

# Les 12 engagements

## du service public d'eau potable

### de Nantes Métropole

- 1 - Un contrôle permanent de la qualité de l'eau
- 2 - Une facilitation des moyens de paiements
- 3 - Un accueil téléphonique 7j/7 et 24h/24
- 4 - Une réponse courrier systématique
- 5 - Une intervention dans les 2 heures à votre domicile
- 6 - Plage horaire de 2 heures maximum pour votre rendez-vous
- 7 - Votre demande d'abonnement traitée en 24 heures
- 8 - Vos travaux de branchement réalisés sous 4 semaines maximum
- 9 - Pose d'un compteur en 48 heures
- 10 - Information 24 heures à l'avance pour une coupure d'eau programmée
- 11 - Information facilitée pour une coupure d'eau non programmée
- 12 - Nous vous prévenons en cas de surconsommation



## Charte service

Nantes Métropole met en place la charte de service public de l'eau potable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005. Elle s'applique sur l'ensemble des 24 communes. Trois opérateurs d'eau potable gèrent la distribution et l'exploitation du réseau :

### Veolia Eau

BP 80436  
44104 NANTES CEDEX 4  
☎ 0 811 902 902 - 24h/24  
Fax : 02 40 04 09 63

Bouaye  
Bouguenais  
Brains  
Couëron  
Indre  
La Montagne  
Le Pellerin  
Rezé  
Saint-Aignan-de-Grand-Lieu  
Saint-Jean-de-Boiseau  
Saint-Léger-les-Vignes  
Sautron  
Les Sorinières

### RÉGIE

Nantes Métropole  
Régie Communautaire  
de l'Eau  
44923 NANTES CEDEX 9  
☎ 02 40 18 88 00  
Fax : 02 40 18 88 88

Carquefou  
La Chapelle-sur-Erdre  
Nantes  
Orvault  
Saint-Herblain  
Saint-Sébastien-sur-Loire  
Sainte-Luce-sur-Loire  
Thouaré-sur-Loire

### SAUR France

Centre Loire-Atlantique  
80 avenue des Noëles  
44502 LA BAULE  
☎ 0 811 460 312 - 24h/24

Basse-Goulaine  
Mauves-sur-Loire  
Vertou



# Charte

## du service public d'eau potable

*Les 12 engagements  
de Nantes Métropole*

Pour toutes informations générales :  
[www.nantesmetropole.fr](http://www.nantesmetropole.fr)



K00001



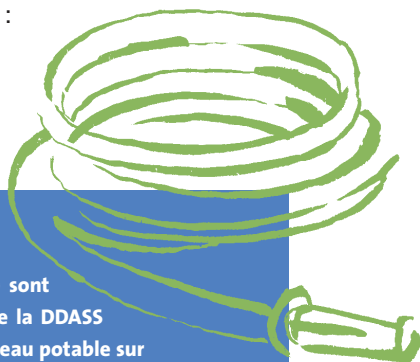
# Information

## 1 Qualité de l'eau

Si vous avez une question sur la qualité de l'eau, nous vous répondons en \* :

- 24 h sur Internet
- 48 h par courrier
- 24 h par oral

\* paramètres courants



**i** Aujourd'hui, près de 15 000 analyses par an (tous paramètres confondus) sont effectuées par les services de la DDASS pour contrôler la qualité de l'eau potable sur les 24 communes de Nantes Métropole, auxquelles il faut rajouter celles effectuées par les opérateurs.



## 2 Facture

Il vous est possible de régler votre facture par :

- prélèvement automatique
- mensualisation
- TIP
- espèces
- chèque

**i** Une carte réponse est systématiquement déposée si la relève de l'index de votre compteur n'a pas pu être effectuée.

# Services



## 3 Accueil téléphonique

En CAS D'URGENCE, des équipes techniques sont disponibles 24h/24h et 7j/7j :

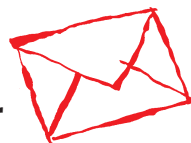
- RÉGIE ☎ 02 40 18 88 00\*
- SAUR ☎ 0 811 460 312\*
- Veolia Eau ☎ 0 811 902 902\*

\* prix d'un appel local depuis un poste fixe

**i** Entre 8h00 et 18h00, nous nous engageons à répondre au bout de 3 sonneries et à nous identifier systématiquement.

## 4 Réponse courrier

Vous souhaitez nous consulter par courrier ? Nous vous répondons sous **15 jours**.



## 5 Intervention urgente

Si votre problème nécessite une intervention urgente, nous intervenons dans les **2 heures maximum** après votre appel.

## 6 Horaire de rendez-vous

Lors d'un rendez-vous fixé à votre domicile, nous respectons une plage horaire de **2 heures maximum**.

## 7 Abonnement

La souscription et/ou la résiliation de votre contrat d'abonnement est possible par :

- internet
- courrier / télécopie
- accueil opérateur
- appel téléphonique

Votre demande sera prise en compte en **24 heures**.



## 8 Branchement

Si vous construisez et/ou rénovez une habitation et souhaitez un nouveau branchement :

1. votre demande peut être faite par :
  - internet
  - courrier / télécopie
  - accueil opérateur
  - appel téléphonique
2. Après réception de votre dossier complet un devis vous sera envoyé sous **2 semaines**.
3. Après votre accord les travaux seront réalisés sous **4 semaines maximum**.

**i** Le prix des branchements est le même sur l'ensemble des 24 communes de Nantes Métropole.

## 9 Fourniture d'eau

Lors de votre emménagement, nous vous assurons la pose d'un compteur en **48 heures** après votre accord (si le branchement est existant, conforme et accessible).

## 10 Coupure d'eau programmée

Au minimum 24 heures à l'avance, une information vous sera fournie soit par :

- avis de presse
- affichage dans le hall des collectifs
- avis dans les boîtes aux lettres.



## 11 Coupure d'eau non programmée

Sur un simple appel à l'opérateur, une information vous sera fournie sur les causes et la durée approximative de la coupure.

**i** Si la coupure est supérieure à 1/2 journée, un service de dépannage en eau potable sera mis en place (eau embouteillée, citerne d'eau potable...).

## 12 Surconsommation

Si nous constatons une surconsommation significative, un avis vous sera systématiquement envoyé.