

Note explicative

Les services de l'eau et de l'assainissement évoluent

A partir du 1^{er} janvier 2022 et pour une durée de 7 ans, SUEZ devient le nouvel exploitant de l'agglomération du bassin de Brive, pour les services d'eau et d'assainissement, suite à une procédure d'appel d'offre.

Ce changement s'accompagnera d'une année de transition pour la facturation de l'eau et de l'assainissement avec :

- En janvier 2022 : vous recevrez une facture de solde de votre ancien opérateur SAUR pour la totalité de vos consommations 2021, calculées sur la base de l'index de votre compteur relevé en 2021 et proratisé jusqu'au 31 décembre 2021,
- En mars 2022 : vous recevrez une facture de SUEZ pour l'abonnement du premier semestre.

Puis, à partir de Juillet 2022, la facturation reprendra un cycle normal avec deux factures annuelles de SUEZ pour les abonnés qui n'auront pas choisi la mensualisation :

- Une facture en Juillet 2022 basée sur une estimation de consommation,
- Une facture en Janvier 2023 pour le solde des consommations 2022.

Les abonnés mensualisés recevront, quant à eux, une facture unique en janvier 2023.

Pour une meilleure maîtrise de votre budget, vous aurez la possibilité de procéder à la mensualisation de vos paiements, dès la réception de votre 1^{ère} facture de SUEZ en mars.

Les modalités d'accueil

Dès le 1^{er} janvier 2022, un accueil téléphonique sera mis à votre disposition au 05.67.80.67.68, du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, hors jours fériés, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.

Une assistance technique, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sera également assurée au 05.67.80.67.69, afin de répondre aux urgences survenant sur le réseau public, avec un délai d'intervention inférieur à 2 heures.

A partir du 17 janvier, deux accueils physiques de proximité seront ouverts au public :

- A Brive-la-Gaillarde au n°3 de l'avenue Roger Roncier, dans la zone de Beauregard, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30,
- A Saint-Cyprien au Lieu-dit Les Mazories, le mercredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.
Lors des périodes de facturation, cet accueil sera également ouvert 2 semaines du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30.

Enfin, pour vous accompagner dans toutes vos démarches, un site internet avec un espace dédié « mon compte en ligne » sera accessible courant mars, sur ordinateur, tablette et smartphone à l'adresse suivante :

www.eau-agglodebrive.toutsurmoneau.fr

Le déploiement de la télérelève

Sur les trois premières années du contrat, SUEZ procédera au déploiement de la télérelève des compteurs d'eau. Cette opération consistera à venir installer un petit module sur votre compteur, permettant d'envoyer l'index par ondes radio au centre de pilotage du service, en passant par des récepteurs positionnés sur des points hauts.

Cette technologie vous permettra à terme de bénéficier d'un suivi de vos consommations en temps réel, via le site internet, et d'une facturation de vos consommations réelles et non plus estimées.

Des services complémentaires seront également à votre disposition :

- Une alerte en cas de dépassement d'un seuil de consommation personnalisable (par mail ou sms),
- Une alerte en cas de suspicion d'une fuite sur votre réseau interne (par mail, sms ou courrier),
- Une alerte gel lorsque la température du compteur atteint 3°C (par mail ou sms),

A noter que le module qui sera installé sur votre compteur diffuse des ondes de très faibles puissances (moins de 100 mW), comparables à celles d'un boîtier Wi-fi domestique mais sur une durée extrêmement courte (1 seconde par jour seulement).