

Message important aux abonnés du service de l'eau du Syndicat Intercommunal des Eaux de la Région de Tarare



POINTS IMPORTANTS CONCERNANT VOTRE NOUVEAU CONTRAT

RELEVER LES COMPTEURS À DISTANCE

Votre compteur est actuellement équipé d'un module radio qui permet de relever à distance votre consommation deux fois par an au moment de la facturation. Pour améliorer le service, il sera remplacé **par un module de télérelevé pour un suivi de votre consommation au quotidien.**

La campagne de déploiement aura lieu **dès 2023 jusqu'à fin 2024. Vous serez averti par courrier ou par mail lorsque le changement de votre module sera programmé.** Cette innovation est prise en charge dans le cadre de votre contrat.

Grâce à l'application « Veolia et moi », connectée à votre compteur d'eau communicant, vous pouvez agir au quotidien et réduire votre consommation d'eau.

Des gestes bénéfiques pour la planète et votre porte-monnaie !



Personnalisez et recevez vos alertes fuites



Suivez au quotidien vos consommations



Informez-vous sur l'eau de votre commune



Consultez votre abonnement et vos factures



INFORMATIONS PRÉLÈVEMENT & MENSUALISATION

Pour assurer la sécurité de vos données bancaires, ces dernières ne nous ont pas été transmises.

- ❑ **Sans action de votre part vous ne serez plus prélevé automatiquement à chaque facture.**
- ❑ Si vous souhaitez conserver ce service ou commencer à l'utiliser, **pensez à nous transmettre vos coordonnées bancaires** via notre agence en ligne www.eau.veolia.fr ou notre appli "Veolia et moi" en vous munissant des informations précisées dans ce courrier.

Vous pourrez opter pour le prélèvement automatique, pour la mensualisation et pour la facture dématérialisée.

JE RENSEIGNE MES DONNÉES PERSONNELLES POUR ÊTRE CORRECTEMENT INFORMÉ

Nous disposons de plusieurs canaux de communication pour vous contacter (courrier, email, sms).

Autant de moyens qui nous sont indispensables **pour vous informer en toute situation :**

- ❑ vous transmettre les mesures de restriction en cas de crise (qualité eau, sécheresse, ...)
- ❑ vous alerter en cas de suspicion de fuite
- ❑ recueillir votre ressenti lors d'enquête de satisfaction
- ❑ vous alerter en cas de retard de paiement pour limiter les pénalités



Vérifier voire modifier vos données directement depuis votre espace personnel ou en utilisant les autres moyens pour nous contacter

TRAQUER LES FUITES

De nouvelles techniques de recherche de fuite sur le réseau de distribution d'eau potable seront mises en œuvre pour préserver la ressource en eau et limiter le gaspillage sur le réseau. Il est prévu d'atteindre un rendement de réseau de 89% d'ici 2032.

TRUCS & ASTUCES POUR VOUS FACILITER LA VIE

DES SERVICES GRATUITS

Des services gratuits sont disponibles depuis votre app [Veolia & moi](#), le site www.eau.veolia.fr ou sur simple appel. *En plus de limiter l'impact sur notre planète, certains ont aussi des bénéfices sur votre porte-monnaie !*



Je réalise mes démarches en ligne

Je limite mes déplacements en agence pour les démarches complexes car la plupart sont réalisables en ligne : payer ma facture par CB, indiquer le relevé de ma consommation, m'abonner...



Je passe à la e-facture

Je fais un geste pour l'environnement en évitant la consommation de papier et le transport pour acheminer le courrier.

Les (+)

- une facture toujours reçue à temps
- disponible 24h/24



Je paie par carte bancaire ou par prélèvement automatique

Choisir le paiement par CB ou mettre en place le prélèvement, c'est plus rapide et préférable pour l'environnement : plus de papier, ni d'enveloppes, ni de timbres, et du CO2 en moins !

Les (+)

- choix de la date de prélèvement
- possibilité de suspendre un prélèvement
- meilleure gestion de mon budget avec la mensualisation

Gérez votre contrat facilement en créant votre espace personnel

depuis l'app [Veolia & moi](#) ou le site www.eau.veolia.fr

Les informations nécessaires à cette création sont disponibles dans ce courrier :

- Votre référence
- Votre nom pour l'abonnement
- Votre adresse postale

À savoir Votre nouveau règlement de service

Ce document définit les prestations assurées ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.

La politique de confidentialité des données à caractère personnel

Vos données sont collectées et utilisées pour assurer les services pour lesquels nous sommes missionnés, consultables, modifiables par vos soins, toujours bien gardées, conservées pendant la durée de notre relation contractuelle et pendant 5 ans après son terme, non transmises à des tiers à des fins commerciales, sans votre autorisation.

Ces 2 documents sont consultables en version numérique sur www.eau.veolia.fr ou sur simple demande par courrier à partir du 1er janvier 2023.

Nous contacter comme vous souhaitez



Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code ci-dessous



Agence en ligne www.eau.veolia.fr



0969 323 458*

du lundi au vendredi de 8 h à 19 h / samedi de 9 h à 12 h | 24/7 pour les urgences techniques
*Appel non surtaxé



Veolia Eau

TSA 50119 - 37911 Tours Cedex 9



Accueil Consommateurs

910 Route de Sarcey ZA La Poste - Saint Romain de Popey
le mardi et le vendredi de 8h30 à 12h sans rendez-vous

