eau et délégataire de l'assainissement. Il concerne l'ensemble des usagers.

### Comment contacter Eau Grand Avignon si j'ai des questions ?

Accueil   
Eau Grand Avignon  
231 allée de Vire-Abeille  
84130 Le Pontet - France

Ouvert du lundi au jeudi  
8h00 à 12h et de  
13h30 à 17h00 et  
le vendredi de 8h à 12h  
et de 13h30 à 16h30

Service clientèle   
09 77 40 84 60\*

Du lundi au vendredi  
de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h

Urgence 24h/24  
09 77 42 84 60\*

\*Appels non surtaxés.

Site internet   
Eau Grand Avignon  
[www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)

Courrier   
Eau Grand Avignon  
Service client  
TSA 70001  
54528 Laxou CEDEX



# Pourquoi je ne suis plus mensualisé alors que je l'étais avant ?

La loi, pour protéger les consommateurs, interdit le transfert des coordonnées bancaires d'une entreprise à une autre.

**C'est seulement à réception de ma première facture qu'une mensualisation peut être mise en place.**

C'est pourquoi la mensualisation ne s'est pas reconduite automatiquement sur mon nouveau contrat. Si je désire être mensualisé, il faut en refaire la demande. Eau Grand Avignon m'y aidera.

## Quelles solutions souples s'offrent à moi pour régler ma facture ?



### La mensualisation

Avec l'aide des chargés de clientèle Eau Grand Avignon pour déterminer les mensualités, **elle me permettra de lisser annuellement mes dépenses**, en réglant la facture en cours et en anticipant les prochaines.



### L'échéancier

**Les chargés de clientèle Eau Grand Avignon étudieront avec moi la meilleure formule d'échelonnement** de mes règlements afin que je puisse finir de m'acquitter de la facture en cours le plus confortablement possible, sans toutefois cumuler d'arriérés à la réception de la prochaine.



### Le chèque Eau

En cas de précarité et sur demande de mon Centre Communal d'Action Sociale, **il est déduit du montant de ma facture.**