

Votre garantie

En cas de non-respect des délais,
nous nous engageons à vous offrir
10 000 litres d'eau.

CHARTRE SERVICE CLIENT**VOTRE DISTRIBUTEUR D'EAU S'ENGAGE À MIEUX VOUS INFORMER****→ Sur la qualité de l'eau****Pour répondre à vos questions**

Sur simple appel téléphonique, nous vous fournissons toute information sur les caractéristiques essentielles de l'eau à Orléans. Nous vous confirmons l'information par courrier ou par mail si vous le souhaitez dans les **48 heures***.

Intervention dans les 24h

Si votre question sur la qualité de l'eau requiert une enquête technique plus détaillée, nous intervenons chez vous dans les **24 heures***. Si nécessaire nous effectuons un prélèvement dont les résultats d'analyse vous seront communiqués dès leur connaissance.

**Analyses régulières**

Plus de **25 000 analyses** de paramètres sont effectuées par an sur la qualité de l'eau d'Orléans dont le service de distribution d'eau est assuré par Orléanaise des Eaux. Les résultats des analyses effectuées au titre du contrôle réglementaire par les services du ministère de la Santé sont affichés en mairie. Des fiches sur la qualité de l'eau distribuée à Orléans sont jointes une fois par an à vos factures.

→ Sur le prix de l'eau**Votre facture**

La facture présente en détail ce que vous payez. Si vous désirez nous interroger sur votre facture, il vous suffit de nous téléphoner. Si vous préférez nous écrire, nous nous engageons à vous répondre dans les **7 jours calendaires*** à compter de la date de réception de votre lettre.

Mode de paiement

Des explications simples vous sont données sur les différents moyens de paiement (TIP, prélèvements automatiques, mensualisation).

→ Sur votre consommation**Pour vous aider à détecter les fuites**

Nous vous signalons immédiatement par courrier toute anomalie importante de consommation décelée lors du relevé de votre compteur.

Dans le cadre du déploiement de la télérelève sur la commune d'Orléans, vous aurez la possibilité d'être informé, par mail ou SMS, quasiment en temps réel d'une surconsommation.

Historique des consommations

Régulièrement, vos factures rappellent vos quatre dernières consommations.

VOTRE DISTRIBUTEUR D'EAU S'ENGAGE À MIEUX VOUS SERVIR**→ Pour vous simplifier la vie****Pour les urgences**

Nos équipes techniques sont en alerte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Elles interviennent sur simple appel de votre part au numéro de la Société au n°Azur 0 810 862 862, pour autant que l'urgence soit avérée.

**Pour vos démarches**

Notre service clients est à votre disposition 26 rue de la Chaude Tuile à Orléans du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30.

Abonnement par téléphone

Sur simple appel téléphonique, vous souscrivez ou résiliez votre abonnement.

Mise en eau immédiate

Lorsque vous emménagez, en règle générale, vous disposez immédiatement de l'eau courante. Dans le cas contraire, en appelant du lundi au vendredi, nous la rétablissons dans les **24 heures*** qui suivent votre appel.

Installation d'un branchement

Vous construisez votre maison. Pour votre nouveau branchement d'eau, nous garantissons l'envoi d'un devis dans les **8 jours ouvrés*** suivant le rendez-vous d'étude des lieux, sauf en cas de renforcement ou extension où le délai maxi sera de 15 jours après réception des informations nécessaires au dimensionnement. Après acceptation du devis, les travaux sont réalisés au plus tard 10 jours après la date de réception des autorisations administratives et municipales (DICT).

Pour les plus démunis

Nous nous engageons à mettre en œuvre la Charte Solidarité Eau** : éviter les coupures d'eau et apporter une aide financière aux personnes les plus démunies. Un correspondant Solidarité Eau, en liaison avec la commission départementale et les services sociaux, sera leur interlocuteur. En complément le fond de solidarité Orléanais géré par le CCAS permet de délivrer aux plus démunis des chèques ô afin d'acquitter une partie de leur facture d'eau.

Horaires de rendez-vous

Votre demande nécessite une intervention à domicile. Nous nous engageons à respecter le rendez-vous convenu avec vous dans une plage horaire de **2 heures maximum***.

Pour nous reconnaître

Les techniciens d'Orléanaise des Eaux sont facilement identifiables par leur tenue et leur véhicule. Tous sont munis d'une carte professionnelle.

* Engagement de délai garanti par la Charte Service Client

** Signée le 6/11/96 avec le Ministère du Logement.

La Charte Service Client

Cette charte s'applique à l'ensemble des clients d'Orléanaise des Eaux.

En cas de non-respect d'un engagement de délai, signalé par une astérisque (*) dans la Charte Service Client, nous offrons l'équivalent de 10 000 litres d'eau toutes taxes et redevances comprises au tarif en vigueur dans votre commune.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Tous nos engagements de délais s'entendent en jours ouvrés sur la base de 5 jours par semaine.

Pour la mise en eau immédiate, l'installation d'un branchement ou une intervention sur la qualité de l'eau dans les 24 h, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors délai à la demande du client. L'application de notre Charte doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants :

- cas de force majeure et circonstances assimilées
- conditions climatiques difficiles
- dégradation volontaire ou non de nos installations et équipements
- installations en équipements inaccessibles ou non conformes
- absence d'un client au rendez-vous fixé
- coupure d'eau pour défaut de paiement
- fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau

Pour toutes informations, vous pouvez vous adresser à :



Service Client – 26, rue de la Chaude Tuile - 45000 Orléans
www.orleanaise-des-eaux.fr