

Du nouveau dans votre service de l'eau

Dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service qui la lie à la Communauté de Communes du Bassin de Pompey, Saur prend en charge, pour le compte de votre collectivité, la gestion quotidienne du service, incluant : l'exploitation des installations, la relation avec les abonnés et la facturation.



VOTRE FACTURE

◆ Périodicité

Votre première facture vous parviendra **entre les mois d'octobre et décembre, selon votre mois de relève**. Elle sera accompagnée d'informations détaillées sur la gestion de votre abonnement, les modalités de facturation.

◆ Mensualisation

Si vous optez pour la **mensualisation**, vous recevrez une facture unique entre octobre et décembre, selon votre mois de relève. Celle-ci comportera votre consommation réelle de l'année, faisant suite au relevé de votre compteur, ainsi que l'abonnement pour le second semestre, déduction faite des mensualités déjà versées.

Si vous n'optez pas pour la **mensualisation**, vous recevrez une facture au 3^{ème} trimestre de l'année en cours comprenant votre consommation réelle de l'année, faisant suite au relevé de votre compteur ainsi que l'abonnement pour le second semestre.

En juillet 2027 vous recevrez une facture comprenant un acompte de 50% de votre consommation annuelle ainsi que l'abonnement du 1^{er} semestre.



MODE DE PAIEMENT

◆ Délai et échéance

Afin de faciliter la transition de changement de délégataire ; **votre exploitant actuel va vous adresser un courrier de consentement pour le transfert de votre mode de paiement et de vos coordonnées bancaires.**

Ainsi, nous conserverons vos habitudes de paiement. Si vous étiez mensualisés vos échéances reprendront courant du 2^{ème} semestre 2026 sans autres actions à faire de votre côté.

Si vous n'étiez pas mensualisés et que vous souhaitez opter pour ce type de paiement, vous recevrez en juillet 2026 une communication vous expliquant les démarches à suivre pour la mise en place.

Le délai pour le règlement de vos factures est de 14 jours.

En cas de difficultés financières n'hésitez pas à joindre un conseiller Saur qui saura vous orienter.



VOTRE COMPTEUR

◆ Relève de votre compteur

La relève de votre compteur s'effectuera sur le mois d'octobre, vous serez informés du passage de l'agent en amont.

Si votre compteur n'est pas accessible, nous vous laissons un avis de passage

◆ Télérelève

Le nouveau contrat prévoit également le déploiement et la mise en place de la relève à distance de votre compteur d'eau.

Vous serez ainsi contactés à partir de 2027 afin de vous informer de la mise en place de ce **dispositif de télérelève** des compteurs, qui nécessite un renouvellement de votre compteur ou la pose d'un module radio. A cette occasion nous vous ferons parvenir une documentation détaillée.

◆ Notre responsabilité

Le service de l'eau est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du réseau jusqu'à votre compteur. **Le robinet d'arrêt situé juste avant votre compteur est réservé au service de l'eau.**



POUR NOUS JOINDRE

Les équipes de Saur sont disponibles aux numéros et adresse indiqués ci-dessous, pour répondre à toutes vos demandes et vous accompagner dans vos démarches.



SERVICE CLIENT

03 55 66 45 00

Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h - prix d'un appel local



URGENCES & DEPANNAGES

03 55 66 45 01

7 j / 7 - 24 h / 24 - prix d'un appel local



NOUS RENCONTRER

**148 rue de la Fonderie
54670 Custines**

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 12 h ou sur rendez-vous de 14 h à 16 h

◆ Votre responsabilité

Vous êtes propriétaire du branchement : vérifiez qu'il existe sur votre installation un robinet d'arrêt après compteur permettant de sécuriser votre installation.

Protégez votre compteur contre les chocs et le gel avec un sac de billes isothermes. Vérifiez régulièrement vos index de consommation afin de détecter les fuites et consommations anormales.