



Extract of Ville De Port Saint Louis du Rhône

<http://www.portsaintlouis.fr/erreur-sur-les-factures-d-eau>

LA SEERC communique

# Erreur sur les factures d'eau

- Actus - Année 2015 - Février -

**PORT SAINT LOUIS DU RHONE**

le 17 février 2015

**NOTE D'INFORMATION**

Facturation du service de l'eau et de l'assainissement pour les clients **mensuels**. - Un bug informatique engendre des échanges erronés. L'action corrective est en cours.

Les clients non mensuels reçoivent deux factures mensuelles (juillet et janvier), ils ne sont pas concernés par cette information.

Les clients mensuels reçoivent une facture mensuelle: la date de cette facture a changé pour passer de juillet à janvier.

La facture mensuelle des clients mensuels comporte :

- le solde à payer (jusqu'au 15/01)
- un calendrier des mensuelles (dont un est daté) pour l'année correspondant à la consommation mensuelle payée en 12 fois.

Publication date: mardi 17 février 2015

Copyright © Ville De Port Saint Louis du Rhône - Tous droits réservés

Les port-saint-louisiens ont eu ce matin une désagréable surprise en découvrant leur facture d'eau.

Un bug informatique a en effet provoqué une augmentation de leur échancier. Voici le communiqué de la **Société des Eaux de Provence** :

## NOTE D'INFORMATION

Facturation du service de l'eau et de l'assainissement pour les clients mensualisés - un bug informatique engendre des échanciers erronés. L'action corrective est en cours.

Les clients non mensualisés reçoivent deux factures semestrielles (juillet et janvier), ils ne sont pas concernés par cette information.



Les clients mensualisés reçoivent une facture annuelle- la date de cette facture a changé pour passer de juillet à janvier.

La facture annuelle des clients mensualisés comporte :

- ▶ le solde à payer (positif ou négatif)
- ▶ un calendrier des mensualités (montant et dates) pour l'année correspondant à la consommation annuelle payée en 12 fois.

### Constat

Le changement de date pour la facture annuelle des clients mensualisés n'a pas été correctement pris en compte par le système informatique. Les clients mensualisés ont reçu une facture correcte basée exceptionnellement sur 6 mois de consommation (juillet à décembre 2014) accompagné d'un échancier erroné dont les montants ont été calculés sur 18 mois de consommation au lieu de 12).

### Action corrective

Les équipes clientèle d'Eaux de Provence sont mobilisées pour apporter une solution satisfaisante et rapide. Pour

## Erreur sur les factures d'eau

---

les clients mensualisés ayant reçu un échéancier erroné, l'action corrective est en cours afin que le montant des prélèvements réellement effectués à partir du 5 mars soit corrigé et correct. Pour les clients mensualisés dont le prélèvement est prévu avant la fin du mois de février, les consignes de prélèvement sont déjà parties auprès des établissements bancaires. Peu de clients sont dans ce cas, la majorité des clients préférant un prélèvement au 5 ou au 10 du mois.

### Que devez vous faire ?

Vous allez recevoir dans les prochains jours un échéancier corrigé pour l'année 2015. Vous n'avez aucune démarche à faire.

Toutefois si vous avez été prélevé avant l'envoi de l'échéancier rectificatif, ou si vous souhaitez contacter votre conseiller clientèle, l'agence clientèle Eaux de Provence est à votre service 60 heures par semaine.

