

10

Engagements

POUR CHACUN DE NOS CLIENTS

La charte concerne tous les clients des communes desservies par la Société des Eaux de Marseille.

Elle ne se substitue pas aux règlements des services de l'eau votés par les collectivités mais les complète.

Si l'un de ses engagements n'est pas respecté, le client recevra à sa demande l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises.

Les "Plus"

Votre information et notre réactivité

- Les conseillers de clientèle de la Société des Eaux de Marseille sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h à 19h, et le samedi de 9h à 12h, pour répondre à partir d'un numéro unique - le 0 969 39 40 50 (appel non surtaxé) - à toutes vos questions concernant votre service de l'eau.
- Afin de mieux connaître vos attentes et améliorer sans cesse nos prestations, la Société des Eaux de Marseille réalise chaque année des enquêtes, afin d'évaluer votre satisfaction vis-à-vis de notre service.
- Nos équipes, déployées à proximité de chez vous, sont disponibles pour intervenir 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Vos installations intérieures

- Pour préserver la qualité de l'eau, protéger votre installation contre le gel, détecter ou réparer une fuite, désobstruer votre égout privatif ou vidanger votre fosse septique, des fiches conseils vous sont fournies sur simple demande.
- Pour économiser l'eau et contrôler sa consommation, un conseiller de clientèle répond à vos questions par téléphone et des réunions d'information sont organisées en partenariat avec votre collectivité locale.

Nos travaux près de chez vous

- Toutes les informations sur nos chantiers de voie publique - leur nature, leur durée, leur lieu, etc - vous sont fournies, sur simple appel téléphonique à "La Passerelle".
- Lors de travaux d'envergure du fait de leur durée ou de leur situation, un "M. Chantier" est votre interlocuteur unique afin de vous aider à en surmonter les désagréments.
- Toute intervention effectuée sur votre branchement ou votre compteur fait l'objet d'une information préalable sans toutefois nécessiter votre présence sur place.

Groupe des Eaux de Marseille
Centre Service Clients "La Passerelle"
TSA 50264 - 13862 Vitrolles cedex 9



Votre Espace clients en ligne

espaceclients.eauxdemarseille.fr

Centre Service Clients "La Passerelle"

▶ N° Cristal 0 969 39 40 50

APPEL NON SURTAXE

Société des Eaux de Marseille - Version 2.2 - Juin 2018

Charte Service Client



La Société des Eaux de Marseille s'engage sur des résultats concrets au-delà de ses obligations contractuelles, pour continuer à mériter votre confiance. Elle a ainsi adopté une Charte de service à ses clients qui s'applique au travers de dix engagements.

GROUPE Eaux de Marseille

eauxdemarseille.fr



PRÉSERVER *l'environnement*,
NOTRE *vocation*

Préserver l'environnement constitue la vocation même de la Société des Eaux de Marseille qui achemine, traite, contrôle et distribue quotidiennement une eau de qualité à près d'un million et demi de Provençaux, puis qui la dépollue après usage.

Ces services, elle les gère pour le compte de ses clients dans un strict respect des exigences d'un développement durable à travers une gamme de solutions innovantes et technologiques.

Cette vocation citoyenne, la Société des Eaux de Marseille en témoigne aussi pour préserver le patrimoine régional, protéger son milieu naturel ou proposer une véritable pédagogie de l'eau dans les écoles primaires.

Informer

1 Dans les plus brefs délais

Toutes vos demandes sont traitées **instantanément** par téléphone ou par courrier dans un **délaï maximum de huit jours ouvrés** par des conseillers et des techniciens de proximité.

2 sur la qualité

Les caractéristiques de l'eau distribuée dans votre commune sont accessibles sur notre site internet eauxdemarseille.fr.

Elles peuvent aussi vous être communiquées **sur simple appel téléphonique** à "La Passerelle" ou par courrier, sous trois jours ouvrés. En cas de nécessité, une enquête sera effectuée sous 24 heures par l'un de nos agents pour vous apporter une **réponse personnalisée**.

3 ...et le prix de l'eau

Toutes les réponses concernant votre facture – tarifs, modes de paiement, option pour une facture électronique, notamment – sont accessibles sur notre site internet eauxdemarseille.fr.

Elles vous sont également communiquées immédiatement sur simple appel téléphonique à "La Passerelle" ou, par courrier, sous trois jours.

Conseiller

4 ... dans vos démarches

Sur simple appel téléphonique à "La Passerelle", vous pouvez **souscrire un abonnement** en communiquant l'index du compteur, relevé en accord avec le titulaire sortant. Vous pourrez ainsi bénéficier de la continuité du service de l'eau sans avoir à vous déplacer.

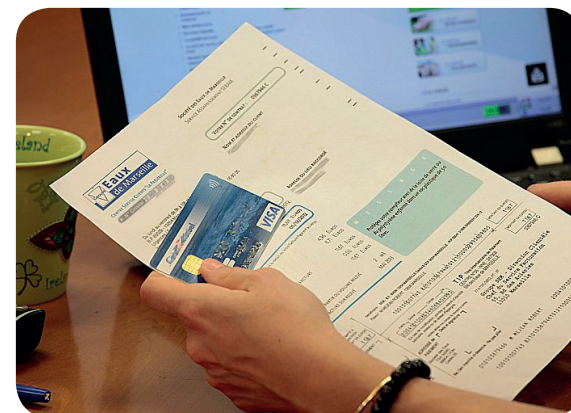
5 ... sur votre consommation d'eau

Les conseillers de clientèle vous aideront sur simple demande, par téléphone ou par courrier, à analyser votre consommation d'eau et à l'ajuster au plus près de vos besoins. Toute variation importante constatée lors des relevés d'index par rapport à vos consommations habituelles vous sera communiquée.



6 ... pour faciliter vos paiements

Vous pouvez régler votre facture d'eau au moyen de votre **carte bancaire** sur simple appel à "La Passerelle" ou, directement, via l'Espace clients de notre site internet. Mais pour plus de tranquillité, vous pouvez aussi vous acquitter de votre consommation d'eau chaque mois et par prélèvement automatique. Des services entièrement gratuits.



7 ... en cas de difficultés financières

Attentifs aux difficultés de trésorerie que vous pourriez éventuellement rencontrer, nous vous proposons des **solutions personnalisées** – les plus démunis pouvant bénéficier d'aides octroyées en partenariat avec les collectivités locales.

Intervenir

8 En cas d'urgence

Nos équipes sont en alerte 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour assurer la continuité du service d'eau et d'assainissement. Sur simple appel à "La Passerelle", l'une d'entre elles interviendra sur le terrain dans un **délaï maximum de deux heures** pour résoudre tout dysfonctionnement important sur le réseau public – une fuite, par exemple. Tout sera mis en oeuvre pour réduire encore les délais de réparation.

9 ou sur rendez-vous précis

Pour un branchement neuf, rendez-vous est pris par téléphone avec l'un de nos **techniciens qualifiés** dans une plage horaire de deux heures afin de préserver votre emploi du temps.

10 pour faciliter votre raccordement au réseau

Le technicien en charge de votre dossier établira un devis forfaitaire sous huit jours ouvrés, vous conseillera pour l'achat de votre abri de compteur.

Il sera **votre correspondant** jusqu'à la réalisation du branchement d'eau, engagée sous 20 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives.