

Edit0

Le Syndicat du Nord Est de Lyon qui réunit les communes de Beynost, Miribel, Neyron et Saint-Maurice de Beynost pour la gestion du service de l'eau a décidé de déployer avec Lyonnaise des Eaux le télérelevé des compteurs d'eau afin de donner à chacun la possibilité de mieux maîtriser ses consommations d'eau.

L'ensemble des 8900 compteurs sont donc renouvelés par des compteurs nouvelle génération qui vont vous permettre de déceler des anomalies de consommation d'eau et de vous prémunir contre les désagréments et les dommages des fuites d'eau ou des dysfonctionnements de vos appareils ménagers à l'origine de surconsommation.

D'ici fin 2012, tous les compteurs auront été changés et chacun de vous pourra bénéficier sans surcout des avantages de ces nouveaux téléservices.

Sur Miribel, la moitié des foyers sont déjà couverts par ces nouveaux services et sur Neyron le déploiement démarré en 2011 est presque terminé. Beynost sera déployé d'ici la fin de l'été. Sur Saint Maurice de Beynost, le déploiement sera initié en septembre et sera terminé courant décembre 2012.

En cas de présomption de fuite ou de surconsommation vous pourrez ainsi être avertis et faire réparer vos installations intérieures.

Pour faciliter l'accessibilité à ces nouveaux services, nous vous invitons à communiquer à Lyonnaise des Eaux un numéro de téléphone et/ou une adresse mail qui vous permettra de recevoir vos alertes.

Nous espérons que vous trouverez sur ce document toutes les informations pratiques pour utiliser au mieux ces nouveaux services.

Jean-Claude LAZZARONI
Président du Syndicat

LA TELERELEVE : UNE INNOVATION MAJEURE POUR VOTRE CONFORT SANS AUGMENTER LE PRIX

Maîtriser votre consommation d'eau avec la télérelève :

- Vous pouvez suivre au quotidien votre consommation d'eau sur internet (sur votre espace client)
- Vos factures sont basées sur vos consommations réelles et non plus sur des estimations
- Votre compteur d'eau est relevé automatiquement, même en votre absence
- Grâce au Service Alerte fuite, vous êtes alerté automatiquement en cas de présomption de fuite ou de dépassement de votre seuil de consommation habituelle sur votre espace client (ou directement par sms ou email)



Attention ! Même si votre compteur est relevé automatiquement, nous vous remercions de laisser l'accès au technicien pour toutes les opérations de maintenance...

Pour suivre au quotidien votre consommation d'eau et modifier le paramétrage de vos alertes, inscrivez vous sur l'Agence en ligne, votre espace dédié (mode d'emploi au verso).



Pour + d'information :

Service Clientèle **Lyonnaise des Eaux**

Nos conseillers clientèle sont à votre écoute du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h

N° Azur 0 810 544 544



Comment créer votre compte client Agence en ligne ?

- Connectez-vous sur www.lyonnaise-des-eaux.fr
- Cliquez sur l'espace « Particuliers » / Rubrique « Votre agence en ligne » :
- Renseigner votre référence client et votre identifiant, que vous pouvez retrouver sur votre dernière facture (ci-jointe) en haut à gauche dans un encadré.



Comment accéder aux fonctionnalités du service Alerte fuite ?

Depuis l'écran d'accueil de votre agence en ligne, dirigez-vous dans la rubrique « mes services DolceÔ ». Dans l'espace Téléservices, vous accédez aux fonctionnalités du Service Alerte Fuite :

Qu'est ce que l'alerte fuite ?

Lorsque Lyonnaise des Eaux constate sur une durée de 5 jours consécutifs un écoulement permanent sur votre compteur d'eau, une alerte fuite est déclenchée : un mail ou un SMS vous est envoyé.

1/ Accéder au suivi de vos consommations d'eau

Vous pouvez suivre vos consommations d'eau en m³ ou en litre quotidiennement sur votre espace client. Différentes vues vous sont proposées avec des graphiques illustrant l'évolution de votre consommation.



2/ Consulter vos informations fuite et surconsommation

Lorsqu'une présomption de fuite d'eau ou une consommation inhabituelle durant le mois est détectée, une information est disponible dans l'onglet mes « alertes ».

Qu'est ce que l'alerte surconsommation ?

Lorsque votre consommation d'eau au cours du mois dépasse le seuil en m³ que vous avez fixé, l'alerte surconsommation est déclenchée et vous en êtes informés par mail ou SMS.

Vous pouvez consulter ces informations quotidiennement :

Une pastille verte indique que rien d'anormal n'a été détecté sur votre compteur d'eau

Une pastille rouge indique que :

- Une présomption de fuite d'eau a été détectée sur votre compteur d'eau
- ou
- que votre consommation d'eau a dépassé le seuil en m³ que vous avez fixé.

3/ Modifier le paramétrage de vos alertes

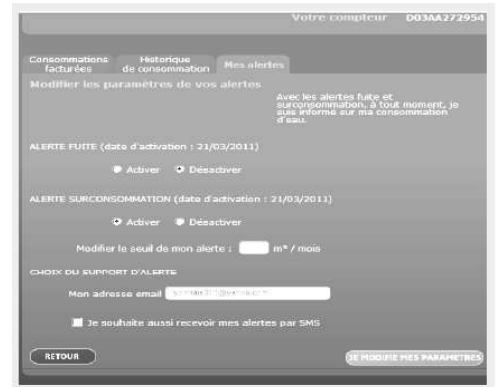
Le paramétrage de vos alertes consiste à :

- Saisir le volume en m³ du seuil de consommation mensuelle que vous ne souhaitez pas dépasser

Vous fixez un seuil de consommation mensuelle en m³ si au cours du mois votre consommation d'eau dépasse le seuil que vous avez fixé, l'alerte surconsommation est déclenchée : un mail ou un SMS vous est envoyé.

- Choisir le mode de communication sur lequel vous souhaitez recevoir vos alertes en cas de présomption de fuite ou de surconsommation sur votre compteur d'eau

L'e-mail est le support de réception de vos alertes par défaut et vous avez également la possibilité de recevoir vos alertes par SMS.



"Votre compteur est télélevé mais vous ne pouvez toujours pas suivre la consommation sur l'agence en ligne ? Que faire ?

Il peut y avoir un décalage entre la pose de votre nouveau compteur et le suivi de votre consommation sur internet. Cela peut être dû à un paramétrage en cours sur le nouveau serveur informatique ou à l'installation des nouveaux récepteurs. Essayez de vous reconnecter dans quelques semaines, le déploiement progresse chaque jour ! "