

Charte Usagers

NOS ENGAGEMENTS À VOTRE SERVICE

1. Un contrôle permanent de la qualité

L'eau distribuée à votre robinet fait l'objet de contrôles périodiques afin de vous garantir une eau de qualité à consommer en toute sécurité. Nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire réalisé par les services du Ministère de la Santé.

2. Toutes les informations sur la qualité de votre eau

Nous nous engageons à vous fournir sous 24h les informations liées à la qualité de l'eau distribuée dans votre commune ainsi qu'une étiquette de l'eau vous permettant de tester votre eau depuis chez vous.

3. Une facture d'eau lisible et compréhensible

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous devez payer. Sur simple appel au Centre de Relation Clients au 09 69 39 69 99 (appel non surtaxé), vous pouvez obtenir toutes les réponses à vos questions concernant votre facture d'eau.

4. Une réponse aux courriers sous huit jours

Nous nous engageons à répondre à toutes vos demandes écrites sous huit jours ouvrés à compter de leur réception.

5. Des moyens de paiement adaptés à tous

Pour faciliter le règlement de vos factures, nous nous engageons à mettre à votre disposition une gamme diversifiée de moyens de paiement : prélèvement automatique avec ou sans mensualisation, carte bancaire, TIP, chèque ou espèces par mandat compte à La Poste (gratuit).

6. Une agence accessible en transports en commun

Nous vous accueillons dans notre agence de la Part-Dieu située au 184 cours Lafayette, Lyon 3ème :

Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00

7. Un accueil téléphonique accessible 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence

Le Centre de Relation Clients répond 24 h/24, 7j/7, au 09 69 39 69 99 (appel non surtaxé), à vos urgences techniques et pour toute autre demande de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 08h00 à 12h30 le samedi.

8. Une intervention dans les deux heures en cas d'urgence

En cas d'urgence, nous nous engageons à intervenir dans les deux heures qui suivent votre appel.

9. Le respect d'un créneau horaire d'une heure lors d'une prise de rendez-vous

Nous nous engageons à respecter le rendez-vous fixé avec vous dans une plage horaire d'une heure maximum.

10. Une information au minimum 48h à l'avance en cas de coupure

En cas de coupure d'eau programmée, nous nous engageons à vous informer au minimum 48 heures avant le début de l'intervention.

11. Une information par téléphone pour toute coupure d'eau non programmée supérieure à 4h

Pour chaque interruption du service en urgence d'une durée supérieure à 4 heures, nous vous informerons par téléphone ou sms (sous réserve de disposer de votre numéro de téléphone portable ou fixe) moins d'une heure suivant l'arrêt d'eau.

12. Une alerte «abonné» en cas de détection d'une surconsommation significative

En cas de surconsommation supérieure à 2 fois votre consommation habituelle constatée lors du relevé de votre compteur, nous nous engageons à vous informer par courriel ou courrier.