

MIEUX VOUS INFORMER, MIEUX VOUS SERVIR... votre distributeur d'eau s'engage !

SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DE L'EAU

Votre facture présente en détail ce que vous payez. Elle vous rappelle régulièrement vos quatre dernières consommations.

Si vous désirez nous interroger sur votre facture, il vous suffit de nous téléphoner. Si vous préférez nous écrire, nous nous engageons à vous répondre dans les 7 jours calendaires à compter de la date de réception de votre lettre.

Votre mode de paiement

Des explications simples vous sont données sur les différents modes de paiement à votre disposition (TIP, prélèvements automatiques, mensualisation).

Pour retrouver plus d'information sur l'eau de votre commune, sur les Eco gestes à adopter pour mieux économiser la ressource ou pour gérer votre facturation en ligne, consultez le site Tout Sur Mon Eau www.toutsurmoneau.fr

SUR LE SERVICE

Abonnement par téléphone

Sur simple appel téléphonique, vous souscrivez ou résiliez votre abonnement.

Pour la réalisation d'une enquête

Le délai de rendez-vous est de 15 jours. Pour une demande de devis, le délai est de 30 jours.

Horaires de rendez-vous

Pour les interventions à domicile, nous nous engageons à respecter le rendez-vous convenu avec vous dans une plage horaire de 2 heures au plus.

Remise en eau d'un branchement

Le délai de remise en eau d'un branchement existant est inférieur à 24 heures ouvrées suivant la demande.



Réalisation d'un branchement

Un devis pour la réalisation d'un branchement vous sera envoyé dans les 15 jours ouvrés après réception du dossier complet.

Les travaux pour réaliser le branchement ou le raccordement seront réalisés dans les 30 jours ouvrés après acceptation, autorisation du projet, règlement du montant du devis et réception des autorisations de voirie.

En cas d'interruption programmée du service,

nous vous en informons au moins 48 heures à l'avance par voie de presse ou par une note d'information distribuée à domicile.

En cas d'urgence, suite à un incident signalé sur le territoire de la collectivité, nous intervenons dans un délai maximal de 30 minutes, 24 heures sur 24 et tous les jours de l'année.

CHOISISSEZ VOTRE MODE DE CONTACT

En ligne 24 h sur 24

www.toutsurmoneau.fr

accessible depuis votre smartphone

Au service des personnes malentendantes :

www.toutsurmoneau.fr/acceo

Nous appeler

Service client du lundi au vendredi de 8 h à 19 h

et le samedi de 8 h à 13 h

0977 408 408 (appel non surtaxé)

N° d'urgence 24 h sur 24 et 7 jours sur 7

0977 401 128 (appel non surtaxé)

Nous écrire

SUEZ Eau France – Service client

TSA 70001 - 54528 Laxou cedex

Nous rencontrer

Agence clientèle : 213 rue du Christ, 45200 Amilly

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h

LA CHARTE SERVICE CLIENT

Cette charte s'applique à l'ensemble des clients du service de l'eau sur le territoire délégué par l'Agglomération Montargoise et Rives du Loing.

L'application de notre Charte doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants :

- cas de force majeure et circonstances assimilées
- conditions climatiques difficiles
- dégradation volontaire ou non de nos installations et équipements
- installations ou équipements inaccessibles ou non conformes
- absence d'un client au rendez-vous fixé
- fourniture du service suspendue en cas d'intervention sur le réseau

Pour toute information, vous pouvez adresser vos courriers à :

SUEZ Service client TSA 70001 - 54528 Laxou cedex