



SUEZ s'engage auprès de vous !

CHARTRE D'ENGAGEMENTS RELATIONS CLIENTS



ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

- | | |
|---|--|
| 1 NOUS VOUS ALIMENTONS EN EAU DÈS VOTRE ARRIVÉE DANS UN NOUVEAU LOGEMENT | <ul style="list-style-type: none">Lorsque vous emménagez, et que vous bénéficiez d'un branchement d'eau déjà existant, nous intervenons dans les 24h ouvrées suivant votre appel pour une remise en eau expresse. |
| 2 NOUS SOMMES À VOS CÔTÉS POUR TOUS VOS PROJETS | <ul style="list-style-type: none">Fourniture d'un devis sous 15 jours.Réalisation des travaux de raccordement à l'eau pour une maison neuve dans un délai de 15 jours ouvrés suivant l'acceptation du devis et la réception de toutes les autorisations préalables.Prise de rendez-vous dans un délai de 7 jours ouvrés et respect des plages horaires de 2h lors des rendez-vous. |
| 3 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS | <ul style="list-style-type: none">En cas de consommation anormale identifiée lors de la facturation de votre consommation d'eau (e-mail, courrier spécifique).En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée (appel, SMS, e-mail). |
| 4 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS | <ul style="list-style-type: none">Dans la recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéanciers, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.). |

ENGAGEMENT ECOUTE CLIENT

- | | |
|--|--|
| 5 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS | <ul style="list-style-type: none">Un accueil au 6 rue de la Guyonnerie à Bures-sur-Yvette est ouvert du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h à 16h30 et le vendredi de 8h à 12h et de 13h à 16h.Par téléphone au 0 977 404 264 (numéro non surtaxé) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h.Un rappel systématique si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondeur.Réponse sous 7 jours pour tout courrier et sous 48h pour les e-mails.Si rendez-vous, un SMS de confirmation vous est envoyé la veille.Directement sur Internet www.toutsurmoneau.fr : retrouvez vos informations personnelles (abonnement, factures, paiements etc.), prenez un rendez-vous, ou trouvez les réponses à vos questions grâce à notre service de chat' en ligne. |
| 6 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ | <ul style="list-style-type: none">Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et contact avec notre service clientèle.Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire. |

ENGAGEMENT QUALITE ENVIRONNEMENT

- | | |
|--|--|
| 7 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE | <ul style="list-style-type: none">Nos équipes techniques sont en alerte toute l'année, 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent en moins d'1 heure sur simple appel de votre part au 0 977 401 142. |
| 8 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ ET UN ENVIRONNEMENT PRÉSERVÉ | <ul style="list-style-type: none">Contrôles continus de la qualité de l'eauSurveillance et entretien du réseau pour minimiser la dégradation des canalisations et éviter la perte d'eau potableEau Cool: une application smartphone pour que vous commentiez la qualité de l'eau <p>Un espace personnel sur www.toutsurmoneau.fr, où vous trouverez:</p> |
| 9 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS TENIR INFORMÉ ET À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER | <ul style="list-style-type: none">les caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinetle suivi de votre consommation en ligne et des recommandations d'écogestes pour mieux la maîtriser.si votre compteur est télérelevé : des téléservices activables tels que l'alerte en cas de fuite |