

Votre nouveau service de l'eau

Syndicat Mixte de l'Eau Morvan Autunois Couchois



Madame, Monsieur,

Le SMEMAC (Syndicat Mixte de l'Eau Morvan Autunois Couchois) a reconduit Veolia pour la gestion du service de l'eau potable au terme d'une procédure de mise en concurrence.

La principale nouveauté de ce nouveau contrat de 12 ans est la mise en place du télérelevé qui sera opérationnel dès 2028

Pour que cette transition se déroule dans les meilleures conditions, nous vous invitons à prendre connaissance des informations ci-dessous.

Croyez en l'engagement attentionné de l'ensemble de nos équipes pour être à votre service.

Votre responsable consommateurs

POINT IMPORTANT DE VOTRE NOUVEAU CONTRAT

LA MISE EN PLACE PROGRESSIVE DU TÉLÉRELEVÉ

Pourquoi mettre en place le télérelevé ?

- ❑ Fini l'attente ou la prise de rendez-vous avec le releveur de compteur d'eau
- ❑ Des factures calculées au plus juste à partir de votre consommation réelle et non plus estimée
- ❑ Transmission automatique de votre index de consommation en cas d'aménagement ou de déménagement
- ❑ Alerte en cas de suspicion de fuite à votre domicile tout au long de l'année ou si risque de gel
- ❑ Alertes personnalisées programmables par l'abonné sur son espace personnel

Relever les compteurs à distance

Un module de télérelevé sera installé sur votre compteur pour relever votre consommation à distance à compter de 2028. Cette installation aura lieu entre 2026 et 2028.

Vous serez averti par courrier ou par mail lorsque le changement de votre module sera programmé.

Le télérelevé, c'est quoi ?


C'est un système de relève des consommations à distance des compteurs d'eau dans le respect du Règlement des Données à Caractère Personnel (RGPD).

Les ondes radio utilisées sont de très faible puissance, équivalentes à un bip de garage par jour avec un impact plus de 1 million de fois inférieur à celui d'un smartphone.

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
- ❑ vous **contacter facilement** lors de la mise en place du télérelevé

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

FACILITEZ-VOUS LA VIE AVEC LA MENSUALISATION !

La mensualisation est la solution idéale pour gérer votre budget sans contrainte. C'est le moyen le plus simple et le plus sûr pour payer vos factures d'eau avec un paiement étalé sur 10 mois et un ajustement automatique en fin de période selon votre consommation réelle

COMMENT SOUSCRIRE ?

24 h / 24 directement depuis www.eau.veolia.fr ou en nous contactant avec vos coordonnées bancaires

COMMENT FACILITER VOS DÉMARCHES ?

J'ADHÈRE AUX SERVICES GRATUITS

Ces services sont disponibles depuis votre *application 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

Je choisis le paiement par CB ou je mets 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 grâce à la mensualisation

Je prends connaissance de

mon 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

mes droits en cas de manquement aux principes d'égalité, de laïcité et de neutralité

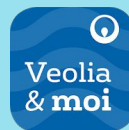
Si vous constatez un manquement de Veolia à ces principes dans le traitement des demandes, vous pouvez le signaler par écrit via notre formulaire de contact (motif Réclamation) disponible sur notre site internet eau.veolia.fr en précisant dans votre message la mention « Manquement aux principes d'égalité,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

Je prends contact comme j'en ai envie



Appli "Veolia et moi"

Android ou Apple en flashant le QR code



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



Par courrier

Veolia - TSA 50119
37911 Tours Cedex 9



Accueil Consommateurs

Espace Simone Veil - Av. François Mitterrand

Ouvert tous les jours de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h (sauf lundi et mercredi matin)