

**ILEO, VOTRE NOUVEL OPERATEUR DE DISTRIBUTION D'EAU AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2016**  
**VOTRE DISTRIBUTION D'EAU ETAIT ANCIENNEMENT GEREE PAR LES EAUX DU NORD ?**  
**LES QUESTIONS LES PLUS FREQUENTES**

**Quelle démarche dois-je entreprendre suite au changement d'opérateur du service public d'eau potable ?**

**Aucune démarche pour le transfert de l'abonnement entre Eaux du Nord et iléo.** Celui-ci s'est effectué automatiquement au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**Ce changement d'opérateur est sans frais.**

Si vous souhaitez bénéficier du prélèvement bancaire automatique en 2016 avec le nouvel opérateur iléo, **vous êtes invité à renvoyer à iléo le mandat de prélèvement joint au courrier.**

**En effet, compte tenu des réglementations bancaires en vigueur, les autorisations de prélèvement ne sont pas transférables d'un opérateur à l'autre.**

**Les services de prélèvement bancaire et de mensualisation sont-ils gratuits ?**

**Oui.** iléo met à votre disposition des services pratiques et totalement gratuits, auquel vous pouvez souscrire :

- soit dès maintenant en renvoyant à iléo votre autorisation de prélèvement joint au courrier de bienvenue qui vient de vous être transmis en décembre à : **iléo – TSA 30091 – 69905 LYON CEDEX 20,**
- soit sur [www.mel-ileo.fr](http://www.mel-ileo.fr) dès que vous avez reçu votre première facture.

**Qui est iléo ?**

La Métropole Européenne de Lille (MEL) a délégué, après mise en concurrence, à **iléo – Eau de la Métropole Européenne de Lille SA**, société du groupe Veolia, le service public de distribution d'eau potable. Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, iléo exploite le réseau d'eau potable et assure la relation clientèle de ce service sur 62 des 85 communes de la MEL.

Auparavant, 60 communes étaient distribuées par Eaux du Nord et 2 communes par Noréade (Sainghin-en-Weppes et La Bassée).

**Comment les frais d'accès au service sont-ils facturés ?**

**Le changement d'opérateur n'engendre pas de facturation de frais d'accès au service.**

Les frais d'accès au service ne sont facturés qu'à l'occasion de la souscription d'un nouvel abonnement (notamment emménagement, ouverture d'un nouveau branchement,...)

### Qu'en est-il de mon compteur d'eau ?

**Vous n'avez aucune opération spécifique à réaliser sur votre compteur du fait du changement d'opérateur.** La relève de votre compteur est réalisée une fois par an. Elle sera prise en charge dorénavant par iléo selon le même calendrier que 2015.

### Comment comparer ma facturation entre ancien régime Eaux du Nord 2015 et nouveau régime Iléo 2016 ?

**La facture va baisser pour près de 90% des abonnés domestiques avec la nouvelle tarification,** qui joue en plein son rôle de protection des foyers consommant peu d'eau.

Les évolutions tarifaires concernent la partie « Eau potable » de votre facture. Toutes les autres parts (assainissement et redevances) restent inchangées au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

**A titre d'exemple, pour une famille consommant la moyenne métropolitaine de 85 m<sup>3</sup> d'eau par an, vous constaterez une baisse de 9% de votre facture annuelle pour le service d'eau potable (baisse portée à 23% avec le tarif social CMU-C).**

Cette baisse repose essentiellement sur une forte diminution de l'abonnement annuel de l'eau.

**A noter : votre abonnement est traditionnellement facturé d'avance et au semestre. Votre dernière facture Eaux du Nord présente donc un abonnement réduit par rapport aux précédentes (18,66 €HT pour 6 mois en 2015).**

Vous trouverez plus d'infos sur le guide de l'eau joint aux premières factures et d'ores et déjà disponible sur <http://www.mel-ileo.fr>

### Les coûts liés au service de l'assainissement et aux redevances des organismes publics évoluent-ils ?

**Non, ils restent inchangés au 1<sup>er</sup> janvier 2016.**

La grille tarifaire reçue avec le courrier iléo indique un tarif lié à l'assainissement qu'il soit collectif ou non collectif selon votre situation. **Ces montants ne changent pas par rapport à 2015. Ils sont indépendants et ne se cumulent en aucun cas.**

### Selon quel rythme serai-je facturé par iléo ?

**Le calendrier de facturation ne change pas par rapport à 2015 et s'établit sur la base de 2 factures par an.**

## **Comment mes consommations de 2015 seront soldées par les Eaux du Nord entre ma dernière facture de 2015 et le 31 décembre 2015 ?**

Une régularisation de vos consommations **non facturées par les Eaux du Nord** sera réalisée début 2016. En fonction de votre situation, deux cas de figure peuvent se présenter :

### Vous étiez mensualisé auprès des Eaux du Nord ?

Vous recevrez courant janvier directement de la part des Eaux du Nord une facture spécifique de solde de votre compte, à régler auprès des Eaux du Nord.

### Vous n'étiez pas mensualisé auprès des Eaux du Nord ?

Vous ne recevrez pas de facture supplémentaire de la part des Eaux du Nord courant Janvier. **Iléo est mandaté par les Eaux du Nord pour facturer ce solde de consommation à travers votre première facture iléo (la ligne de facturation sera clairement identifiée).**

**A noter : en aucun cas il ne pourra y avoir de double facturation de vos consommations.**

## **Comment reconnaître les agents d'iléo?**

**Les agents d'iléo peuvent être amenés à se présenter à votre domicile. A cet effet, chaque agent est doté de vêtements de travail aux couleurs d'iléo. Il dispose d'une carte professionnelle nominative et est habilité :**

- à opérer sur votre compteur et la partie avant compteur (enquête, remplacement, travaux)
- à gérer les aspects pratiques liés au service (relevé des compteurs, intervention suite réclamation)

**Aucune autre opération ou demande d'information sur votre situation personnelle (revenus, attestations CMU-C,...) ne sera demandée par iléo.**

Par ailleurs, nous vous remercions bien vouloir veiller à la sécurité des agents iléo se présentant chez vous.

**En cas de doute, vous êtes invités à contacter le Centre Service Client iléo au 09 69 32 22 12.**

Si vous désirez plus d'information,

- sur vos factures Eaux du Nord :                    contactez le 09 77 401 401
- sur vos factures iléo :                                contactez le 09 69 32 22 12

CARTE DES COMMUNES DISTRIBUEES EN EAU PAR ILEO AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2016

