



## Notre engagement client



**Accueil téléphonique** avec un temps moyen de décroché inférieur à 180 secondes.



**Moyens de paiements** : prélèvement automatique, mensualisation, TIP, en **espèces à La Poste** muni de votre facture, chèque, virement, **paiement e-TIP** par internet, mandat.



**Délais de réponse au courrier** : 5 jours, avec copie à la collectivité.



**Proposition de RDV** dans un délai de **15 jours** suivant la demande de l'utilisateur sauf avis contraire du client.

**Respect des RDV** dans une plage de **2h au plus**.



**Demandes d'abonnement** traitées sous **48h maximum**, hors samedis, dimanches et jours fériés.



**Intervention** dans les **2h en cas d'urgence**, pour autant que l'urgence soit avérée (risque d'atteinte aux biens, aux personnes et à l'environnement).



**Remise en service** d'un branchement existant dans un délai inférieur à **24h ouvrées** suivant la réception de la demande.

Fourniture d'un devis pour la réalisation d'un branchement : **15 jours**

En cas de **surconsommation** :

un courrier (papier ou dématérialisé) est systématiquement envoyé à l'abonné en cas de constat d'une surconsommation significative, dès que le constat est avéré, nonobstant les alertes pouvant lui avoir été adressées dans le cadre notamment des services liés au télérelève.



**Accompagnement des usagers** dans l'analyse de leur consommation d'eau par la comparaison avec celle d'utilisateurs de même catégorie.

**Réalisation des travaux** de branchement ou de raccordement : délai 15 jours après acceptation, autorisation du projet, règlement du montant du devis et réception des autorisations de voirie.



**Pose d'un compteur** **sous 48h**, hors samedis, dimanches et jours fériés.



**Information individuelle** de tous les usagers (et non seulement des abonnés) concernés au moins **24h à l'avance** en cas de coupure d'eau programmée.



**Information** en cas de **coupure** d'eau non programmée : sur appel à l'exploitant, au centre d'appel, une information est fournie sur les causes et la durée approximative de la coupure.