



## Les engagements d'iléo

1. Délai maximal de mise en service d'un branchement existant : **1 jour**
2. Délai maximal de réalisation d'un devis consécutif à une demande de branchement neuf : **2 jours**
3. Délai maximal de réalisation d'un branchement neuf : **8 jours à réception des autorisations administratives de travaux**
4. Délai maximal de première intervention suite au signalement d'un incident (fuite, manque d'eau, ...) : **1 heure**
5. Plage horaire maximale proposée au client pour une prise de rendez-vous : **2 heures**
6. Information préalable au client par SMS\*, courriel\*, courrier ou téléphone du passage du releveur
7. Alerte du client par mail, courrier, SMS\*, ou téléphone au moment du relevé, en cas de surconsommation constatée au sens de la loi n°2012.387 du 22 mars 2012 dite Warsmann)
8. Délai maximal d'envoi des factures : **7 jours après un relevé piéton**
9. Délai maximal d'envoi de la facture d'arrêt de compte : **8 jours après communication de l'index par l'abonné**
10. Possibilité de recevoir une facture dématérialisée
11. Gratuité pour certaines catégories d'abonnés des règlements en espèces dans les bureaux de poste
12. Possibilité pour les collectivités, grands comptes, industriels ou tertiaires, les gestionnaires d'habitat collectif de choisir sa fréquence de facturation (4 factures par an dont 2 sur relevés)
13. Délai maximal d'information du client par téléphone, SMS\* en cas d'interruption de service en urgence supérieure à 4 heures : **1 heure**
14. Délai maximal d'information du client par téléphone, SMS\* en cas de coupure d'eau programmée : **2 jours**
15. Délai maximal d'envoi des résultats d'analyse d'eau suite à prélèvement en cas de réclamation du client : **2 jours**
16. Délai maximal de réponse aux courriers et aux réclamations : **8 jours**
17. Délai maximal de réponse aux sollicitations des usagers en dehors du champ d'application de la relation clientèle : **15 jours**
18. Délai maximal de ré-appel par le centre d'appels en cas d'attente imprévisible : **2 heures** à compter du dépôt d'un message sur le répondeur