Ecrit par Echo du Mardi le 25 mai 2021

Eau Grand Avignon, des factures qui font couler l'encre



Alors que les 23 460 abonnés d'Eau Grand Avignon viennent de recevoir leur facture d'eau, le nouveau délégataire, entreprend de répondre aux usagers qui ne comprennent pas leurs factures.

Le nœud du problème ? Celles-ci ne sont pas d'état des lieux chiffrés des consommations mais d'estimations. Eau Grand Avignon promet que ce sera chose faite pour la facture du second semestre. En

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Echo du Mardi le 25 mai 2021

attendant l'entreprise s'adresse aux usagers des communes de Jonquerettes, Morières-lès-Avignon, Les Angles, Pujaut, Sauveterre, Roquemaure et Villeneuve-lez-Avignon.

Les faits

Le contrat SAUR s'est terminé au 31 décembre 2020 et le contrat Eau Grand Avignon a démarré le 1er janvier 2021. Il est obligatoire que l'ancien délégataire clôture votre compte et que le nouveau l'ouvre, d'où ces 2 factures consécutives. Cette première facture Eau Grand Avignon, appelée « facture d'accès au service », concrétise la relation contractuelle avec Eau Grand Avignon et permet à l'usager d'accéder à tous les services proposés par le délégataire Eau Grand Avignon : compte en ligne sur www.eaugrandavignon.fr, saisie index, demande de contact, coordonnées, prélèvement, mensualisation, demande échéancier de paiement …

Les frais de service

Ce sont des frais qui ne sont à payer que pour les usagers qui déménagement et ouvrent un nouvel abonnement. Sauf cas de déménagement, aucun usager ne se voit facturer des frais d'accès au service sur cette première facture. Ces contestations sont donc sans objet.

L'abonnement

L'abonnement est le montant de la facture qui n'est pas lié à votre consommation. Il est semestriel. Votre facture comporte un abonnement eau et un abonnement assainissement (sauf si vous êtes en assainissement individuel – fosse septique).

Les estimations

'J'ai reçu une facture Eau Grand Avignon estimée à 19 m3, alors que cela ne correspond pas à ma moyenne de consommation, pourquoi ?'

Ce calcul de 19 m3 est réalisé sur la base de la consommation moyenne d'un foyer : soit 120 m3 par an, ramenés à 19 m3 pour la période de janvier + février. Cette méthode de calcul a été choisie pour éviter de superposer deux estimations (la dernière facture de SAUR, l'ancien opérateur, étant déjà une estimation compte tenu de l'impossibilité technique de relever l'ensemble des compteurs le jour de la fin du contrat).

La deuxième facture sera réalisée sur la base d'une relève. Dès lors, c'est bien la consommation réelle du client qui sera alors prise en compte. La régularisation sera donc opérée lors de la deuxième facture, prévue au second semestre 2021.

En attendant cette deuxième facture Eau Grand Avignon, les usagers peuvent solliciter le service client en transmettant, s'ils le souhaitent, leur index réel. En cas d'écart de plus de 10 m3, les factures sont refaites instantanément.

Ecrit par Echo du Mardi le 25 mai 2021

Les prochaines factures

Pujaut et Sauveterre recevront leur prochaine facture en septembre ; les Angles en septembre et octobre ; Morières-lès-Avignon en octobre ; Villeneuve-lès-Avignon en octobre et novembre et Roquemaure et Jonquerettes en novembre. La facture du second semestre intégrera la consommation réelle, ainsi que l'abonnement du second semestre. Pour comprendre sa facture c'est ici.

Les infos pratiques

Eau grand Avignon. Les lieux d'accueil Sur rendez-vous : 09 77 40 84 60 (appels non surtaxés) et via un formulaire ici. Eau Grand Avignon,Cité de l'Entreprise, Agroparc, 105 rue Pierre Bayle, 84140 Montfavet et Eau Grand Avignon,18 avenue Gabriel Péri, 30400 Villeneuve- lez-Avignon. Toutes les infos ici.

Eau grand Avignon

Eau Grand Avignon (Groupe Suez) est dévolue au service de l'eau sur la Communauté d'Agglomération du Grand Avignon. Elle assure la gestion du service public de l'eau potable à Avignon depuis le 1er janvier 2019, et depuis janvier 202, sur 7 autres communes : Morières-lès-Avignon, Jonquerettes, Villeneuve-lez-Avignon, Les Angles, Pujaut, Sauveterre et Roquemaure. Elle emploie une trentaine de collaborateurs.
M.H.

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !