

Votre facture - Questions et réponses

Votre Facture est bloquée, pas de relance, pas de pénalités

Pour vous aider dans la compréhension de votre facture, voici les questions fréquemment posées et nos éléments de réponse :

1. « J'ai été facturé à tort sur l'assainissement collectif alors que mon installation n'y est pas raccordée! »

Veolia : « En effet, une erreur s'est glissée dans notre facture de janvier 2019 et certains consommateurs ont été facturés à tort pour l'assainissement collectif. Si vous êtes concerné, ne tenez pas compte du montant à régler indiqué sur la facture. Vous allez recevoir un courrier vous expliquant cette erreur et nous procéderons à la suite à l'établissement d'un avoir ou d'un remboursement et d'un courrier précisant le montant réel que vous avez à payer. **Bien entendu, vous ne recevrez aucun rappel ni pénalité de retard durant cette période de régularisation/correction.** Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour ce désagrément dans cette phase de démarrage de contrat et mettons tout en œuvre pour rétablir la situation le plus rapidement possible. »

2. « Je constate sur ma facture la demande du paiement de l'abonnement pour le second semestre 2018 et le premier semestre 2019. Pourquoi ? »

Veolia : « Vous avez reçu en octobre-novembre 2018 la facture de fin de contrat de SUEZ, mettant un terme au contrat de l'ancien gestionnaire et qui comprenait le remboursement de l'abonnement du second semestre 2018.

Notre facture reprend donc cet abonnement du second semestre 2018 qui nous était dû ainsi que celui du premier semestre 2019 perçu contractuellement en début de période. »

3. « J'étais jusqu'à fin juin 2018 mensualisé ou prélevé avec SUEZ et depuis, je n'ai plus été prélevé. Je reçois aujourd'hui une facture de Veolia à payer pour 6 mois de consommation et j'ai, ou pas, un plan de mensualisation joint à la facture ou j'ai été prélevé à tort pour l'assainissement collectif ! »

Veolia : « Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) nous interdit de transférer entre sociétés les données bancaires des consommateurs.

Nous avons donc déposé dans votre boîte aux lettres en juillet-août 2018 une fiche de communication qui précisait que nos services reprenaient la gestion de l'eau sur votre Commune et vous proposant, si vous le souhaitiez, de remettre en place le prélèvement ou la mensualisation que vous aviez, en contactant nos services au 05 61 80 09 02. »

Différents cas de figure expliquent votre situation :

Votre démarche	Votre situation	Nos propositions
<i>Vous avez demandé la mensualisation ou le prélèvement</i>	<i>La facture de janvier est trop importante pour que vous puissiez la régler en 1 fois</i>	<i>Contactez-nous aux coordonnées en bas de page (numéro d'appel unique) ou venez rencontrer notre personnel à l'accueil de CONDOM ou AUCH (jours et horaires d'ouverture en bas de page)</i> <i>Nous mettrons en place un échancier pour la facture de janvier</i> <i>Nous mettrons en place le plan de mensualisation ou le prélèvement en suivant</i>
<i>Vous avez demandé la mensualisation</i>	<i>Le plan de mensualisation est impacté par la facturation à tort de l'assainissement</i>	<i>Ne tenez pas compte de ce plan de mensualisation, un nouveau va vous être fourni avec le courrier correctif à venir</i>
<i>Vous avez demandé à être prélevé</i>	<i>Vous avez été prélevé à tort de l'assainissement</i>	<i>Vous allez recevoir très prochainement un remboursement directement sur votre compte de la totalité du trop payé par erreur</i>
<i>Vous n'avez pas fait de demande</i>		<i>Il est encore temps. Contactez nos services au 05 61 80 09 02, muni de votre numéro de client précisé sur la facture. Votre plan de mensualisation sera mis en place et échelonné sur le nombre de mois restant jusqu'à fin 2019</i>

4. « Je souhaite dématérialiser mes factures via votre site internet »

Veolia : « Ce service nécessite, au préalable, d'opter pour le prélèvement automatique des factures d'eau. Pour créer votre espace client sur notre site internet, munissez-vous de votre numéro client précisé sur votre facture et suivez les consignes en ligne. Allez ensuite dans l'onglet « Vos contrats » et activez le service E-factu »

Enfin, pour toute autre démarche ou demande, vous pouvez nous rencontrer à :

Maison des Services Publics

28 rue Gambetta à CONDOM, aux dates suivantes :

Janvier : 23, 24, 30 - Février : 6, 14, 20, 21

Mars : 13 et 27 - Avril : 10 et 24

Mai : 15 et 22 - Juin : 12 et 26.

Nous vous accueillons également à AUCH
14 rue Roger Salengro - ZI de l'Hippodrome
 du Lundi au Vendredi
 de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

En dehors de ces temps de présence, vous pouvez nous contacter à tout moment au :



ou sur notre site www.eau.veolia.fr