

Champ d'application de la Charte Service Client

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France et Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux ont mis en place, le 9 octobre 1995, une Charte Service Client.

Cette Charte est périodiquement mise à jour pour faire profiter les abonnés des progrès techniques et tenir compte de leur avis et de celui de la commission des usagers.

Cette Charte s'adresse à l'ensemble des 144 communes faisant partie du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France auquel s'applique le Règlement des Eaux.

En cas de non-respect d'un engagement de délai, signalé par un astérisque (*) dans la Charte Service Client, nous offrons à tout abonné l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau toutes taxes et redevances comprises, déterminé selon le tarif moyen pratiqué dans l'ensemble des communes du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France.

● Engagements de délai

Tous nos engagements de délai (sauf aux points 4 et 10) s'entendent en jours ouvrés sur la base de 5 jours par semaine. Pour les réponses à vos questions exprimées par courrier, notre engagement s'entend à compter de la date de réception de votre lettre.

Pour l'installation ou le renouvellement d'un branchement, notre engagement de délai pour la réalisation des travaux s'entend sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuelles et sauf report à la demande du client. Pour la mise en eau immédiate, l'installation d'un branchement et le prélèvement d'eau dans les 24 heures, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors délai à la demande du client.

Concernant les appels au Centre Service Client, l'envoi du petit guide de l'eau dans les 48h se fera dans le cas de réclamations clients sur la qualité de

l'eau. Pour le rappel dans la journée, notre engagement de délai s'entend sous réserve d'un message laissé avant 16h au Centre Service Client.

● Non conformité des installations

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si l'installation de raccordement est non conforme, en particulier lorsque son fonctionnement peut constituer un danger pour les consommateurs ou pour les agents chargés de son exploitation ou de sa maintenance.

● En cas de fuite

Notre engagement d'aide et assistance immédiates en cas de fuite ayant entraîné des dommages s'applique aux cas de fuites sur le réseau public. Le dépannage en eau ne peut se faire qu'entre 8h et 22h.

● Conditions d'application

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 de nos installations et équipements ;
- absence d'un client au rendez-vous fixé ;
- coupure d'eau pour défaut de paiement ;
- fourniture d'eau ou de service suspendue en cas d'intervention sur le réseau ;
- programme de renouvellement des branchements en plomb.

Pour nous contacter



Téléphone

0 811 900 900

Prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine (depuis un mobile : tarif selon opérateur)
Du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h30 sans interruption,
et le samedi, de 9h à 12h

Site Internet

www.sedif.com

7 jours sur 7, 24 heures sur 24

Site d'accueil de Saint-Denis

10, rue Albert Walter (Métro St-Denis Basilique)
de 8h30 à 17h45 sans interruption
du lundi au vendredi et de 9h00 à 11h45 le samedi

La garantie d'un service de qualité
et respectueux de l'environnement



Les activités d'étude et d'ingénierie, de production et distribution d'eau potable, d'accueil et de service aux clients de Veolia Eau - Banlieue de Paris, régisseur du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, sont certifiées ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et ISO 22000.

Veolia Eau - Banlieue de Paris a obtenu la Certification NF Service pour son Centre de Relation Client.

Les activités administratives et de maîtrise d'ouvrage dans le cadre de la gestion déléguée d'un service public de production et de distribution d'eau potable du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France sont certifiées ISO 14001. Son activité de commande publique est certifiée ISO 9001.

103-E-1008



Charte Service Client

**VEOLIA EAU
s'engage**

Le Syndicat des Eaux d'Ile de France et Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux ont mis en place, depuis octobre 1995, une Charte Service Client pour garantir une qualité de service à la hauteur des exigences de tous les abonnés.

Vos urgences n'attendent pas.

1 Nos équipes techniques sont en alerte 24 heures sur 24.

En cas d'urgence, nos équipes techniques sont en alerte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Elles interviennent dans les deux heures sur simple appel de votre part sur la ligne "urgence fuite" indiquée sur votre facture. Pour les fuites dans le domaine public ayant entraîné des dommages, nous apportons immédiatement aide et assistance aux riverains.

Votre garantie délai* : en cas d'urgence, intervention du technicien dans les deux heures.

Votre temps est précieux

2 Nous répondons immédiatement à vos questions.

Un service client est à votre disposition au 0811 900 900⁽¹⁾. A ce numéro, si nous ne pouvons vous répondre immédiatement, et si vous nous communiquez vos coordonnées téléphoniques sur le répondeur mis à votre disposition, nous nous engageons à vous recontacter dans les plus brefs délais.

Votre garantie délai* : contact dans la journée.

3 Vos rendez-vous sont respectés.

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à domicile.

Votre garantie délai* : respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

Nous nous engageons à mieux vous informer.

Si vous nous écrivez, nous vous répondons dans les huit jours.

Votre garantie délai* : réponse à tous les courriers dans les huit jours.

"Le petit guide de l'eau" (document d'information) vous est adressé tous les trois mois avec la facture.

4 Sur la qualité de votre eau.

Le 0 811 900 900⁽¹⁾ est à votre disposition pour vous fournir par téléphone toutes les informations sur les caractéristiques essentielles de l'eau dans votre commune. Pour toutes les demandes sur la qualité de l'eau (courrier ou appel téléphonique), une lettre vous est envoyée avec le bilan Qualité du petit guide de l'eau dans un délai de 48 heures.

(1) Prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine (depuis un mobile : tarif selon opérateur). Du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h30 sans interruption, et le samedi, de 9h à 12h.

Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 8 jours ouvrables (un courrier de confirmation vous est envoyé). Si votre question sur la qualité de l'eau nécessite un prélèvement d'eau chez vous dans les 24 heures, le résultat des analyses vous est communiqué par courrier.

Votre garantie délai* : envoi du bilan qualité dans les 48h, prélèvement d'eau dans les 24h si besoin.

Votre eau est contrôlée régulièrement. Nous effectuons 145 000 analyses par an sur la qualité de l'eau dans les villes du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France. Elles complètent les 105 000 analyses de contrôle réglementaire effectuées par les services du ministère de la Santé, dont les résultats sont affichés en mairie. Au total, 350 000 analyses par an garantissent la qualité de votre eau.

5 Votre facture est expliquée en détail.

La facture présente simplement et en détail, ce que vous payez. Si vous désirez nous interroger sur votre facture, il suffit de téléphoner au 0811 900 900.

6 Informations sur votre consommation.

Pour vous aider à détecter les fuites : nous vous signalons immédiatement toute anomalie importante de consommation décelée lors du relevé de votre compteur. Pour compléter le diagnostic, nous mettons à votre disposition notre service de recherche de fuites (tarifs sur simple demande).

Pour éviter le gaspillage : à votre demande, nous étudions vos habitudes de consommation et vous conseillons. Des fiches d'information sont disponibles au site d'accueil du public et peuvent être commandées au 0811 900 900.

7 Vous êtes informés sur les travaux dans votre rue.

Nous vous prévenons des travaux importants dans votre rue, en distribuant des cartes d'information dans votre boîte aux lettres. Si un arrêt d'eau est nécessaire, nous vous indiquons sa durée prévisible.

En cas de coupure d'eau de plus de 4 heures dans la journée, nous vous proposons un service de dépannage en eau potable.

*** Engagement de délai garanti selon les modalités précisées dans le chapitre "champ d'application" de la Charte Service Client "**

Nous nous engageons à mieux vous servir et vous simplifier la vie

8 Pour vos démarches.

Le 0 811 900 900⁽¹⁾ est à votre disposition du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30, et le samedi de 9 h à 12h. Ainsi, au tarif d'une communication locale, chaque abonné peut entrer en contact avec une équipe aux compétences multiples, qui saura apporter une réponse à toute question concernant le service de l'eau.

9 Installation d'un branchement.

Vous construisez votre maison. Pour votre nouveau branchement d'eau, nous garantissons l'envoi d'un devis dans les 8 jours qui suivent le rendez-vous d'état des lieux. Après votre acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales, les travaux et la mise en eau sont réalisés dans les 10 jours, à la date qui vous convient.

Votre garantie délai* : envoi d'un devis dans les 8 jours, travaux et mise en eau dans les dix jours après acceptation du devis.

10 Emménagez, votre eau est vite là.

Lorsque vous emménagez dans votre maison, vous disposez en principe de l'eau à vos robinets. Si ce n'est pas le cas, nous rétablissons l'eau dans la journée suivant votre appel (sauf le dimanche).

Votre garantie délai* : rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour suivant votre appel (sauf le dimanche).

Nous nous engageons contre l'exclusion

11 Pour les personnes en difficulté.

Nous sommes à l'écoute de ceux qui ont des difficultés de paiement. Nous nous engageons à trouver des solutions personnalisées avec les abonnés, en liaison avec les services sociaux des villes pour éviter une coupure d'eau, à apporter une aide appropriée dans les situations difficiles, à mettre en œuvre la convention solidarité eau dans les départements qui l'ont mis en application. Nous nous engageons à informer les consommateurs sur la charte solidarité eau.

Pour toute réclamation, contactez
VEOLIA EAU
94417 Saint Maurice Cedex