

Message important aux abonnés du service de l'eau de Dunière sur Eyrieux



Valence, le 2 juillet 2024

Madame, Monsieur,

Sur votre commune, la **Communauté d'Agglomération Privas Centre Ardèche (CAPCA)** assure la compétence eau et assainissement depuis le 1er janvier 2022. **A compter du 1er juillet 2024, la gestion du service de l'eau sera confiée à la société Veolia.** La CAPCA conserve la compétence assainissement et demande à Veolia de facturer ce service en même temps que la part eau. Vous conserverez donc une facture unique eau et assainissement.

Ainsi les équipes de Veolia seront heureuses de vous compter parmi leurs nouveaux abonnés à partir du 1er juillet 2024. Veolia sera en charge de la gestion de la clientèle pour les demandes d'abonnement, de résiliation, de mise à jour de contrat, d'interventions techniques, ou toutes autres demandes liées à la gestion de l'eau.

La CAPCA reste votre interlocuteur pour le service assainissement (désobstruction, demande de branchement et conformité). Vous pourrez les contacter par mail assainissement.rivieres@privas-centre-ardeche.fr ou par téléphone au [04.75.20.25.14](tel:04.75.20.25.14). De même, pour toute question sur la présente facture, la CAPCA demeure votre interlocuteur

Dans ce courrier, découvrez les informations clés concernant votre service d'alimentation en eau potable : ce qui vous sera facturé, comment bénéficier de vos services en ligne, de la mensualisation, du prélèvement et autres informations utiles.

Votre responsable Consommateurs

POINTS IMPORTANTS DE VOTRE NOUVEAU CONTRAT

CALENDRIER DE FACTURATION

| Juillet 2024 | Décembre 2024 | Mars 2025 |
|--|---|--|
| Dernière facture de la CAPCA correspondant à : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 6 mois d'abonnement de janvier à juin 2024<input type="checkbox"/> Consommation de décembre 2023 à juin 2024 | 1ère facture de Veolia correspondant à : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 6 mois d'abonnement au titre du 2ème semestre 2024<input type="checkbox"/> Consommation de juin à décembre 2024 estimée sur la base des consommations précédentes | Facture en cycle correspondant à : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 6 mois d'abonnement au titre du 1er semestre 2025<input type="checkbox"/> Consommation de janvier à mars 2025 avec relevé réel effectué en février 2025. |



DES SERVICES DE RETRANSCRIPTION

pour les personnes
en situation de
**handicap visuel
ou auditif**
disponibles depuis
www.eau.veolia.fr



INFO PRÉLÈVEMENT ET 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 donc plus prélevé automatiquement à chaque facture ou mensuellement.**

Si vous souhaitez conserver ce service ou commencer à l'utiliser, nous vous invitons à nous contacter dès DATE en vous munissant de vos coordonnées bancaires.

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

COMMENT FACILITER VOS DÉMARCHES ?

J'ADHÈRE AUX SERVICES GRATUITS

Ces services 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 grâce à la mensualisation

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**

de mon nouveau règlement de service

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

de 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.

de 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'AI ENVIE



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

2 Rue Paul Langevin, 07130 Saint-Péray
le lundi, mercredi et le vendredi de 09 h à 12 h

