



# Eau - Demande de mensualisation

Ce moyen de paiement permet aux abonnés d'Amiens Métropole de régler leur facture d'eau par des prélèvements fixes, étalés sur l'année.

## Principe de base

La mensualisation de votre consommation d'eau consiste à répartir votre facture d'eau annuelle en 9 mensualités maximum, indépendamment de votre consommation réelle. Ce système permet une gestion simplifiée et régulière de vos dépenses liées à l'eau.

Au terme de votre échéancier et suite à une relève réelle (10<sup>ème</sup> mois), vous recevez une facture de décompte (au 11<sup>ème</sup> mois) indiquant le solde à régler :

- Si le total des prélèvements est inférieur à votre consommation réelle, la différence sera prélevée automatiquement **quel que soit le montant**.
- Si vous avez trop payé, vous serez remboursé automatiquement sur votre compte dans les 2 mois qui suivent maximum

Suite à cette facture de décompte, un nouvel échéancier est automatiquement calculé pour l'année suivante en fonction de votre consommation réelle.

Pour la mise en place de la mensualisation, vous serez contacté par mail ou téléphone par un chargé de clientèle qui vous donnera toutes les explications nécessaires.

## Comment mettre en place la mensualisation ?

Afin de mettre en place la mensualisation, il vous suffit de télécharger le contrat de mensualisation, ainsi que la demande de mandat SEPA que vous trouverez ci-après :

Téléchargez le contrat de mensualisation

Téléchargez le mandat SEPA

Votre demande doit impérativement être accompagnée d'un RIB ou d'un RIP au nom du titulaire de l'abonnement à l'eau.

## **Les documents peuvent être envoyés :**

- Par courrier au Service de l'Eau et de l'Assainissement – Unité Relations à l'Usager – Place de l'Hôtel de Ville - BP 2720 - 80027 Amiens Cedex 1
- Par mail à [sru.clientele@amiens-metropole.com](mailto:sru.clientele@amiens-metropole.com)
- Ou déposés en main propre à l'accueil situé au 13, rue Alfred Catel à Amiens (horaires d'ouverture : 8h00-12h00 et 13h00-17h00 du lundi au vendredi)

Pour toute information, vous pouvez joindre le 03.22.33.13.13, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

## **FAQ - Questions fréquemment posées**

### **Q : Puis-je modifier mes mensualités ?**

R : Oui. Si votre situation change, vous pouvez demander un ajustement de votre échéancier à tout moment par courrier postal ou par mail. La modification entrera en vigueur au prochain prélèvement, sous réserve que votre demande ait été formulée au moins 15 jours avant celui-ci.

### **Q : Puis-je résilier la mensualisation ?**

R : Oui, vous pouvez résilier la mensualisation à tout moment. Il vous suffit d'en faire la demande par courrier postal ou par mail. La résiliation sera prise en compte dans les 2 mois suivant votre demande.

### **Q : Que se passe-t-il si un paiement n'est pas effectué ?**

R : Si un prélèvement ne peut être effectué sur votre compte, son recouvrement sera reporté sur le décompte final. Si cet incident se produit une seconde fois sur une période de 12 mois, vous perdrez le bénéfice de la mensualisation pour une période d'un an à compter du second prélèvement rejeté.

### **Q : Puis-je demander la mensualisation de mes factures d'eau à n'importe quel moment de l'année ?**

R : Oui. Votre échéancier sera adapté en fonction. Ces détails vous seront donnés lors de la mise en place de la mensualisation. Un chargé de clientèle vous rappellera afin de vous donner toutes les informations relatives aux prélèvements et à votre échéancier.