

Nous recevons depuis vendredi dernier des appels d'usagers qui ont reçu leur facture de solde de SUEZ, voire n'ont reçu qu'un message les informant d'un prélèvement de la facture de solde dont le montant est indiqué, sans que la facture ne soit jointe au mail ni même téléchargeable sur l'espace client des usagers (qui a été clôturé par SUEZ au 1er janvier 2022).

Il est important, dans un premier temps, de couper le prélèvement automatique des factures et de ne pas payer votre facture tant que des explications claires ne vous auront pas été transmises.

De manière générale, comprendre une facture n'est pas toujours simple. Vous trouverez ci-dessous des éléments de réponse à certaines de vos interrogations :

En première page de la facture :

Le volume consommé indiqué sur la facture est erroné (il ne s'agit pas seulement de la consommation liée à la facture) et ne doit pas être pris en compte. Le volume indiqué en 1ère page de la facture correspond à la consommation entre le 1er juin 2020 et le 31 décembre 2021. Plus précisément, il s'agit la somme entre :

- D'une part, le volume total consommé sur la période liée à la facture (différence entre l'index de la relève réalisée au 31 décembre 2021 et le précédent index). C'est ce volume qui devrait être indiqué en 1ère page. Il peut être retrouvé en haut du verso de la 1ère page, en soustrayant du volume estimé au 31 décembre 2021 le volume de l'ancien index. Il figure également dans le tableau en bas à gauche de la 1ère page de la facture (pour les usagers qui ne reçoivent qu'une facture annuelle).
- Et d'autre part, le volume consommé entre le 1er juillet 2020 et le volume pris en compte pour la dernière facture (au plus tard le 30 juin 2021), ajouté par erreur à cette consommation. ATTENTION, ce volume n'a fait l'objet d'une facturation que pour la régularisation de la part VEOLIA (0.2464€/m³ sur le 2ème semestre 2020 et 0.2515€/m³ pour le 1er semestre 2021) (cf. ci-dessous);

Le prix au m³ indiqué sur la facture est erroné. Il ne doit pas être pris en compte. SUEZ l'a calculé en divisant le montant total de la part consommation de la facture par le volume consommé, qui est erroné (voir ci-dessus) ;

La partie autre « autres prestations » correspond à la régularisation de la facturation de la part production (en TTC) (cf. ci-dessous).

En deuxième page :

La part Production de l'eau est la part liée à la charge de production et transport de l'eau en entrée des communes. Cette prestation est assurée depuis le 1er juillet 2020 par VEOLIA. Le prix à appliquer qui aurait dû être appliqué depuis le 1er juillet 2020 était de 0.3559€/m³.

Or, par erreur, SUEZ n'a facturé que 0.1095€ / m³ entre le 1er juillet 2020 et le 31 décembre 2020, et 0.1044€ / m³ entre le 1er janvier 2021 et le 1er juillet 2021. Une régularisation d'un montant de 0.2464€ / m³ consommé au 2ème semestre 2020 et de 0.2515€ / m³ pour volume consommé au 1er semestre 2021 a été appliquée. Cette régularisation dont le montant figure en Hors taxe en 2ème page de la facture, est celle qui figure en 1ère page dans la part « autre prestations » en TTC avec une TVA à 5.5%.

