

inf'eau

Lettre N°3 - 2^{ème} semestre 2009

N°3

Sommaire

ACTUALITÉ

- Veolia Eau Réunion teste le lancement d'un nouvel outil
- Remboursement du dépôt de garantie

ENVIRONNEMENT

- Quelles sont les règles applicables à la récupération d'eau de pluie ?

CONSUMMATION

- Qu'est ce que l'assurance fuite ?

Edito

Chers clients,

Plusieurs fois par jour, vous ouvrez votre robinet pour boire de l'eau, pour laver la vaisselle ou prendre une douche.

Ces gestes simples ne seraient possibles sans le travail quotidien de nos agents sur le terrain qui veillent à vous apporter chez vous, et 24h sur 24, une eau et un service de qualité.

Nos conseillers clientèle s'attachent à répondre concrètement et le plus rapidement possible à vos demandes par mail ou en direct. Vous aider et vous simplifier la vie sur des sujets liés à votre installation, votre facture ou votre abonnement, telles sont leurs missions au quotidien.

Depuis deux ans, de nombreux outils d'information ont été mis en place afin de répondre à vos attentes et renforcer ainsi la confiance que vous nous portez.

Poursuivre nos efforts d'amélioration reste aujourd'hui notre priorité et pour cela nous avons besoin de vos suggestions et de vos avis.

Nous vous invitons donc à en faire part en répondant au questionnaire en ligne sur le site internet www.veoliaeau.re ou directement en nous adressant un mail à l'adresse suivante communication@veoliaeau.re.

Nous avons besoin de vous pour mieux répondre à vos attentes.

Alors n'hésitez pas à nous orienter dans nos efforts d'amélioration.

François RIERA
Directeur Régional

Actualité

Veolia Eau teste le lancement d'un nouvel outil

Veolia Eau Réunion étudie actuellement la mise en place d'un nouvel outil qui lui permettra d'alerter ses clients en cas d'incident grave sur le réseau.

Ce système d'alerte se matérialisera par l'envoi de SMS pour prévenir dans un délai très court les foyers d'une zone concernée par l'incident.

Afin de tester la faisabilité de cet outil, Veolia Eau Réunion a mis en ligne sur le site internet un formulaire de saisie de coordonnées GSM. Veolia Eau

souhaite ainsi constituer un échantillon représentatif de 1200 clients afin de pouvoir lancer la phase de test en réel, au cours du deuxième trimestre 2010. Dans un second temps, nos responsables clientèles contacteront quelques clients au hasard pour évaluer le système.

Nous comptons sur vous et nous vous invitons à vous inscrire dès à présent sur le site internet www.veoliaeau.re ou à vous rendre dans votre agence Veolia Eau.

Remboursement du dépôt de garantie

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) a interdit les demandes de caution ou de versement d'un dépôt de garantie pour l'abonnement à l'eau. Elle précise également que les sommes perçues par le service de l'eau doivent être remboursées par le gestionnaire.

Dans ce contexte, et avec la prochaine campagne de facturation, Veolia Eau Réunion procédera au remboursement

de ses clients abonnés. Le remboursement se fera par la déduction du dépôt de garantie sur le montant de la facture.

En cas de solde en faveur du client, la somme sera déduite sur la prochaine facture.

Une information sera portée sur la facture.

Environnement

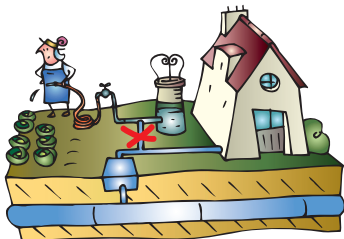
Quelles sont les règles applicables à la récupération d'eau de pluie ?

La récupération d'eau de pluie permet aux usagers de faire des économies et de préserver la ressource en eau. Elle présente par ailleurs un intérêt en limitant les impacts des rejets d'eau pluviale en milieu urbain, face notamment à la croissance de l'imperméabilisation des sols et aux problèmes d'inondation qui peuvent en découler.

Depuis août 2008, un arrêté précise dans quelles conditions il est désormais possible de récupérer l'eau de pluie et pour quels usages dans les maisons.

Quelques règles

- Il est interdit de réutiliser l'eau de pluie collectée sur des toits en amiante ou en plomb.



- Le réservoir de stockage doit être facile d'accès afin que son étanchéité puisse être vérifiée, et il ne doit pas être à l'air libre afin d'éviter son exposition à la chaleur et à la lumière qui favorisent le développement des bactéries.
- L'utilisation de l'eau de pluie est limitée à l'alimentation des toilettes et au lavage des sols.

- L'alimentation du lave-linge est autorisée à titre expérimental, sous réserve que l'installation soit déclarée au Ministère de la Santé, ainsi que la liste des personnes concernées.

- Le raccordement au réseau d'eau potable est strictement interdit.

Le propriétaire est tenu de faire une déclaration en mairie lorsqu'il équipe sa maison d'un système de récupération d'eau de pluie.

- La présence de robinets d'eaux de qualité différente dans la même pièce est interdite.

Les équipements mis en place pour la récupération d'eau de pluie doivent être impérativement entretenus régulièrement.

- Chaque point de distribution de l'eau de pluie ainsi que les canalisations doivent porter la mention «eau non potable».

- Lorsque le système est raccordé au réseau collectif d'assainissement, il doit comporter un compteur pour mesurer la quantité d'eau utilisée.

En savoir plus

<http://www.ecologie.gouv.fr/La-recuperation-des-eaux-de-pluie.html>

Consommation



Qu'est-ce que l'assurance fuite ?

Veolia Eau Réunion vous propose l'assurance fuite qui vous couvre en cas de surconsommation d'eau consécutive à des fuites d'eau accidentelles sur l'installation privative à usage domestique.

Assurez-vous aujourd'hui, nous vous rassurerons demain.

Une fuite sur votre installation intérieure, si elle n'est pas décelable facilement, peut augmenter considérablement le montant de votre facture d'eau.

Pour vous prémunir de mauvaises surprises, vous pouvez souscrire à l'assurance fuite auprès de votre conseiller clientèle.

L'assurance fuite vous couvre en effet pour les sommes qui dépassent deux fois votre consommation habituelle.

Parexemple, si vous recevez une facture de 500 m³, alors que votre niveau de consommation est normalement de 100 m³ : vous serez remboursé de 300 m³ franchise déduite, soit 500m³ - (2x100m³).

Le coût de l'assurance fuite est de 3,31€ (tarif au 1^{er} janvier 2009) par semestre prélevés sur votre facture d'eau.

Pour souscrire à l'assurance fuite, contactez votre conseiller clientèle ou retournez le formulaire d'adhésion mis en ligne sur le site www.veoliaeau.re.

Le saviez-vous ?



Gardez l'oeil sur votre consommation

De temps en temps, relevez l'index de votre compteur avant de vous coucher le soir et faites de même le lendemain à votre réveil. Si le chiffre a changé, c'est qu'il y a une fuite !



CHIENS MECHANTS

Merci de bien vouloir veiller à la sécurité de nos agents lorsqu'ils se présentent à votre domicile.