

Madame, Monsieur,



La pandémie de la COVID-19 a conduit le gouvernement à mettre en place une période de confinement sur la période de mars à mai 2020. Cette période nous a amenés à suspendre pour raisons sanitaires le relevé de votre compteur.

Le volume facturé pour l'année 2020 a donc été estimé sur la base de votre consommation de l'année précédente.



En 2021, les nouvelles dispositions ont permis de reprendre le relevé des compteurs. Une variation peut donc apparaître entre le volume estimé de 2020 et celui que vous avez réellement consommé, induisant une régularisation de votre consommation au moment du relevé en 2021.

Sauf dans le cas d'une erreur de relevé de compteur, le montant indiqué sur votre facture n'est pas une surfacturation et il ne s'agit pas non plus d'un dysfonctionnement de votre compteur. Les volumes d'eau facturés ont bien été consommés.



Notre Service Consommateurs est à votre écoute par mail via notre adresse mail dédiée : contact-f-facture2021@veolia.com ou par téléphone au 09.69.36.72.61, pour vous accompagner et vous apporter un suivi personnalisé, notamment pour le règlement de votre facture.

Nous sommes conscients du caractère exceptionnel de cette situation et restons à votre entière disposition pour une gestion attentive de votre dossier.

Pour nous contacter :

@ www.eau.veolia.fr

☎ 0969.367.261

Lundi-vendredi : de 8h à 18h
Samedi : de 9h à 12h

Urgences 7j/7 et 24h/24



Centre Relation client
TSA 70121
37911 TOURS CEDEX 9

Gérard CABOCHÉ
Responsable du Service Consommateur
du Territoire Littoral Audomarois

