



COUPURE DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU

Chaque Hambourgeois consomme tous les jours quelque 110 litres d'eau potable pour boire, laver, faire la cuisine ou se doucher. C'est pourquoi l'arrêt de l'approvisionnement en eau a un impact considérable sur la vie quotidienne de la personne concernée.

Comment puis-je éviter la coupure de mon approvisionnement en eau?

HAMBURG WASSER ne coupe l'eau que si un client ne paye pas ses factures après plusieurs mises en demeure. Si vous payez régulièrement vos factures d'eau, vous n'avez rien à craindre. Si vous avez des factures en suspens, contactez-nous. Nous sommes à votre disposition pour examiner le montant dû et celui de votre acompte mensuel. Pour ce faire, veuillez nous indiquer le relevé actuel de votre compteur.

Le meilleur moyen d'éviter une coupure d'alimentation en eau est de payer régulièrement et ponctuellement acomptes et factures. En autorisant un mandat de prélèvement SEPA, vous ne manquerez aucun paiement. Vous trouverez de plus amples informations sur le mandat SEPA sur notre site Internet.

Quand l'alimentation en eau sera-t-elle rétablie ?

Si vous réglez le montant de la facture impayée, nous nous chargerons de rétablir l'alimentation en eau. À cette fin, payez la facture correspondante et informez-nous par téléphone. Nous conviendrons alors ensemble d'une date pour un retour à la normale dans un délai de deux jours ouvrables en votre présence sur place ou celle d'un tiers autorisé.

Où puis-je trouver de l'aide si je ne peux pas régler ma facture d'eau ?

Si vous touchez l'allocation chômage II (Hartz IV), veuillez vous adresser à votre conseiller. Les factures d'eau sont souvent payées directement au fournisseur par le centre pour l'emploi ou les services sociaux.

Demandez si les acomptes payés pour votre consommation d'eau peuvent être versés directement. La hotline du bureau de district (Bezirksamt) vous indiquera au +49 (0)40 42828 0 le service compétent pour vous.

Si vous ne touchez pas l'allocation chômage II, vous pouvez faire examiner votre situation financière gratuitement au cours de consultations de surendettement. Un plan sera élaboré avec vous pour régler vos dettes.

Avez-vous d'autres questions ?

Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes les questions concernant l'alimentation en eau et la gestion des eaux usées. Contactez-nous :

En personne au centre clients de HAMBURG WASSER
Ballindamm 1 · 20095 Hamburg
du lundi au vendredi 10h00 - 18h00

Par téléphone +49 (0)40 7888 2222
du lundi au jeudi 8h00 - 18h00
le vendredi 8h00 - 16h00

En ligne Servicecenter@hamburgwasser.de
www.hamburgwasser.de