

Eau et assainissement

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la communauté de communes Vallée de l'Hérault a pris la responsabilité du service de l'eau et de l'assainissement par transfert de compétences des 28 communes.



De quoi se compose le prix de l'eau?

Le prix du service de l'eau comprend une part eau potable et une part assainissement. Il s'exprime en euros/m³ pour une facture type de 120m³.

Le prix du service de l'eau correspond à tout ce qui touche à l'exploitation de l'eau allant du point de prélèvement jusqu'à l'évacuation et le traitement des eaux usées. Entre temps, l'eau aura été pompée, traitée, stockée, distribuée, collectée et assainie.

Le prix du service de l'eau n'est donc pas uniquement fonction de la quantité d'eau consommée par les usagers.

Tarifs du service de l'eau et de l'assainissement

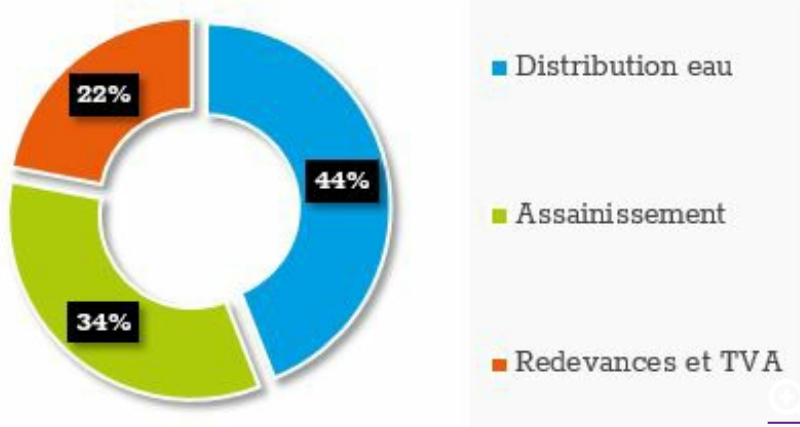
La Communauté de communes Vallée de l'Hérault, en tant qu'autorité organisatrice, a l'obligation de fournir le même niveau de service à tous les abonnés, c'est-à-dire le même prix et la même qualité de service.

Le prix de l'eau pour une facture type 120m³ est de 4,20€ le m³ en 2022. Le prix du service est unique sur le territoire.

Le tarif se décompose en :

- ▶ abonnement annuel eau potable : 80€HT
- ▶ consommation eau potable
- ▶ tranche 0 à 50m³ : 1€HT/m³
- ▶ tranche 51 à 200 m³ : 1,2€HT/m³
- ▶ tranche 201 à 500 m³ : 2,3€HT/m³
- ▶ tranche supérieur à 501 m³ : 2,9€HT/m³
- ▶ abonnement annuel assainissement (eau usée) : 67€HT
- ▶ consommation eau usée : 1,05€HT/m³
- ▶ taxes (TVA) et redevance Agence de l'eau

Décomposition d'une facture type 120m³ en 2022



Le système de facturation

Le service des eaux facture deux fois par an. Grâce à l'installation de compteurs en radio-relèves, ce sont désormais les **camions de collecte des déchets ménagers qui en assurent la relève**, une avancée considérable pour optimiser l'action des techniciens.

Les factures sont donc au réel. Les abonnés peuvent suivre leur consommation mensuelle directement sur l'agence en ligne (via leur compte privé).

Pour les compteurs qui ne sont pas en radio-relève, le service des eaux établit 1 facture réelle suite à un relèvement manuel et 1 facture estimative (basée sur la consommation de l'année précédente).

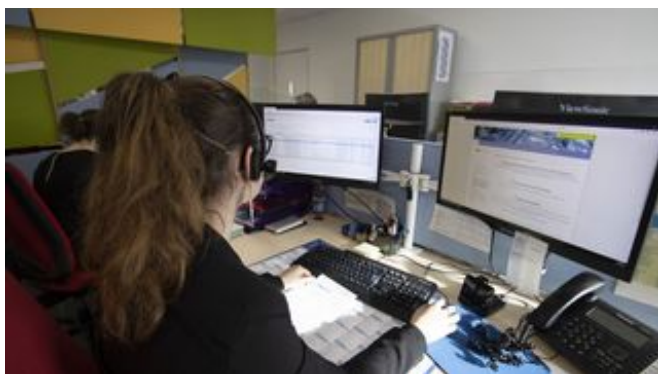


Une campagne de changement des compteurs des abonnés a débuté à l'automne 2019.

Elle va s'étaler sur 2 ans. Cela concerne environ 13 000 abonnés, qui verront leur compteur changer en radio-relève. C'est un boîtier déposé sur compteur.

Sécuriser l'alimentation en eau et préserver la ressource, limiter la durée des fuites sur le réseau, faciliter l'entretien des équipements et la relève des indices, éviter les erreurs de facturation des abonnés... Voilà autant d'atouts que vient apporter le nouveau système de radio-relève des compteurs déployé en vallée de l'Hérault.

La relation clientèle au service des abonnés



Le service relation clientèle reçoit les abonnés du lundi au vendredi de 8h à 13h à l'accueil situé Chemin de l'Ecosite à Gignac.

L'accueil téléphonique est assuré par les chargées de clientèle du lundi au vendredi de 8h à 13h. Les équipes d'astreintes assurent 7 jours / 7 et 24h / 24 les appels téléphoniques pour les urgences du type fuite d'eau, égout bouché.

Une agence en ligne est également mise à disposition des abonnés qui peuvent créer leur compte privé afin d'accéder à :

- ▶ Leur consommation,
- ▶ Leurs duplicatas de factures,
- ▶ Des e-services,
- ▶ Paiement en ligne par carte bleue.

Sans se connecter à son compte privé, on y retrouve aussi les informations suivantes :

- ▶ Les actualités type coupures d'eau,
- ▶ Les arrêtés préfectoraux en cas d'alerte sécheresse.

Demander le raccordement de son logement aux réseaux d'eau potable et d'assainissement

Pour demander la pose d'un compteur et le branchement d'un logement aux réseaux d'eau, il est nécessaire de [retourner le formulaire prévu à cet effet](#), accompagné des documents suivants : Visa de la mairie, plan de situation, plan de masse, permis de construire, avis d'urbanisme et acte de servitude de voirie et de réseaux, ainsi qu'un chèque de 60 € au titre de l'étude qui sera réalisée. Après acceptation du devis et paiement de 20% du montant de ce dernier, les techniciens procéderont aux travaux et installeront le compteur d'eau en bordure de propriété. C'est le propriétaire qui est en charge de l'installation à l'intérieur du logement et jusqu'au compteur. Une fois le branchement établi, le propriétaire peut [ouvrir son contrat d'eau](#) , en joignant le fournisseur et en lui communiquant le numéro de compteur ainsi que ses informations personnelles et bancaires. La facturation a lieu deux fois par an selon la consommation réelle.

Alerte SMS déployée !

Jusque-là les alertes étaient destinées aux coupures d'eau et uniquement transmises par alerte Mail. Aujourd'hui, le service des eaux **vous apporte un nouveau service, soit l'envoi d'alertes SMS pour les situations suivantes** : les coupures d'eau sur votre secteur, si vous avez une forte consommation, le rappel de votre facture impayée avant que cela ne parte au Trésor Public. D'autres types de SMS vont être développés dans l'année.

Comment faire pour recevoir les SMS ?

Il suffit de créer un compte en ligne et **d'ajouter votre numéro de téléphone portable dans votre espace privé de l'agence en ligne (Onglet Démarches/Modification de mes coordonnées)**.

Les formulaires sont téléchargeables sur [l'agence en ligne du service des eaux](#) au format PDF :

- ▶ Le contrat de souscription d'abonnement

- ▶ Le mandat SEPA
- ▶ La fiche de relevé d'index
- ▶ Le contrat de mensualisation,
- ▶ Le contrat de prélèvement automatique,
- ▶ Le formulaire de demande de pose compteur
- ▶ Le formulaire de remplacement d'abris compteur suite à un sinistre ou dysfonctionnement
- ▶ Le formulaire de déplacement compteur en limite de propriété
- ▶ Le formulaire de création d'un regard d'assainissement en limite de propriété
- ▶ Le formulaire de demande d'ouverture ou de fermeture de bouche à clé lors d'une absence prolongée.

Vous pouvez retourner ces formulaires remplis et signés, accompagnés des pièces justificatives par mail : clientele.servicedeseaux@cc-vallee-herault.fr ou les déposer en boîte aux lettres au *chemin de l'écosite*, 34150 Gignac.



COMMUNAUTÉ DE COMMUNES VALLÉE DE L'HÉRAULT
BP 15 - 2 PARC D'ACTIVITÉS DE CAMALCÉ
34150 GIGNAC

HORAIRES D'OUVERTURE : DU LUNDI AU JEUDI DE 8H30 À 12H ET DE 14H À 17H30 ET LE VENDREDI DE 8H30 À 12H30 ET DE 14H À 17H

04 67 57 04 50