

# 12 ENGAGEMENTS

## La Société Eau de Marseille Métropole

s'engage sur des résultats concrets pour mériter votre confiance. Pour répondre aux ambitions de la Métropole Aix-Marseille-Provence en ce domaine, elle a ainsi adopté une charte de services à ses clients qui repose sur douze engagements.

Elle complète le règlement du service de l'eau. Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, l'abonné ou l'utilisateur recevra l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises - sans qu'il ait à en faire la demande.

## Un dispositif complet

En accord avec la Métropole Aix-Marseille Provence, un dispositif spécifique a été mis en place pour mieux vous servir.

### Trois agences d'accueil

#### Agence de La Ciotat

Allée de la Plaine Brunette Zone Athélia II  
13600 La Ciotat

**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30**  
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 00 67 23)

#### Agence de Marignane

16, allée de la Palun - Z.I. de la Palun  
13700 Marignane

**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30**  
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 57 65 90)

#### Agence de Marseille - République

50, Rue de la République - 13002 Marseille

**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30**

### Appli Smartphone



**Mon Eau SEMM**



### Centre Service Clients



Centre Service Clients "La Passerelle"

▶ N° Cristal 0 969 39 40 50

APPEL NON SURTAXE

Du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30.

**Urgence fuite (24h/24) - 04 91 83 16 15**

### Internet



**Votre Espace clients en ligne**

[espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr](http://espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr)

### Adresse postale

**Société Eau de Marseille Métropole**

Centre service Clients - TSA 81345

06709 SAINT-LAURENT-DU-VAR Cedex

# Charte Service Client



Société Eau de Marseille Métropole - Version 6 - Mars 2023



## Répondre

### 1 Répondre rapidement à vos demandes de renseignement

- En moyenne sous 60 secondes par téléphone.
- En face à face dans nos points d'accueil.
- Sous 8 jours ouvrés aux courriers et courriels.

### 2 Faciliter votre demande de souscription ou de résiliation

- Demande par téléphone traitée sous 1 jour ouvré.
- Délai de rétractation de 14 jours après l'entrée en vigueur du contrat (loi Hamon)

### 3 Vous aider à mieux comprendre votre facture

- Information sur les tarifs, modes de paiement, service e-facture, disponibles sur notre site internet.
- Renseignement sur simple appel téléphonique.
- Réponse sous 8 jours par courrier ou courriel.



## Faciliter

### 7 Vous proposer un panel de moyens de paiement gratuits et facilement modifiables

- Mensualisation.
- Prélèvement automatique à la facture.
- Paiement en ligne via votre Espace Client.
- TIP.
- Chèque.
- Eficash.



## Intervenir

### 4 Vous assurer une continuité de service 24h/24 et 7 j/7

- Intervention d'urgence sous 2 heures (suite à un appel téléphonique à notre Centre Service Clients ou au numéro d'urgence).

### 5 Intervenir rapidement lors de travaux à effectuer

- En cas de rendez-vous nécessaire avec un technicien (devis branchement, individualisation), programmation du rendez-vous sous une plage horaire de 2 heures maximum.
- Confirmation par SMS ou courrier.

### 6 Vous simplifier le raccordement en eau

- Un interlocuteur spécialisé.
- Devis forfaitaire sous 8 jours ouvrés.
- Conseil sur la localisation de l'abri compteur.
- Pose du compteur sous 2 jours ouvrés à compter de la fin des travaux de branchement ou de votre demande en cas de branchement existant.

### 8 Être attentif à vos difficultés financières passagères

- Proposition de solutions personnalisées et gratuites.
- Paiement en 3 fois sans frais pour une facture plus importante que d'habitude.



## Informier

### 9 Vous informer sur la qualité de votre eau

- Depuis notre site internet **eaudemarseille-metropole.fr**.
- Sur simple appel téléphonique.
- Depuis notre formulaire sur votre Agence en ligne (réponse sous 24h).
- Sur simple demande écrite (réponse sous 48h).

### Réagir rapidement à une réclamation sur le goût ou l'aspect de l'eau

- Prélèvement eau sous 24h.

### 10 Vous aider à mieux consommer

- Bilan personnalisé.
- Comparaison avec la consommation d'autres abonnés.

### 11 Vous alerter en cas de détection de surconsommation

- Envoi d'alerte par courrier ou courriel.

### 12 Vous prévenir en cas de coupure d'eau

- Information au moins 24h à l'avance en cas de coupure d'eau programmée. Par affichage, mail ou SMS.
- Renseignement sur simple appel téléphonique (cause, durée...) en cas de coupure d'eau non programmée.