

❖ 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, le 1^{er} janvier 2011, 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 de 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
- 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 8 h et 22 h.

Vous trouverez la version contractuelle de nos engagements dans le Règlement du Service

(annexe A – pages 24–27) disponible sur www.sedif.com

❖ Pour nous contacter



☎ **09 69 369 900***
du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30
le samedi de 7h30 à 12h
Urgence fuite (24h/24) : **09 69 369 918***
*Tarification ordinaire, 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



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



Création Agence ESPERANTO - Crédits photos Photothèque VEOLIA - LE SQUARE/F. Benausse/A. Desvieux/W. Crozes - SC 20 - B (0214)



Les 12 Engagements Clario



EAU FACILE

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*
- prise en charge des réclamations sous 3 jours*
- réponse aux courriels sous 2 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

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

- > nous développons un Observatoire du Goût et si vous le souhaitez vous êtes intégré au panel,
- > si vous le demandez, une languette, pour mesurer le taux de calcaire de votre eau, vous est adressée sous 8 jours.

Information et clarté

Engagement n°6

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

- l'Etiquette 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

Vous trouverez la version contractuelle de nos engagements dans le Règlement du Service

(annexe A – pages 24-27)
disponible sur 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 le service zéro carbone

- neutralité des émissions carbone

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

* cf. Champ d'application des Engagements de service client, page 5.

