




# Votre nouveau service d'eau potable

le 16 avril 2026

Un service opéré par  VEOLIA

Afin d'améliorer la qualité du service d'eau potable sur votre secteur, la commune Porte de Savoie (secteur les Marches) a décidé d'engager des investissements nécessaires et de confier la gestion de la distribution d'eau potable à Veolia.

Ce changement a pris effet à compter du **1er octobre 2025**.

Nous avons le plaisir de vous communiquer, ci-dessous, plus de précisions sur le déploiement de ces projets et les modalités de ce nouveau service.

Croyez en l'engagement de l'ensemble des équipes pour vous garantir le meilleur service.

## LES NOUVEAUTÉS DE MON CONTRAT D'EAU POTABLE

Votre nouveau contrat d'eau prévoit des investissements nécessaires dans le but de moderniser le service avec :

- Une localisation précise des réseaux
- Une diminution sensible des pertes d'eau, par des campagnes de recherche de fuites sur le terrain
- un accueil clientèle assuré par nos équipes après chaque période de facturation pour faciliter les échanges avec vous

### RÉDUIRE LES FUITES : une priorité


Des agents seront mobilisés en 2026 pour des campagnes de recherche sur le terrain avec l'aide des dernières technologies.



## MES PROCHAINES FACTURES

Le nouveau contrat d'eau prévoit des investissements essentiels pour préserver nos ressources et sécuriser le service. Cette modernisation entraîne une évolution des tarifs, ainsi que l'inflation générale des coûts.



 Votre prochaine facture présentera une période de consommation et un décompte des abonnements différents de ceux des factures précédemment établies par la commune.

Composante de la facture	Nouveau tarif	Modalité
<b>Abonnement annuel</b> Veolia + Collectivité	55,92 € ttc/an	Facturé d'avance
<b>Part variable (consommation) toutes parts comprises</b> Veolia, Collectivité, Agence de l'eau	1,7485 €/m <sup>3</sup> ttc soit 0,0017 €/L	Facturé à date prévisionnelle

### Facture d'acompte

- ❑ 12 mois d'abonnement, au lieu de 6  
De octobre 2025 à septembre 2026.
- ❑ Acompte calculé sur une estimation de consommation, basé sur l'historique de l'année n-1, sur 6 mois  
De novembre 2025 à avril 2026

### Facture de solde

- ❑ 6 mois d'abonnement  
De octobre 2026 à mars 2027
- ❑ Consommation relevé en octobre 2026, déduction faite de l'acompte facturé en avril 2026

## INFORMATIONS PRÉLÈVEMENT & MENSUALISATION

### ! PRÉLÈVEMENT ET MENSUALISATION

Si vous étiez mensualisé ou prélevé, vous avez reçu une communication en mars pour choisir votre mode de règlement. Si vous avez donné votre accord de mandat de prélèvement auprès de votre banque pour la mensualisation, elle démarrera dès le mois prochain, cette facture étant exceptionnellement prélevée en totalité.

Si vous n'aviez pas répondu, vous pouvez cependant activer la mensualisation ou le prélèvement. Pour cela, munissez-vous de vos coordonnées bancaires puis, connectez-vous à votre espace client dès réception de cette facture.

### JE TELECHARGE "VEOLIA & MOI" : TOUT MON SERVICE D'EAU SUR UNE APPLICATION

Grâce à l'Appli Veolia & moi, j'ai accès à de nombreux services :

- Suivi au quotidien de mes consommations,
- Alerte par mail ou SMS en cas de surconsommation,
- Consultation de mon abonnement.



### LES BONS RÉFLEXES

#### Je réalise mes démarches en ligne

La plupart de vos démarches complexes (paiement de facture par carte bancaire, indication du relevé de consommation, abonnement, etc.) peuvent être réalisées en ligne, limitant ainsi vos déplacements en agence.

#### Je passe à la e-facture

En passant à la e-facture, vous faites un geste pour l'environnement (moins de papier et de transport) tout en bénéficiant d'une facture :

- Toujours reçue à temps,
- Disponible 24h/24.

#### Je paie par carte bancaire ou par prélèvement automatique

Choisir le paiement par carte bancaire ou le prélèvement automatique est plus rapide et écologique (moins de papier et de CO<sub>2</sub>). Les avantages incluent :

- Le choix de la date de prélèvement,
- La possibilité de suspendre un prélèvement,
- Une 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](http://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](http://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](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



 Par courrier  
Veolia - TSA 50119  
37911 Tours Cedex 9



 Un Accueil Consommateurs  
77 place de la Mairie-Les Marches  
73800 Porte de Savoie  
• les mardis 5 et 12 mai 2026  
• de 9h00 à 13h00