

Monsieur David RICHARD
Maire
Hôtel de ville
Place de l'église
38760 SAINT-PAUL-DE-VARCES

Grenoble, **30 JUIN 2016**

Suivi par : Marie-Pierre BARTHOLLET ☎ 04 76 59 59 30 📠 04 76 59 58 30
DGA Services Techniques Métropolitains
Services Mutualisés Eau/Assainissement
Nos références : MPBA/AWA/EAU16LT277

An
Objet : Facturation de l'eau 2016.

Monsieur le Maire,

Depuis le 1er janvier 2015, Grenoble-Alpes Métropole exerce la compétence eau potable. Par convention, la Métropole a temporairement confié à chaque commune la gestion du service de l'eau dont la facturation, dans un objectif de continuité du service public pour l'année 2015.

Comme indiqué dans un précédent courrier, Grenoble-Alpes Métropole a confié la facturation et le recouvrement des factures d'eau à la Société Publique Locale Eaux de Grenoble Alpes (SPL).

La mise en place de ce nouveau service offre à tous les usagers de l'eau de l'agglomération des moyens de paiement les plus adaptés à la situation de chacun (Prélèvement à la facture, prélèvement mensuel, TIP, chèque, virements, carte bleue sur le site eauxdegrenoblealpes.fr, paiement en espèces sans frais dans tout bureau de poste).

Ce nouveau dispositif s'accompagne d'un nouveau modèle de facture. Une fois effectué le rattrapage des consommations non facturées, deux factures annuelles seront éditées.

Plusieurs difficultés d'intégration des données dans le nouveau logiciel de facturation Waterp de la SPL ont été identifiées :

- délais parfois importants de récupération des bases de données des abonnés auprès des anciens prestataires,
- structuration et formalisation des anciennes bases de données nécessitant des délais pour l'intégration des bases de données dans le nouveau logiciel de facturation par la SPL Eaux de Grenoble Alpes,
- mise en œuvre des tests et mise à jour des bases de données concernant les mouvements des abonnés (départs/arrivés) qui ont dû être intégrés suite au blocage des anciens logiciels avec parfois 6 mois de retard d'intégration de données.

En raison de ces difficultés, des retards conséquents de facturation sont observés pour la facturation de l'eau de certaines communes. Toutefois, ces problèmes sont en cours de règlement et les premières factures sont envoyées. Les factures concernant votre commune seront adressées aux abonnés fin août début septembre 2016.

L'échéance suivante sera indiquée sur chaque facture.

Les factures annulées (erreurs de relève, résiliation non signalée...) sont traitées à part et commune par commune.

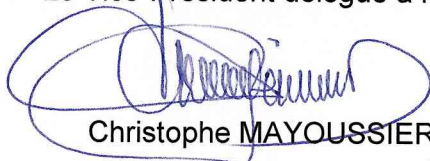
La Métropole a conscience de l'importance de la régularité dans la réception des factures d'eau pour les usagers permettant la bonne gestion de leurs budgets.

Les abonnés rencontrant des difficultés de paiement pourront se rapprocher des services, au numéro de téléphone ou courriel indiqués sur la facture d'eau, afin de mettre en place un échéancier de paiement. Chaque situation sera étudiée individuellement et une solution adaptée sera proposée à tout abonné en difficulté.

Les services de la régie de l'eau restent à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations distinguées. *amicalement*

Le Vice-Président délégué à l'eau,



Christophe MAYOUSSIER