**SIAC NOTE D’INFORMATION Décembre 2016**

Dans le cadre d’une réorganisation des services du SIAC, nous vous remercions de mettre en application dès à présent les indications prescrites ci-après et de ne plus faire transiter ces situations par le SIAC :

* Tout abonné peut prendre contact avec VEOLIA depuis son espace client qu’il aura dû créer au préalable sur le site [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr)
* Tout contact par un administré auprès des services de VEOLIA doit se faire exclusivement au **0.969.323.458** (24H/24 – 7j/7)
* Lors d’une fuite chez un abonné (public ou privé), il conviendra de faire appel à une entreprise de plomberie de son choix pour détecter l’endroit de la fuite et de faire réaliser les travaux de réparation. A titre d’information, l’entreprise devra relever l’index du compteur le jour de la réparation et le faire figurer sur la facture de réparation. L’abonné concerné par la fuite pourra déposer un dossier de demande de dégrèvement en l’envoyant à

VEOLIA EAU Clientèle

TSA 50119

37911 TOURS cedex 9

Tout dossier adressé sur un autre site de VEOLIA ou toute autre démarche ne seront pas pris en compte.

Pour tous renseignements complémentaires au sujet du dossier de dégrèvement, l’abonné pourra joindre le 0.969.323.458

* Pour toute demande de prise de contact par un administré, ce dernier devra contacter le 0.969.323.458 avec un ou plusieurs des éléments suivants : numéro d’identification client, adresse précise, numéro de compteur, coordonnées (nom et numéro de client) de l’ancien occupant… Sans ces indications, la demande ne pourra pas être traitée.
* Pour tout problème de facturation établie par VEOLIA avec un administré (sauf dans les cas de surconsommations dues aux fuites qui sont à traiter par les services de Tours), il devra faire sa réclamation par tél au 0.969.323.458 ou sur le site de VEOLIA.
* Pour toute demande de devis de branchements « AEP », « EU », « EP », chacun des pétitionnaires devra faire sa démarche en ligne sur le site : [www.service-client.veoliaeau.fr](http://www.service-client.veoliaeau.fr) rubrique « je fais raccorder mon habitation au réseau ». il lui conviendra de se munir du plan de situation cadastrale de son projet afin de la joindre au dossier de demande de devis. Ensuite VEOLIA  prendra contact avec le pétitionnaire.
* Pour les courriers en provenance des études notariées sollicitant des renseignements sur la conformité des branchements dans le cadre d’une vente ne sont plus à transmettre au SIAC mais directement à   
  VEOLIA  
  La Charmotte  
  Route d’Audincourt  
  25420 VOUJEAUCOURT

Il n’est pas nécessaire de joindre un courrier de votre part. Noter sur le courrier de l’étude que vous adressez à VEOLIA : « Pour envoi Bon de Commande/ Vente ». Les services de VEOLIA traiteront les dossiers en adressant aux études un bon de commande en vue du contrôle des installations. La gestion du dossier se fera par VEOLIA.