

Informations sur vos services d'eau et d'assainissement

Madame, Monsieur,

Depuis le 1er octobre 2022, la commune de La Ferté Saint Aubin a renouvelé sa confiance à VEOLIA en lui confiant la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement.

Nous avons à cœur de vous apporter toutes les informations sur vos nouveaux services d'eau potable et d'assainissement :

- La mise en place du télérelevé pour suivre en temps réel votre consommation et pour bénéficier de services additionnels, comme par exemple les alertes paramétrables ;
- Des permanences en Mairie après l'émission des factures, au moment où vous avez le plus besoin d'accompagnement (dates et lieux indiqués sur vos factures) ;
- Une équipe d'experts dédiée 24h/24 et 7j/7 ;
- Des moyens de paiements variés et adaptés à toutes les situations ;
- Une agence en ligne accessible 24h/24 et 7j/7 pour réaliser toutes vos démarches : www.service.eau.veolia.fr.

Les Règlements de Services qui définissent contractuellement la gestion de votre abonnement sont disponibles sur notre site www.service.eau.veolia.fr, à la rubrique "l'eau dans ma ville" ou sur simple demande auprès de nos services.

Nous sommes heureux de continuer à vous compter parmi nos consommateurs et espérons vous apporter toute satisfaction.

Votre service Consommateurs



Votre calendrier pour tout comprendre

Octobre 2022	Janvier 2023	Juillet 2023	2023	2024
<p>Démarrage des nouveaux contrats</p> <p>Veolia prend en compte tous les éléments des nouveaux contrats d'eau et d'assainissement.</p> <p>Vous n'avez aucune démarche à réaliser, votre abonnement reste en service.</p>	<p>Facture d'acompte</p> <p>Vous recevez une facture d'acompte correspondant à 50 % de votre consommation de l'année précédente ainsi que l'abonnement du 01/10/2022 au 30/06/2023.</p>	<p>Facture de solde basée sur un relevé de compteur</p> <p>Les relevés de compteurs seront réalisés en juin/juillet 2023. Ils permettent d'émettre une facture de votre consommation réelle.</p> <p>Il s'agit d'une facture de solde de consommation ainsi que de l'abonnement du deuxième semestre 2023.</p>	<p>Déploiement du télérelevé</p> <p>Les équipes de Veolia vont intervenir sur votre compteur, soit pour le remplacer par un compteur intelligent, soit pour l'équiper d'un module de relève à distance.</p> <p>Vous recevrez prochainement une communication pour vous demander l'accès à votre compteur ou pour prendre un rendez-vous. Les équipes de Veolia vous remercient par avance pour votre compréhension.</p>	<p>Activation du service télérelevé</p> <p>Une fois la majorité des compteurs équipés de modules télérelevés, Veolia active le service pour tous les consommateurs de la commune.</p> <p>Nous vous informerons de l'activation du service et vous communiquerons les avantages qui y sont associés.</p>

Contactez-nous quand et comme vous le souhaitez



Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code correspondant ci-dessus



Agence en ligne www.eau.veolia.fr



0 969 323 529*

du lundi au vendredi de 8 h à 18 h

*Appel non surtaxé - 24/7 pour les urgences techniques



Veolia Eau

TSA 30117 - 37911 Tours Cedex 9



Accueil Consommateurs

499 rue de la Juine, 45160 OLIVET

Du lundi au vendredi de 8h à 12h et les lundi mercredi et vendredi de 13h30 à 16h30



Des services de retranscription

si vous êtes en situation de handicap visuel ou auditif

disponibles depuis www.eau.veolia.fr



Je renseigne mes coordonnées pour être correctement informé

Avez-vous pensé à vérifier si vos coordonnées sont à jour ?

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 sur le service ;
- vous alerter en cas de retard de paiement pour limiter les pénalités de relance...

Alors pensez bien à mettre à jour vos données personnelles dans votre espace client.

JE ME FACILITE LA VIE

J'optimise mon budget et je fais un geste pour la planète

Des services gratuits sont disponibles depuis mon app Veolia & moi, le site www.service.eau.veolia.fr ou sur simple appel. En plus de limiter l'impact sur notre planète, certains ont aussi des bénéfices sur mon 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'enveloppe, ni de timbre, et du CO2 en moins !

Les (+)

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

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 seront consultables en version numérique sur www.service.eau.veolia.fr ou sur simple demande par courrier.