



## Message important aux abonnés



Chers habitants des Montagnes du Giffre,

Le 26 décembre 2023

Vos élus ont négocié pour vous un nouveau contrat pour les services d'eau potable et d'assainissement. Il prendra effet le 1er janvier 2024.

Axé sur la préservation et la gestion durable de la ressource en eau et aussi sur l'amélioration de la qualité du service, il se traduira par de nombreux investissements.

Parmi ceux-ci, la télérelève qui vous permettra de mieux maîtriser vos consommations, d'être alertés en cas de fuite et d'être facturés sur vos consommations réelles. Cet outil conduira en parallèle à l'amélioration du rendement du réseau.

Nous avons également eu à cœur de chercher des solutions pour réduire notre empreinte environnementale en améliorant l'autonomie énergétique de la STEP: 2500 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques seront donc posés en toiture qui produiront une électricité consommée sur place (environ 30% des besoins de nos équipements).

Pour autant votre facture n'augmentera pas, au contraire : ainsi, pour une consommation moyenne de 120 m<sup>3</sup>, j'ai le plaisir de vous annoncer que vous bénéficierez d'une baisse de prix de l'ordre de 4% par rapport au tarif actuel. Je vous souhaite d'excellentes fêtes de fin d'année.

Joël VAUDEY

Président du S.I. des Montagnes du Giffre.

## POINTS IMPORTANTS CONCERNANT VOTRE NOUVEAU CONTRAT

### CALENDRIER DE FACTURATION

Février-Mars 2024	Juillet 2024	Janvier 2025	Juillet 2025
<b>Dernière facture de SUEZ</b> soldant la consommation et l'abonnement jusqu'au 31 décembre 2023	<b>Première facture de VEOLIA correspondant à :</b> <input type="checkbox"/> 6 mois d'abonnement au titre du 1 <sup>er</sup> semestre 2024 <input type="checkbox"/> Consommation du dernier relevé effectué par Suez au 1 <sup>er</sup> relevé effectué par Veolia en juin 2024	<input type="checkbox"/> Abonnement du 2 <sup>nd</sup> semestre 2024 <input type="checkbox"/> Acompte 50% de votre consommation de Juillet 2024 à Juin 2025	<input type="checkbox"/> Abonnement du 1 <sup>er</sup> semestre 2025 <input type="checkbox"/> Solde de votre consommation de Juillet 2024 à Juin 2025 déduction de l'acompte de 50% facturé en Janvier 2025

### DEUX ACCUEILS À VOTRE DISPOSITION POUR RÉPONDRE À TOUTES VOS QUESTIONS



#### Station d'épuration de Morillon

200 route des bois, à la sortie du village de Morillon en direction de La Rivière-Enversé

Tous les lundis de 9h à 13h



#### Accueil Service Consommateurs

37 Rue Jean Mermoz, 74300 Cluses

Tous les mardis, jeudis et vendredis de 9h à 12h et de 14h à 16h



# TRUCS & ASTUCES POUR VOUS FACILITER LA VIE

## INFORMATIONS PRÉLÈVEMENT & MENSUALISATION

Si vous n'êtes pas mensualisés ou prélevés et désirez accéder à ces services, **pensez à nous transmettre vos coordonnées bancaires** via notre agence en ligne [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr) ou notre appli "Veolia et moi" en vous munissant des informations précisées dans ce courrier **à compter du 1er janvier 2024**.

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

## GÉREZ VOTRE CONTRAT FACILEMENT EN CRÉANT VOTRE ESPACE PERSONNEL

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

## RELEVER LES COMPTEURS À DISTANCE : DÉPLOIEMENT DU TÉLÉRELEVÉ

+ de confort et de tranquillité pour vous !

- Votre compteur sera équipé d'un **module ou remplacé par un nouveau compteur avec module intégré** pour récupérer le relevé de votre compteur à distance. **Cette campagne de déploiement s'effectuera sur 2024 et 2025, avec l'accès aux services de télérelevé à partir de 2026.**
- Vous serez averti de cette intervention en amont si votre compteur est :
  - **accessible** : aucune action de votre part est nécessaire
  - **inaccessible** : une prise de rdv vous sera proposée
- Cette innovation est prise en charge dans le cadre de votre contrat
- Les ondes radio utilisées sont de très faibles puissances équivalentes à un bip de garage par jour

### Les services et avantages du télérelevé

- Fini l'attente du releveur de compteur d'eau
- Des factures calculées sur votre **consommation mesurée** et non plus estimée
- **Suivi de votre consommation** d'eau en temps réel
- Accès au montant de votre facture et à **l'historique de vos consommations**
- Personnalisation de vos propres **seuils d'alerte** de consommation
- Détection des **anomalies de consommation** :  
Alerte si nous pensons qu'il peut y avoir une fuite chez vous

### Votre 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. Elles sont consultables, modifiables par vos soins, toujours bien gardées, conservées pendant la durée de notre relation contractuelle et pendant 5 ans après son terme. Elles ne sont pas transmises à des tiers à des fins commerciales, sans votre autorisation.

**Ces deux documents sont consultables en version numérique sur [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr) ou sur simple demande par courrier.**

### Manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité

Si vous constatez un manquement de Veolia à ces principes dans le traitement des demandes, vous pouvez le signaler par écrit via notre formulaire de contact (motif Réclamation) disponible sur notre site internet [eau.veolia.fr](http://eau.veolia.fr) en précisant dans votre message la mention « Manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité ».

## Nous contacter comme vous le souhaitez



### Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code ci-contre



### Agence en ligne [www.eau.veolia.fr](http://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

STEP Morillon et Accueil de Cluses

