

Script Téléconseiller – Abonnement Eau/Assainissement

Accueil et information légale

Bonjour [Nom, Prénom], je vous informe que cet appel est enregistré dans le but d'améliorer la qualité de notre service et de conserver une preuve de votre consentement, conformément à la réglementation en vigueur.

En poursuivant cette conversation, vous acceptez cet enregistrement.

☒ Est-ce que vous me confirmez votre accord pour continuer l'appel ?

Identification du client

Pour commencer, pouvez-vous me confirmer votre identité ? (Si le client ne s'est pas présenté)

Merci. Si j'ai bien compris, vous souhaitez mettre en place un abonnement pour le logement situé [adresse du logement].

Vérifications préalables

Avez-vous déjà effectué une demande d'abonnement sur notre site internet ?

Si oui, pouvez-vous me transmettre votre référence client ?

Pouvez-vous également me communiquer le matricule du compteur ou le nom de l'ancien occupant ?

💡 (Si doute : demande de vérification du bon compteur en fermant le robinet d'arrêt)

Documents et informations nécessaires

Avez-vous signé l'état des lieux ou l'acte de vente ? À quelle date ?

Avez-vous effectué la relève du compteur d'eau ? Avez-vous de l'eau dans votre logement ?

Création de l'abonnement

Pour mettre en place votre abonnement, j'aurai besoin de quelques informations :

- À quel nom dois-je établir l'abonnement ? (Si professionnel : numéro SIRET + coordonnées du gérant)

- Êtes-vous locataire ou propriétaire ?

- Pouvez-vous me communiquer votre numéro de téléphone fixe et mobile, ainsi que votre adresse mail ?
- Quel est votre mode de contact privilégié ?
- Pour éviter les homonymes, j'aurais besoin de votre date et lieu de naissance.
- S'agit-il d'une résidence principale ou secondaire ?

Informations tarifaires

Pour votre information :

- Le tarif annuel de l'abonnement est de X €.
- Le prix au m³ est de X € pour l'eau et/ou l'assainissement.
- Votre première facture comprendra des frais d'accès au service de X €, ainsi qu'une part d'abonnement calculée au prorata. Elle vous sera envoyée par courrier.

Confirmation de l'abonnement

Est-ce que vous me confirmez que vous souhaitez vous abonner au service de l'eau et/ou de l'assainissement à partir du [date de début d'abonnement ou réouverture] ? **(Entendre le OUI)**

Rappel des conditions contractuelles


Votre demande d'abonnement vaut commande avec obligation de paiement de vos factures.

Vous recevrez avec votre première facture :


- Une lettre d'accueil avec les informations précontractuelles
- Le règlement du service de l'eau et/ou de l'assainissement que nous vous invitons à lire

Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour nous informer par courrier ou au moyen du formulaire si vous renoncez à votre abonnement. Aucun motif n'est nécessaire. Cependant le service et l'eau éventuellement consommée pendant cette période vous seront facturés (et le branchement sera fermé à nos frais)

Votre contrat est un contrat d'abonnement à durée indéterminée, résiliable à tout moment et sans préavis. Vous êtes redevable de l'abonnement et des consommations jusqu'au jour où vous en demandez la résiliation

 Fin de l'enregistrement (seulement si le client a demandé en début d'appel de ne pas être enregistré)

Votre demande d'abonnement est désormais enregistrée. Je vais procéder à l'arrêt de l'enregistrement de cet appel.

 Mise en place de la mensualisation

Pour continuer, pouvez-vous vous munir d'un RIB pour la mise en place de la mensualisation ?


- Combien de personnes habitent le logement ?

- S'agit-il d'un appartement ou d'une maison ?

Votre facture contrat sera prélevée dans son intégralité. Le montant de vos échéances sera de X €, à compter du 10 [mois suivant].

Vous recevrez un mandat SEPA à nous retourner signé.

Le montant de vos échéances sera recalculé lors de l'édition de votre facture annuelle en fonction de votre consommation réelle de l'année précédente. (Expliquer le principe de la mensualisation)


 Espace client et e-facture

Vous recevrez un lien par mail pour créer votre espace client et activer la e-facture.

Dès qu'une facture sera disponible, vous serez informé par mail.

Utilisez votre espace en ligne pour : consulter vos factures, modifier vos coordonnées, suivre votre consommation, effectuer vos démarches. Sensibiliser le client en lui disant que la prochaine fois il pourra faire ses démarches d'abonnement directement sur son compte en ligne

(Ne pas oublier de souscrire à la e-facture dans la base de service)

 Clôture de l'appel

Je vous confirme que votre abonnement est bien mis en place à compter d'aujourd'hui, avec une relève de [X] m³, ainsi que votre paiement mensuel.

Avez-vous besoin d'autres renseignements ?

A la suite de notre échange et afin d'améliorer nos services, vous êtes susceptibles de recevoir une enquête de satisfaction par mail que je vous invite à remplir.

Je vous souhaite une excellente journée, Mme/M. [Nom].