



41 – Direction Environnement et Services Urbains

412 – Eau

41004 - Relation usagers

☎ 03 89 32 58 19

✉ Usagers.eau@mulhouse-alsace.fr

NOTE D'ACCOMPAGNEMENT AU CONTRAT D'ABONNEMENT A L'EAU POTABLE

Madame, Monsieur,

Vous avez souhaité recevoir un contrat d'abonnement à l'eau potable. Veuillez trouver ci-joint :

- ❖ un exemplaire du contrat d'abonnement à l'eau potable.
 - L'original du contrat d'abonnement à retourner **IMPERATIVEMENT** signé au Service des Eaux **sous 15 jours**. Merci de rectifier les erreurs éventuelles (orthographe, nom, prénom).
- ❖ Le règlement du Service d'eau potable (à conserver)
- ❖ Les tarifs (à conserver)
- ❖ Un mandat de prélèvement SEPA si vous souhaitez mettre en place le prélèvement automatique des factures d'eau et d'assainissement.

Pièces à fournir :

- **Pour les particuliers :** Copie d'une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour,...) **et** copie du contrat de location ou attestation de propriété (attestation de vente)
- **Pour les personnes morales :** Copie du bail commercial **et** extrait du Kbis (pour les sociétés)

Seuls les contrats d'abonnement complets seront traités

Dès lors qu'une des données de ce contrat se trouve modifiée, veuillez en aviser le service des eaux par tous moyens à votre convenance.

Fin du contrat : L'abonné qui souhaite mettre fin à son contrat doit en informer le service des eaux au moins 15 jours avant la date souhaitée. **A défaut, l'abonnement se prolongera de plein droit et les consommations jusqu'à la date de résiliation seront à la charge de l'abonné.**

Tout logement inoccupé est néanmoins placé sous la garde du propriétaire, même s'il ne l'utilise pas. Il appartient en outre au propriétaire, s'il abandonne l'usage du branchement à son locataire, d'informer les nouveaux occupants de l'obligation de s'abonner au service de distribution d'eau potable, et de rendre cet abonnement obligatoire dans le règlement locatif.

ATTENTION :

Afin de conserver l'alimentation en eau, il est indispensable de retourner le contrat signé dans un délai de 15 jours. A défaut, l'état de carence sera avéré et pour des raisons de sécurité, le branchement sera fermé.

Pour tous renseignements, le service des eaux demeure à votre disposition aux coordonnées ci-dessous :

| | | |
|---|--|--|
| <p>Pôle Environnement et Services Urbains Service Eaux et Travaux 12004 - Relation Usagers</p> <p>61 rue de Thann 68200 MULHOUSE</p> <p>☎ 03 89 32 58 19 ✉ usagers.eau@mulhouse-alsace.fr</p> | <p>Site Internet : www.mulhouse.fr/fr/l-eau-a-mulhouse/</p> <p>Horaires d'ouverture :</p> <p>Du lundi au vendredi de 9h00 à 11h30 et de 14h30 à 17h00</p> | <p>Maintenance Service Eaux et Travaux (de 7h à 14h30) : 03 89 33 79 63</p> <p>Urgence 24h/24 : Eau : 03 89 56 25 55 Assainissement : 0 977 401 124</p> <p>SIVOM : 03 89 43 21 30</p> |
|---|--|--|



❖ **Tarifs 2020 :**

Les tarifs ainsi que le règlement sont votés par le Conseil Municipal de Mulhouse qui peut les modifier de manière unilatérale.

Le prix de l'eau est composé d'une **part fixe** qui comprend un abonnement de location du compteur et de la part fixe d'assainissement. Elle est due quel que soit le volume consommé. A cela s'ajoute une **part variable** qui est calculée en fonction du prix de l'eau et du volume consommé.

- La part fixe :

| Diamètre du compteur en mm | Location des compteurs d'eau Tarif d'abonnement mensuel TTC | Part fixe de la redevance assainissement Tarif mensuel TTC |
|-----------------------------------|--|---|
| Diamètre 15 et 20* | 3,38€ | 3,43 € |
| Diamètre 25 | 6,11€ | 6,57 € |
| Diamètre 30 | 8,94€ | 9,71 € |
| Diamètre 40 | 14,82€ | 14,56 € |
| Diamètre 50, 60 et 65 | 29,65€ | 21,80 € |
| Diamètre 80 | 44,47€ | 32,75 € |
| Diamètre 100 | 59,03€ | 42,55 € |
| Diamètre 150 et 200 | 88,49€ | 42,55 € |

(*) Dans le cas d'un immeuble individualisé (dans le cadre de la loi SRU), permettant une facturation directe aux locataires ou aux copropriétaires : **2,17 € T.T.C par mois**.

- La part variable : le prix du M³ d'eau pour la commune de MULHOUSE est de 4,43€ T.T.C

La facture présente trois grands postes :

La production et la distribution d'eau comprend :

- **L'abonnement/location du compteur** couvrant les frais d'entretien des branchements,
- **Le prix de base** : il couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du service des Eaux,
- **Le prélèvement en nappe profonde** : il couvre le fonctionnement du barrage de Michelbach et les programmes de protection des captages de la basse vallée de la Doller.

La collecte et le traitement des eaux usées comprend :

- **La part fixe de la redevance assainissement** et
- l'assainissement communal (**Surtaxe assainissement SIVOM**): ces taxes permettent au SIVOM de maintenir son patrimoine de réseaux d'assainissement, de stations d'épuration et d'équipements connexes en bon état et aux normes, d'en assurer les extensions et le renouvellement si nécessaire pour l'ensemble des communes,
- l'assainissement fermier (**Assainissement Lyonnaise des Eaux**) : il concerne l'exploitation du réseau d'assainissement,

Les organismes tiers comprend :

- **La redevance communale**, reversée aux communes gérées par le service des Eaux, pour l'entretien et la rénovation de leurs réseaux,
- **La redevance pour modernisation des réseaux de collecte** et
- **La redevance pollution domestique** : ces deux redevances sont reversées à l'agence de l'eau Rhin-Meuse. Elles sont destinées à subventionner les travaux d'investissement pour l'amélioration de l'assainissement et la lutte contre les pollutions.



❖ Comment régler sa facture :

• **Prélèvement automatique à échéance**

Téléchargez le formulaire d'autorisation de prélèvement bancaire sur le site de la Ville de Mulhouse (<http://www.mulhouse.fr/fr/regler-sa-facture/>) ou sur demande au Service des Eaux. Retournez-le, signé et accompagné d'un RIB, au service des Eaux. Votre facture continuera à vous être envoyée en format papier. Le prélèvement est effectué 2 à 3 semaines après la réception de la facture.

• **TIP SEPA**

Datez le et signez le dans le cadre prévu à cet effet. Si les éléments concernant le compte bancaire à débiter ne figurent pas sur le TIP ou si vos coordonnées bancaires ont changé, joignez votre RIB sans l'agrafer ni le coller. Ne modifiez jamais le montant du TIP, n'envoyez pas de chèque et ne joignez aucun courrier. Envoyez votre TIP à l'aide de l'enveloppe jointe à votre facture affranchie au tarif en vigueur.

• **Virement bancaire**

Lors du virement, n'oubliez pas de préciser, dans l'intitulé du virement, le numéro de la facture concernée par le paiement ainsi que le nom et prénom précisés lors de l'ouverture de votre contrat.

Domiciliation :

Banque de France
1, rue la Vrillière
75001 Paris

Relevé d'identité bancaire (RIB)

053 Trésorerie de Mulhouse municipale
RIB : 30001 00581 C6840000000 16
IBAN : FR25 3000 1005 81C6 8400 0000 016
BIC : BDFEFRPPCCT

• **Télépaiement**

Télépaiement sur le site des services publics locaux : <https://www.tipi.budget.gouv.fr>, en indiquant l'identifiant de la collectivité (006160) et la référence de la dette TIPI (2016-EA-00- N°de facture).

Attention : le télépaiement n'est disponible que 60 jours à compter de la date de facture. Après cette date, le télépaiement n'est plus possible.

• **Chèque**

Envoyez votre chèque accompagné du talon de la facture au centre de paiement de LILLE.

• **Espèces ou Carte Bleue**

Auprès de la Trésorerie de Mulhouse Municipale muni de votre facture.

Trésorerie de Mulhouse Municipale
45 rue Engel Dolfus
68200 MULHOUSE
03 89 42 24 35
✉ t068117@dgfip.finances.gouv.fr

Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 11h45
et de 13h15 à 16h00
Fermeture le mardi et jeudi après-midi

❖ Réclamations :

Si vous souhaitez obtenir des renseignements ou si vous avez une réclamation amiable à formuler concernant votre facture, adressez-vous au Service des eaux de la Ville de Mulhouse.

Attention : la contestation amiable ne suspend pas le délai de saisie du juge judiciaire.



❖ **Le Médiateur de l'eau :**

Après avoir épuisé toutes les voies de recours internes au Service des Eaux, vous avez la possibilité de saisir le **Médiateur de l'Eau** :

Médiation de l'eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr

❖ **Un consommateur responsable :**

Il est rappelé à nos usagers qu'un abonnement leur est consenti pour l'utilisation de l'eau potable desservie par le réseau public dont il reconnaît la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

Quelques conseils pratiques :

Un litre d'eau du robinet est de 200 à 400 fois moins cher qu'un litre d'eau en bouteille. De plus, l'eau du robinet évite les consommations d'énergies liées à la fabrication des bouteilles, au recyclage, au transport et limite les rejets de gaz à effet de serre. Dans l'habitat, il est possible d'économiser jusqu'à 30% de sa consommation quotidienne si l'on respecte 3 gestes simples :

- **Réduire le gaspillage** : réparer les fuites éventuelles et surveiller régulièrement sa consommation.
- **Limiter la consommation** : s'équiper d'appareils économes et entretenir sa robinetterie, prendre des douches (30 à 80 litres) plutôt que des bains (150 à 200 litres) et ne pas laisser l'eau couler pendant le brossage des dents...
- **Mieux arroser son jardin** : arroser le soir, profiter des pluies (penser au récupérateur d'eaux pluviales), ne pas arroser la pelouse pendant les grandes chaleurs, pailler les cultures et préférer les plantes peu exigeantes en eau.

❖ **Fuite d'eau :**

Les révisions des factures sont strictement encadrées, **seuls les dysfonctionnements avérés de compteurs ou les fuites sur canalisation d'eau potable** (à l'exception des fuites dues à des appareils ménagers, des équipements sanitaires, des équipements de chauffage - décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 publié au JORF n° 0224 du 26 septembre 2012) **peuvent faire l'objet d'une bonification.**

Si vos consommations résultent d'une fuite et afin d'examiner en toute connaissance de cause votre demande, veuillez faire parvenir au Service des Eaux par tous moyens à votre convenance, **une copie de la facture de réparation dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la facture d'eau et d'assainissement.** Cette dernière doit faire apparaître la localisation exacte de la fuite ainsi que la date de réparation.

❖ **Qualité de l'eau :**

L'eau de Mulhouse est qualifiée de douce (avec un TH de 11.7°f) et équilibrée : avec un pH moyen de 6,9, elle se situe à la limite entre acidité (pH < à 7) et basicité (pH > à 7).

Elle ne nécessite pas la mise en place d'un adoucisseur.

Le lave-vaisselle doit être réglé sur la position 1

Le Service des Eaux réalise environ 800 analyses par an afin de garantir la qualité de l'eau.

L'eau de Mulhouse est naturellement bonne. Elle dispose des caractéristiques d'une eau bien équilibrée, une qualité rare pour une source exploitée par une collectivité et sur laquelle la Ville veille attentivement. Elle ne subit aucun traitement systématique.

L'analyse d'eau complète est disponible sur le site de l'Agence Régionale de Santé :

<http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/article/qualite-de-l-eau-potable>