

Charte usagers Eau de Toulouse Métropole

- Eau potable -



NOUS NOUS MOBILISONS À 100% POUR LA QUALITÉ DE VOTRE EAU

La qualité de votre eau, c'est notre priorité quotidienne. Parce que l'eau potable contribue à la bonne santé de tous, afin que votre famille profite d'une eau sûre, saine et agréable, nos équipes analysent et contrôlent l'eau à chaque étape de sa production et de son acheminement.

LE VRAI +

- Vous fournir des informations claires et lisibles sur les caractéristiques, la provenance et la composition de l'eau que vous consommez ;
- Répondre à toutes vos demandes téléphoniques sur la qualité de l'eau en **48 heures maximum**.

LE + ATTENTIONNÉ

Vous transmettre une Info Qualité Eau personnalisée.



NOUS RÉAGISSONS ET VOUS AIDONS À FAIRE FACE AUX INCIDENTS

Lorsqu'un imprévu technique touche la distribution d'eau dans votre commune, votre quartier ou même chez vous, Eau de Toulouse Métropole vous apporte des solutions pour rétablir la situation au plus vite et vous aider à en limiter les conséquences.

LE VRAI +

- Intervenir à votre domicile sous **1 heure maximum** en cas d'urgence et résoudre le problème **dans un délai maximum de 5 heures** ;
- Si une intervention non urgente à votre domicile est nécessaire, nous vous proposons un rendez-vous sous 5 jours ouvrés et dans un créneau horaire de 2h maximum.

LE + ATTENTIONNÉ

Nous vous confirmons le rendez-vous la veille, par SMS ou courriel selon vos préférences.



NOUS VOUS ACCOMPAGNONS DANS LA GESTION DE VOTRE FACTURE D'EAU

Vous souhaitez des précisions sur votre facture d'eau, des conseils pour mieux gérer vos dépenses ou vous rencontrez des difficultés de paiement ? Eau de Toulouse Métropole vous apporte des réponses claires et vous oriente vers les solutions dont vous avez besoin.

LE VRAI +

- En cas de difficultés financières, nous recherchons avec vous des solutions, grâce à notre équipe dédiée.

LE + ATTENTIONNÉ

Votre service de l'eau développe une démarche Eau Inclusive, au service d'une solidarité active.





NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE QUAND ET COMME VOUS LE SOUHAITEZ

Vous choisissez la façon de nous contacter la plus pratique pour vous. Vous pouvez opter pour un service consommateurs 100% digital, communiquer avec un conseiller par téléphone ou bénéficier d'un accueil adapté pour des réponses rapides et personnalisées à vos questions.

LE VRAI +

- Nous répondons à toutes vos demandes téléphoniques au **05 61 201 201** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h ;
- Si vous préférez nous écrire, par courrier ou courriel, nous vous répondons dans un délai de 8 jours ouvrés maximum ;
- Nous vous accueillons à la Maison de l'Eau de Toulouse Métropole le :
 - mardi et jeudi de 9h à 14h
 - mercredi de 9h à 17h
 - vendredi de 12h à 19h
 - samedi de 9h à 13h ;
- Grâce au site internet eaudetoulousemetropole.fr vous pouvez effectuer toutes vos démarches et vous disposez en libre-service de nombreux conseils.

LE + ATTENTIONNÉ

Si vous êtes en situation de handicap visuel ou auditif, des services de retranscription dédiés sont mis à votre disposition.



NOUS VOUS AIDONS À MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION

Pour contrôler votre budget eau et contribuer à la protection des ressources naturelles, nous vous guidons au quotidien pour avoir les bons réflexes.

LE VRAI +

Grâce au télérelevé* :

- vous êtes alerté en cas d'anomalie de consommation ;
- vous pouvez suivre votre consommation selon les critères de votre choix.

* Si votre compteur est équipé du dispositif de relevé à distance. Le télérelevé est progressivement déployé sur toute la métropole. Eau de Toulouse Métropole vous informera préalablement à la mise en place.

LE + ATTENTIONNÉ

En cas de grand froid, vous bénéficiez de l'alerte Gel* pour la protection de vos installations.

NOUS CONTACTER

05 61 201 201*

*Appel non surtaxé

URGENCES (24h/24 - 7j/7)



eau de toulouse métropole
SERVICE PUBLIC