

# Champ d'application des Engagements de service client

Le Syndicat des Eaux d'Île-de-France et Veolia Eau d'Île-de-France ont mis en place des Engagements de service.

En cas de non-respect d'un engagement de délai, signalé par un astérisque (\*) dans le texte, nous offrons à tout abonné une indemnisation en nature d'une valeur équivalente en euros à 10 000 litres d'eau toutes taxes et redevances comprises (sur la base du tarif moyen).



## ENGAGEMENTS DE DÉLAI

Tous nos engagements de délai sont en jours ouvrés. Ils sont déterminés à partir :

- engagement n°1 : de la réception de votre courrier ou courriel
- engagement n°3 : de l'obtention des autorisations administratives

Ils s'entendent tous hors report de délai à votre demande.



## ENGAGEMENTS SUR LE RACCORDEMENT ET LA MISE EN EAU

Les engagements de travaux concernent les branchements de pavillon de petit diamètre.

La mise en eau immédiate est effectuée sous réserve de conformité technique de l'installation.



## ENGAGEMENTS EN CAS DE COUPURE D'EAU

L'information personnelle par téléphone est réalisée auprès des consommateurs inscrits dans l'annuaire téléphonique de l'opérateur public. Le dépannage en eau est réalisé entre 7 h et 22 h.



Pour nous contacter



**09 69 369 900\***  
du lundi au vendredi de 8h à 19h30  
et le samedi de 9h à 12h30



**URGENCE FUITE (24H/24)**  
**09 69 369 918\***  
\*Numéro Cristal (appel non surtaxé)



**www.sedif.com**  
(espace abonnés)



**Veolia Eau d'Île-de-France**  
94417 Saint-Maurice Cedex



**Site d'accueil de Saint-Denis**  
Immeuble Le Spallis - 2 rue Michael Faraday  
(M° Carrefour Pleyel, sortie n°2)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45  
et le samedi de 9h00 à 11h45



Créditron Agence ESPERANTO - Crédits photos Photothèque VEOLIA - LE SQUARE/F. Benousse/A. Desvoux/W. Crozes - 123RF - SC 20 - D (0120)

EAU FACILE



## Les 12 engagements



# Les 12 engagements Clario

Pour garantir à tous, et à tout moment, une qualité d'eau et une qualité de service au plus haut niveau, votre Service de l'eau a identifié trois pôles d'exigence : disponibilité et assistance, information et clarté, solidarité et respect de l'environnement.



## Disponibilité et assistance

### ENGAGEMENT N°1

*être joignable facilement et vous répondre vite*

- 90 % des appels traités
- réponse le jour même aux messages téléphoniques déposés avant 16h30
- réponse aux courriers sous 8 jours\*
- réponse aux courriels sous 2 jours\*
- prise en charge des réclamations sous 3 jours\*

### ENGAGEMENT N°2

*ne pas vous faire perdre de temps et intervenir vite*

- rendez-vous sur plage horaire de 2 heures\*
- intervention d'urgence sous 2 heures
- appel 1/2 heure avant d'arriver, si vous le souhaitez

### ENGAGEMENT N°3

*vous simplifier le raccordement en cas de construction neuve*

- un interlocuteur spécialisé
- devis sous 8 jours, travaux sous 10 jours après validation du devis\*
- choix entre 3 types de branchements

### ENGAGEMENT N°4

*vous assurer l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez*

- mise en eau sous 24 heures\*
- un conseiller dédié la première année sur demande

### ENGAGEMENT N°5

*réagir vite à vos réclamations sur le goût et l'aspect de votre eau*

- des spécialistes de la qualité de l'eau à votre écoute
- prélèvement eau sous 24 heures et envoi des premiers résultats sous 48 heures



## Information et clarté

### ENGAGEMENT N°6

*vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau*

- l'Étiquette de l'eau : une information locale sur les qualités de votre eau

### ENGAGEMENT N°7

*vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau*

- appel téléphonique en cas de coupure non programmée
- secours en eau au-delà de 4 heures d'interruption\*

### ENGAGEMENT N°8

*vous adresser une facture sur consommation réelle*

- facturation au réel sur autorelevé ou télérelevé

### ENGAGEMENT N°9

*partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction*

- publication des résultats d'enquêtes une fois par an



**Nous prenons en compte votre perception du goût et de la qualité de l'eau :**

- contactez-nous si vous souhaitez être intégré à notre panel de consommateurs,
- si vous le demandez, une languette, pour mesurer le taux de calcaire de votre eau, vous est adressée sous 8 jours.

Vous trouverez la version contractuelle de nos engagements dans le **Règlement du Service** (annexe A - pages 26-28) disponible sur [www.sedif.com](http://www.sedif.com)



## Solidarité et respect de l'environnement

### ENGAGEMENT N°10

*participer à la solidarité*

- un programme Eau Solidaire pour les plus démunis

### ENGAGEMENT N°11

*vous aider à moins consommer*

- détection des surconsommations et bilan par téléphone



**Aidez-nous à lutter contre le gaspillage, signalez-nous les fuites !**

- Si vous constatez dans la rue un écoulement d'eau inexplicable, appelez-nous 24h/24 au 09 69 369 918.

### ENGAGEMENT N°12

*garantir un service neutre en carbone*

- réduction des consommations d'énergie, achat d'électricité verte, reforestation



**Votre Service de l'eau s'engage sur un programme de reforestation à travers la planète.**

- Plus d'informations sur le site [www.sedif.com](http://www.sedif.com)



\* cf. Champ d'application des Engagements de service client au verso