



### **Accès au télé service réseaux et canalisations**

Vous êtes une collectivité territoriale, un maître d'ouvrage, un maître d'œuvre, un exploitant de réseaux, une entreprise du bâtiment ou de travaux publics, un agriculteur, un particulier... et vous avez des projets de travaux de terrassement, de sondage, de génie agricole..., le téléservice [reseaux-et-canalisation.gouv.fr](http://reseaux-et-canalisation.gouv.fr) vous permet alors d'identifier gratuitement les exploitants de réseaux concernés par vos travaux et auprès desquels vous devez déclarer vos travaux. [www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr](http://www.reseaux-et-canalisation.ineris.fr)

### **Recours et médiation**

#### **Recours**

Conformément aux articles 46 et 57 du règlement de service eau potable en vigueur, toute réclamation doit être envoyée par écrit dans les deux mois à compter de la date d'émission de la facture et devra être accompagnée de tous les documents justificatifs nécessaires.

#### **Médiation**

Si votre réclamation écrite auprès d'Eau de la Métropole n'a pas permis de régler le différend, en cas de litige lié à l'exécution du contrat, vous pouvez, dans un délai inférieur à 1 an, saisir le Médiateur

## **Remplacement des compteurs**

En application de l'article 28 du Règlement de Service Eau, la Métropole effectue le remplacement des compteurs sans frais supplémentaires pour l'abonné. Les agents de la Métropole Rouen Normandie sont munis de cartes professionnelles qu'ils peuvent vous présenter sur simple demande de votre part.

## **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).

## **Compteur en regard (à l'extérieur)**

**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...).**

- 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.
- Le regard doit être régulièrement nettoyé.

\* article 26 du règlement de service en vigueur

---

## 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 la Métropole.

## Protégez contre le gel

**Je place 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, je contacte Ma Métropole au 0800 021 021.

## Vous déménagez ?

**Conformément aux termes de l'article 9 du règlement de service, les abonnements prennent fin sur demande des abonnés. Pour résilier votre abonnement suite à un déménagement, vous devrez nous faire parvenir un courrier mentionnant :**

- l'adresse que vous quittez
- la date de votre départ
- le relevé de compteur effectué à cette date
- votre nouvelle adresse

Ce courrier pourra être déposé dans l'un de nos sites d'accueil (voir la rubrique "Nous contacter"), envoyé par voie postale en lettre simple ou bien transmis via le service Ma Métropole. Il vous suffit pour cela de :

- remplir le « [formulaire de résiliation](#) »
- renseigner le questionnaire présenté
- joindre le « [formulaire de résiliation](#) » dûment rempli et signé
- valider votre demande : un message de confirmation portant le numéro de celle-ci apparaîtra sur votre écran.

Votre contrat sera résilié dès réception et vous recevrez une facture d'arrêt de compte ainsi qu'un courrier de confirmation dans un délai de 4 à 6 semaines. En l'absence de réception de ces

---

documents dans le délai mentionné, vous êtes invités à prendre contact avec la Direction de l'Eau de la Métropole Rouen Normandie via le service [Ma Métropole](#) ou bien par téléphone au 0800 021 021 afin de connaître l'état d'avancement du traitement de votre demande.

À défaut de réception de celle-ci, vous restez redevable des consommations (article 9 du règlement de service).

## **Vous emménagez ?**

Je téléphone à la Métropole au minimum 2 jours avant (0800 021 021) ou je m'abonne sur <https://eau.metropole-rouen-normandie.fr>

## **Votre relevé de compteur**

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

## **Votre facturation**

**La Métropole édite une à deux factures par an suivant votre commune.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la Métropole édite une facture par an pour les communes en prestation de service sur le périmètre Nord-Ouest (Saint Pierre de Manneville, Sahurs, Hautot sur Seine, Val de la Haye, Canteleu, Maromme, Déville les Rouen, Notre Dame de Bondeville, Mont Saint Aignan, Bihorel, Bois Guillaume et Isneauville, Sainte Marguerite sur Duclair, Saint Paër, Epinay sur Duclair, le Trait).

À défaut d'index relevé, la facture est calculée à partir d'une évaluation de votre consommation. La régularisation sera faite l'année suivante, suite à la lecture de votre index.

## **Vous avez une fuite avant compteur ?**

La Métropole doit assurer l'entretien de ses installations, jusqu'au compteur. En cas de problème, je contacte Ma Métropole au 0800 021 021 pour que la Métropole intervienne.

---

## **Vous avez un fuite après compteur ?**

Je suis responsable et dois assurer l'entretien de mes appareils électriques climatiseurs, adoucisseurs, chauffe eau, WC...

**En cas de problème, je contacte 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.

**Je suis victime d'une fuite entre mon compteur et ma maison :** je peux prétendre à une réduction de ma facture (courrier avec attestation d'une entreprise de plomberie à adresser dans un délai d'un mois à réception de la facture).

## **Les bons réflexes pour protéger l'eau**

Un certain nombre de gestes quotidiens permettent de participer aux efforts de dépollution des eaux usées et de préserver l'environnement.

N'oubliez pas, ce que vous jetez dans le caniveau ou dans la rue finit dans le milieu naturel !

- Ne jetez pas dans la rue : batteries, huile de vidange, produits chimiques, piles, chewing-gum, papiers d'emballage, mégots etc..
- Les produits suivants ne doivent pas être jetés dans l'évier ou les toilettes car ils perturbent le bon fonctionnement d'une station d'épuration : désherbants, engrais, médicaments périmés ou entamés, peinture ou vernis, solvants, insecticides domestiques, produits contre les animaux etc...
- Les voitures doivent être lavées dans des aires de lavage.
- Les traitements phytosanitaires et désherbants doivent être utilisés modérément.
- Pour les lavages en machine : ayez la main légère pour les doses de détergent que vous mettez en machine.
- Un branchement correct au réseau collectif : à l'occasion du raccordement de votre propriété ou de la modification de votre réseau intérieur, vérifiez les branchements de vos sorties d'eau (pluviales et usées) sur le réseau collectif. Les mauvais branchements sont sources de nombreuses pollutions et de dysfonctionnements des réseaux.

### **La nature n'est pas une poubelle, ayez le réflexe déchetterie !**

Comment vous débarrasser « proprement » des déchets (encombrants, piles, produits toxiques, huile de vidange etc..) ? Les déchetteries de l'Agglomération sont à votre disposition pour vous permettre de déposer facilement vos déchets.

Pour connaître la plus proche de chez vous, contactez le n° vert 0 800 021 021 du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (appel gratuit à partir d'un poste fixe).

### **Qui avertir en cas de pollution d'un cours d'eau ?**

---

Si vous constatez une pollution importante d'un cours d'eau (par un déchet toxique), qui nécessite une intervention urgente, vous pouvez vous adresser, en tant que citoyen à la police de l'eau, les pompiers ou la Direction de l'Assainissement de la Métropole via **Ma Métropole au 0800 021 021**.