SUEZ s'engage auprès de vous !
Charte nationale d'engagements

1 Engagement Service Client

1. Nous sommes à votre écoute, disponibles et réactifs

- Relation en ligne 24h/24 sur notre site web www.toutsurmoneau.fr et votre espace client
- Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier
- Réponse à toutes les personnes sourdes et malentendantes via une plateforme spécifique et dans les accueils clients

2. Nous vous contactons quand c'est utile pour vous

- En amont de la relève des compteurs d'eau
- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau, ou via une alerte télérelève
- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée

3. Nous vous aidons à trouver des solutions en cas de difficultés de paiement

- Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échéancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.)

2 Engagement Ecoute Client

4. Nous nous engageons à prendre en compte votre satisfaction après chaque contact avec SUEZ

- Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile, l'envoi d'une réponse personnalisée, après un contact avec notre service client

3 Engagement Qualité de l'eau

5. Nous vous garantissons une eau de qualité

- Contrôles réguliers de la qualité de l'eau par le ministère de la Santé et SUEZ

6. Nous nous engageons à vous informer sur sa composition et sa qualité

- Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site www.toutsurmoneau.fr
- Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie

4 Engagement Environnement

7. Nous nous engageons à vous aider à mieux consommer

- Conseils sur la page préserver l'eau de www.toutsurmoneau.fr
- Suivi de votre consommation dans votre espace client : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations
- Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève
- Informations sur la surconsommation

8. Nous nous engageons à intervenir rapidement pour toute situation d'urgence sur le réseau public

- Nos équipes techniques sont en alerte 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.

SUEZ