

12

Engagements

Eau de Marseille Métropole s'engage sur des résultats concrets pour mériter votre confiance.

Pour répondre aux ambitions de la Métropole Aix-Marseille Provence en ce domaine, elle a ainsi adopté une charte de services à ses clients qui repose sur douze engagements.

Elle complète le règlement du service de l'eau.

Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, l'abonné ou l'utilisateur recevra l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises – sans qu'il ait à en faire la demande.

Un dispositif complet

En accord avec la Métropole Aix-Marseille Provence, un dispositif spécifique a été mis en place pour mieux vous servir.

Trois agences d'accueil

Agence de La Ciotat

Allée de la Plaine Brunette Zone Athélia II
13600 La Ciotat

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 00 67 23)

Agence de Marignane

16, allée de la Palun - Z.I. de la Palun
13700 Marignane

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 57 65 90)

Agence de Marseille - République

50, Rue de la République - 13002 Marseille

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30

Internet



Votre Espace clients en ligne

espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr

Centre Service Clients



Centre Service Clients "La Passerelle"

N° Cristal 0 969 39 40 50
APPEL NON SURTAXE

du lundi au vendredi de 8h à 18h
et le samedi de 8h à 12h30

Adresse postale

Société Eau de Marseille Métropole

Centre service Clients - TSA 50264
13862 VITROLLES Cedex 9

Charte Service Client



Société Eau de Marseille Métropole - Version 5.5 - Novembre 2019



Répondre

1 Les demandes de **renseignements** sont traitées par téléphone dans un temps inférieur à **60 secondes** en moyenne, e-mail, en face à face ou par courrier dans un délai maximum de huit jours ouvrés par des conseillers et des techniciens de proximité.

2 Les demandes **d'abonnement** et de résiliation sont traitées sous **un jour ouvré**, au terme du délai maximum de rétractation de 14 jours dont dispose le client au titre de la loi Hamon.

3 Toutes les réponses concernant la **facture** – tarifs, modes de paiement, option pour une facture électronique, notamment – sont accessibles sur le site internet. Elles sont également communiquées **immédiatement sur simple appel téléphonique et sous 8 jours par courrier ou courriel**.



Intervenir

4 Nos équipes sont en alerte **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** pour assurer la **continuité des services** d'eau. Sur simple appel au Centre Service Clients, ou au numéro d'urgence, une équipe interviendra dans un délai maximum de **2 heures pour résoudre tout dysfonctionnement important** sur le réseau public – une fuite, par exemple.

5 Lorsqu'un **rendez-vous** s'avère nécessaire (devis branchement, individualisation...), il est programmé avec l'un de nos techniciens qualifiés dans une plage horaire de **2 heures** maximum (confirmation par SMS ou courrier) afin de préserver l'emploi du temps du client.

6 Pour un **branchement neuf**, un technicien établira un devis forfaitaire sous **8 jours ouvrés** et conseillera les abonnés pour la localisation de l'abri du compteur. Le compteur sera posé dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la fin des travaux du branchement ou de la demande de l'abonné en cas de branchement existant.



Informier

9 Les caractéristiques de la **qualité de l'eau** sont accessibles sur le site internet. Elles peuvent aussi être communiquées sur **simple appel téléphonique ou par internet sous un délai de 24 heures** et à la suite d'un courrier, sous 48 heures. Suite à une réclamation, un prélèvement d'eau peut être effectué sous 24 heures pour apporter une réponse personnalisée.

10 Les clients peuvent être accompagnés dans **l'analyse** de leur consommation par comparaison avec celles d'abonnés de même catégorie.

11 En cas de **surconsommation** significative, dès que le constat est avéré, une **alerte** est adressée par courrier au client.

12 En cas de **coupure d'eau programmée**, les usagers sont informés au moins **24 heures à l'avance**. En cas de coupure d'eau non programmée, le client est renseigné sur simple appel téléphonique (cause, durée...).



Faciliter

7 Tous les **moyens de paiement** suivants sont mis à la disposition des clients : prélèvement automatique, mensualisation, TIP, chèques, paiement en ligne, cartes bancaires (sur simple appel au Centre Service Clients ou via l'Espace Client du site internet), mandats. Des **services gratuits** (hors frais prélevés par l'établissement financier du client).

8 Attentive aux **difficultés financières** des abonnés, la Société Eau de Marseille Métropole propose des solutions personnalisées et gratuites pour **payer en 3 fois sans frais** lorsque la facture est plus élevée que d'habitude.