



VOTRE EAU
AU QUOTIDIEN
> Infos pratiques



eau
métropole
ROUENNORMANDIE

Plus d'informations sur
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. Les techniciens de la Métropole sont munis de cartes professionnelles qu'ils doivent vous présenter avant d'intervenir.



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 diligentés par celle-ci.

Voir article 30 du règlement de service



> L'abonné ne peut faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement.

COMPTEUR EN REGARD (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 1 m 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, contacter 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 est à adresser dans un délai d'un mois à réception d'une lettre d'information surconsommation ou à défaut de la facture.



> FACTURE ET PAIEMENT

> Comment la facture est-elle établie ?

Jusqu'au 31 décembre 2016, vous recevez deux factures :

- une facture bleue dite réelle car l'index de votre compteur d'eau a été relevé par notre releveur ou communiqué par vos soins.
- une facture verte : elle est estimée sur la base de 50 % de la consommation moyenne annuelle du foyer.

Les tarifs sont votés chaque année au mois de décembre de l'année précédente pour l'année en cours.

PAIEMENT

À partir du 1^{er} janvier 2017, vous recevrez une seule facture annuelle basée sur votre consommation réelle.

Les règlements possibles sont : prélèvement automatique, carte bancaire en ligne sur le site de la Métropole, TIP, chèque ou espèces auprès de la Trésorerie, mensualisation, virement sur le compte du Trésorier. En cas de difficultés de paiement, vous pouvez solliciter un échéancier auprès du Trésor Public (Trésorerie Rouen Métropole, 86, boulevard d'Orléans, 76037 Rouen Cedex).

> 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.

CONTACT

SERVICE PUBLIC ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF (SPANC)

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



> ASTUCES

- Surveiller une fois par mois l'index de son compteur.
- 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...).
- Inspecter régulièrement vos appareils ménagers et sanitaires.
- Installer des réducteurs de pression.



Plus d'informations dans le règlement de service de l'eau de la Métropole :

www.metropole-rouen-normandie.fr

Toute demande écrite doit être formulée auprès de :

Métropole Rouen Normandie
14 bis, avenue Pasteur
CS 50589
76006 ROUEN cedex
Tél. 02 35 52 68 10

 NUMÉRO VERT - 7/7 • 24h/24
0 800 021 021
Ma Métropole
metropole-rouen-normandie.fr

> SITES D'ACCUEIL



ANTENNE NORD

110, rue François-Couperin, à Rouen



ANTENNE SUD

59, bis boulevard Charles-de-Gaulle, à Petit-Quevilly



ANTENNE ELBEUVIENNE

8, place Aristide-Briand, à Elbeuf-sur-Seine



EAUX DE NORMANDIE

37, rue Raymond Duflo, à Maromme



STGS

ZA des Renards, à Sainte-Marie-des-Champs



VEOLIA

5, rue Montaigne, à Rouen



J'EMMÉNAGE

Il suffit de téléphoner à la Métropole, au minimum 2 jours ouvrés avant (au 0800 021 021) ou de s'abonner en ligne sur le site internet

www.metropole-rouen-normandie.fr

(rubrique Environnement > Eau/assainissement)

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.

