

CHARTRE USAGERS

NOS ENGAGEMENTS À VOTRE SERVICE

1 UN CONTRÔLE PERMANENT DE LA QUALITÉ

L'eau distribuée à votre robinet fait l'objet de contrôles périodiques afin de vous garantir une eau de qualité à consommer en toute sécurité. Nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire réalisé par les services du Ministère de la Santé.

2 TOUTES LES INFORMATIONS SUR LA QUALITÉ DE VOTRE EAU

L'eau qui est distribuée à votre robinet fait l'objet de contrôles périodiques afin de vous garantir une eau de qualité à consommer en toute sécurité. Chaque année, est jointe à votre facture annuelle, la synthèse de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Les données sont disponibles également sur le site internet.

3 UNE FACTURE D'EAU LISIBLE ET COMPRÉHENSIBLE

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous devez payer. Sur simple appel à ma Métropole au 0800 021 021 (service et appel gratuits), vous pouvez obtenir toutes les réponses à vos questions concernant votre facture d'eau.

4 VOS SOLLICITATIONS ÉCRITES

Pour toute demande reçue par écrit, nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais. Si l'analyse de votre demande nécessite une étude approfondie, une lettre d'attente vous sera adressée.

5 DES MOYENS DE PAIEMENT ADAPTÉS À TOUS

Pour faciliter le règlement de vos factures, nous nous engageons à mettre à votre disposition une gamme diversifiée de moyens de paiement : prélèvement automatique avec ou sans mensualisation, carte bancaire, TIP, chèque ou espèces par mandat compte à La Poste (gratuit).

6 DES AGENCES ACCESSIBLES POUR VOUS ACCUEILLIR

Nos agents sont là pour vous accueillir dans les meilleures conditions et sont formés à un accueil de qualité. La qualité des échanges mutuels repose sur le respect. Un accueil téléphonique non surtaxé est joignable 24h/24 7j/7 au 0 800 021 021.

Tous les sites sont ouverts de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 tous les jours. Jusqu'à 16h30 le vendredi.

Un espace usagers accessible en continu sur www.metropole-rouen-normandie.fr

7 UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ACCESSIBLE 24H/24 ET 7J/7 EN CAS D'URGENCE

Ma Métropole répond 24 h/24, 7j/7, au 0800 021 021 (service et appel gratuits), à vos urgences techniques et pour toute autre demande de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 08h00 à 12h30 le samedi.

8 UNE INTERVENTION DANS LES DEUX HEURES EN CAS D'URGENCE

En cas d'urgence, nous nous engageons à intervenir dans les deux heures qui suivent votre appel.

9 INTERVENTION CHEZ L'USAGER

Le respect d'un rendez-vous, fixé avec vous et notre technicien dans une plage horaire de 2 heures. Les techniciens sont facilement identifiables par leur tenue et leur véhicule. Ils sont tous munis d'une carte professionnelle qui vous est présentée sur demande. Nos agents de terrain sont là pour intervenir techniquement (relever un compteur, ouvrir et/ou fermer un branchement, détecter une fuite, réparer...), dans la courtoisie et le respect de chacun. Si cette intervention nécessite un traitement administratif, vous êtes invités à contacter la Métropole. En cas de non-respect du rendez-vous, des frais vous seront facturés.

10 UNE INFORMATION AU MINIMUM 48H À L'AVANCE EN CAS DE COUPURE

En cas de coupure d'eau programmée, nous nous engageons à vous informer au minimum 48 heures avant le début de l'intervention.

11 REMISE EN EAU

En cas de branchement existant, une remise en eau en cas de coupure est effectuée en 48 heures maximum (hors week-end).

12 ALERTE ABONNÉ EN CAS DE DÉTECTION D'UNE CONSOMMATION ANORMALE

Après la relève de votre compteur, si une surconsommation est constatée, la Direction de l'Eau vous informe par courrier ou à défaut à travers votre facture des mesures à prendre. Afin d'éviter tout désagrément, vous êtes invités à contrôler l'index de votre compteur très régulièrement.

13 BRANCHEMENT NEUF

Un devis gratuit pour branchement neuf vous est adressé sous 10 jours ouvrés. Les travaux pourront être réalisés 4 semaines après réception du devis signé, de l'acompte et après obtention des autorisations administratives.

SITES D'ACCUEIL



RÉGIE ANTENNE NORD

110, rue François-Couperin, à Rouen
Ligne T2, arrêt Couperin

ANTENNE SUD

59 bis, boulevard Charles-de-Gaulle,
à Petit-Quevilly
Ligne de métro, station Charles-de-Gaulle

ANTENNE ELBEUVIENNE

8, place Aristide-Briand, à Elbeuf-sur-Seine
Lignes de bus A, B, C et H, arrêt Mairie d'Elbeuf



PRESTATION DE SERVICE VEOLIA

94 rue des Martyrs de la Résistance,
à Maromme
Ligne T2, arrêt Demi-Lune



Ma Métropole

metropole-rouen-normandie.fr

0 800 021 021

Service & appel gratuits

J'EMMÉNAGE

Il suffit de téléphoner à la Métropole au 0800 021 02, au minimum 2 jours ouvrés avant ou de s'abonner en ligne sur le site internet www.metropole-rouen-normandie.fr (rubrique Eau).

Les habitants des communes elbeuviennes doivent adresser leur demande par écrit ou mail ou se déplacer à l'antenne elbeuvienne, munis de leur index de compteur.

Une fois les démarches engagées un contrat vous sera adressé, ainsi qu'une facture correspondant aux frais d'accès au service, un livret d'accueil, une fiche tarifaire et les règlements des services de l'eau et de l'assainissement.

JE DÉMÉNAGE

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement par mail ou par courrier 8 jours minimum à l'avance (nouvelle adresse, date de départ, et relevé de compteur à indiquer). Vous restez titulaire de l'abonnement et des consommations afférentes tant que le contrat n'est pas résilié. L'enregistrement de la résiliation sera confirmé par écrit par l'exploitant dans un délai d'un mois.

JE CHANGE DE SITUATION FAMILIALE

En cas de naissance, mariage, divorce, décès... informez la Direction de l'Eau par tous moyens. Un changement de situation a une influence sur votre consommation et, en conséquence, sur votre facture.





VOTRE EAU AU QUOTIDIEN

INFOS PRATIQUES

Plus d'informations sur
[metropole-rouen-normandie.fr](https://www.metropole-rouen-normandie.fr)



COMPTEUR

Afin d'établir la facturation de votre consommation réelle d'eau et assurer la maintenance nécessaire au fonctionnement de votre compteur, les techniciens de la Métropole doivent régulièrement accéder à votre regard.

Vous êtes donc invités à prendre toutes les dispositions pour leur en faciliter l'accès.

COMPTEUR ACCESSIBLE ET PROTÉGÉ

Le compteur situé dans une propriété privée doit être installé aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'exploitant), dans un regard :

- à l'extérieur de préférence;
- ou dans des locaux.

Dans ces deux cas, le regard doit assurer une protection du compteur contre le gel et les chocs et doit être facilement accessible aux techniciens de la Métropole ou diligents par celle-ci.

Voir article 30 du règlement de service

COMPTEUR EN REGARD

L'ABONNÉ NE PEUT FAIRE OBSTACLE À L'ENTRETIEN ET À LA VÉRIFICATION DU BRANCHEMENT.

(À L'EXTÉRIEUR)

- Le regard est réalisé aux frais de l'abonné, soit par toute entreprise de son choix, soit par l'exploitant. Il doit être conforme aux prescriptions techniques*.
- Les abords du regard doivent être propres sur 1m de circonférence.
- Le regard est de la responsabilité de l'abonné.

Les trappes d'accès doivent être visibles, accessibles, en bon état, aisément manipulables (anses ou moyens de préhension), de poids inférieur à 10 kg (aluminium, matériau composite...).

** Prescriptions disponibles auprès de l'exploitant*

Voir article 26 du règlement de service

LE REGARD DOIT ÊTRE RÉGULIÈREMENT NETTOYÉ.



EN CAS DE NON-RESPECT DE CES RÈGLES PAR L'ABONNÉ, LE TECHNICIEN SE RÉSERVE LE DROIT DE NE PAS INTERVENIR.

Un courrier explicatif sera envoyé à l'abonné afin que le branchement soit rendu accessible (nettoyage du regard, changement de la plaque de regard, échelle, éclairage...). À défaut de chiffres relevés directement sur le compteur, la facture est calculée à partir d'une évaluation de votre consommation. La régularisation sera faite l'année suivante, en fonction de l'index relevé par l'agent de la Métropole.

COMPTEUR EN INTÉRIEUR (CAVE, LOCAUX DIVERS...)

Afin de faciliter l'accès au compteur, l'environnement d'intervention doit être accessible, dégagé et propre :

- **Absence de déchets, produits chimiques, stockage de matériaux, d'encombrements...**
- **Éclairage de la zone d'intervention (cave éclairée...)**
- **Escalier avec rampe ou accès similaire en bon état (sol dégagé et non accidenté).**

Voir article 31 du règlement de service



PROTECTION DE VOTRE COMPTEUR CONTRE LE GEL

En plaçant du polystyrène autour du compteur quand la température approche 0°. Si le compteur «gèle», son changement est aux frais de l'abonné. La Métropole missionnera un technicien dans la journée. En cas de problème, contacter Ma Métropole.

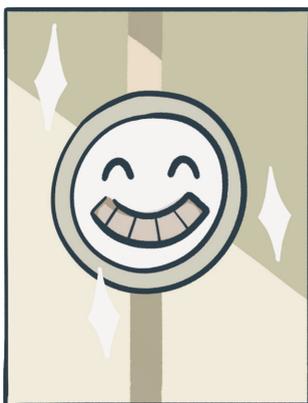
Voir article 27 du règlement de service



COMMENT LIRE VOTRE COMPTEUR ?

Les chiffres noirs indiquent votre consommation en m³. Ce sont les chiffres qui sont pris en compte dans votre facture et qui doivent être communiqués auprès de la Direction de l'Eau lors de tout événement sur votre compteur.

Les chiffres rouges représentent votre consommation en hectolitres, en décalitres et en litres. Ils vous permettent par exemple d'identifier plus clairement une fuite ou d'évaluer la consommation d'un appareil électroménager.



RELEVÉ DE COMPTEUR

Les techniciens sont munis de cartes professionnelles qu'ils doivent vous présenter avant d'intervenir.

Vous êtes invités à prendre toutes les dispositions pour leur faciliter l'accès vous garantissant ainsi une facture correspondant à votre consommation réelle.

Les techniciens vous apporteront également tous les conseils nécessaires.

FUITE

AVANT COMPTEUR

La Métropole assure l'entretien de ses installations jusqu'au compteur à l'exclusion du joint après compteur. En cas de problème, contactez Ma Métropole pour une intervention.



APRÈS COMPTEUR

Vous êtes responsable des canalisations internes entre le compteur et votre habitation, mais aussi de l'entretien de vos appareils électriques climatiseurs, adoucisseurs, chauffe-eau, WC... **Aussi, en cas de problème, il vous revient de contacter rapidement une entreprise de plomberie afin qu'elle puisse procéder aux réparations justifiées par une facture.** Aucune remise pour fuite ne pourra être accordée sur des appareils ménagers, sanitaires ou de chauffage.

En cas de fuite entre votre compteur et votre maison : vous pouvez prétendre à une réduction de votre facture. Un courrier avec attestation d'une entreprise de plomberie et facture acquittée est à adresser dans un délai d'un mois à réception d'une lettre d'information surconsommation ou à défaut de la facture. Votre demande fera l'objet d'une étude et donnera lieu à une réponse écrite.



ASTUCES

- Surveiller une fois par mois l'index de son compteur.
- Inspecter régulièrement vos appareils ménagers et sanitaires.
- Vérifier que votre compteur ne tourne pas lorsque vous n'utilisez pas d'eau, que ce soit à vos robinets ou bien par l'intermédiaire d'appareils domestiques (machine à laver, lave-vaisselle...).
- Installer des réducteurs de pression.

ASSAINISSEMENT

VOTRE FACTURE D'EAU COMPREND ÉGALEMENT UNE PART ASSAINISSEMENT :

- **Logements raccordés à un réseau public d'assainissement collectif.**

L'abonnement est automatique. Vous n'avez pas besoin d'effectuer de démarches complémentaires.

- **Logements non raccordés.**

L'assainissement est alors non collectif. Vous êtes responsable de la conformité et du bon fonctionnement des installations existantes. Les tarifs de la redevance de l'assainissement non collectif sont votés annuellement par le Conseil de la Métropole. Cette redevance correspond aux charges de contrôle réalisées par le Service Public Assainissement Non Collectif (SPANC). Elle est réclamée une fois le service rendu : contrôle périodique pour les installations existantes, examen préalable de la conception et vérification de la bonne exécution pour les installations neuves ou à réhabiliter.

EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE, VOUS POUVEZ ÉGALEMENT ÊTRE CONCERNÉ PAR LE PAIEMENT DE LA PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT À L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF (PFAC).

La PFAC est applicable à tous les propriétaires soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées, dans le cadre de projets de construction neuve, extension, démolition – reconstruction. La PFAC est calculée sur la base de la surface créée ou réaménagée et s'ajoute aux éventuels frais de raccordement au réseau public.

CONTACT SERVICE PUBLIC ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (SPANC)

Métropole Rouen Normandie
Direction de l'assainissement
02 35 14 29 29

