

LETTRE D'INFORMATION AUX USAGERS

La reprise du secteur SAUR par le SAEP Risle et Plateaux se fera le 1^{er} janvier 2024.

Les bureaux du SAEP Risle et Plateaux sont situés :

Quai du Mascaret
Locaux de la station d'épuration
27500 Pont-Audemer

Les jours d'ouverture au public sont :

Lundi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30
Mardi de 13h30 à 16h30
Mercredi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au **02 32 41 11 07**, ou par courrier (à l'adresse indiquée ci-dessus) ou par courriel : contact@saep.fr

Le numéro d'urgence est le **06 77 06 09 52** uniquement en cas de fuite avant compteur, coupure d'eau ou eau colorée en dehors des horaires d'ouverture.

- **Cas des usagers ayant opté pour le prélèvement automatique :**

Les usagers bénéficiant du prélèvement mensuel ou à date d'échéance devront se faire connaître auprès du SAEP Risle et Plateaux pour la remise en place de leur prélèvement car les données bancaires ne peuvent être transmises par la SAUR.

Pour les usagers mensualisés, les prélèvements se feront tous les 10 de chaque mois **de février à novembre**. En décembre, une facture de régularisation sera émise pour un prélèvement en janvier.

Le mandat de prélèvement est disponible en téléchargement sur notre site www.saep.fr ou vous pouvez nous contacter pour une transmission par mail ou courrier.

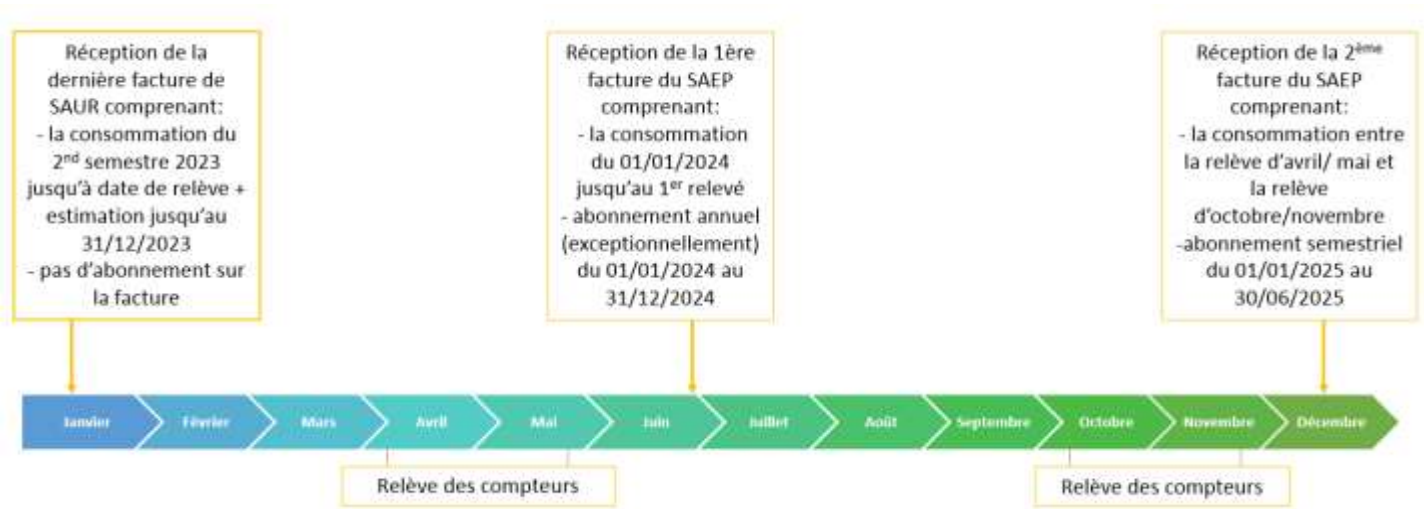
- **Cas des collectivités et entreprises :**

Les numéros SIRET seront obligatoires, pour les collectivités afin de déposer les factures sur chorus et pour les entreprises afin d'avoir la bonne dénomination juridique.

- **Facturation de l'assainissement :**

Pour les communes de la CC Pont-Audemer Val de Risle que vous soyez à l'assainissement collectif ou non collectif, la facture de la part assainissement se sera intégré à la facture d'eau.

- **Rythme de facturation 2024**



Le prix de l'eau reste inchangé par rapport à celui de SAUR pour l'année 2024.

Le rythme des factures sera tous les 6 mois sauf pour les usagers mensualisés qui auront une facture annuelle.

Les fichiers transmis par la SAUR contiennent uniquement les adresses postales des usagers, car la société SAUR est soumise à la RGPD (interdiction de transmettre les coordonnées téléphoniques, mail, bancaires et SIRET).

- **Service d'accès au portail usager du SAEP Risle et plateaux.**

Le SAEP Risle et Plateaux vous propose un accès à son portail usagers dès réception de votre première facture fin juin 2024 avec votre numéro de contrat et votre clé de sécurité vous pourrez vous connecter.

Celui-ci vous permettra :

- De compléter vos coordonnées
- D'intégrer vos relevés de consommation en cas d'absence lors des périodes de relève
- D'avoir accès au règlement de service
- Téléchargement possible du formulaire de mandat SEPA en ligne
- De pouvoir faire la demande de prélèvement mensuel ou à date d'échéance
- De consulter vos factures
- Etc ...

Néanmoins l'index des consommations n'est pas indiqué en temps réelle car nous effectuons deux relèves par an.