

# VOTRE GESTIONNAIRE DES RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT S'ENGAGE

## Si vous bénéficiez du service de l'assainissement ou souhaitez vous raccorder, vous êtes concernés !

### VOTRE GESTIONNAIRE S'ENGAGE À MIEUX VOUS INFORMER

#### Sur le service :

Un site Internet [www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr) sur lequel retrouver les informations sur le service d'exploitation des réseaux d'assainissement de l'Agglo sur le périmètre délégué à la SERA.

#### Sur la facture :

La redevance assainissement est facturée avec le service de l'eau potable, sur une unique facture émise par votre délégataire de l'eau. Elle présente en détail ce que vous payez pour le service. Pour toute question relative à la facturation de l'assainissement, nous vous invitons à contacter le délégataire du service de l'eau potable de votre commune.

Pour les communes de Chanteau et Saint-Hilaire-Saint-Mesmin, la consommation en eau potable et la redevance assainissement font l'objet de deux factures distinctes. La facture eau potable est émise par le SIVU des Usages pour Chanteau et par la commune pour Saint Hilaire Saint Mesmin, qui demeurent vos interlocuteurs pour les questions relatives à l'eau potable. Pour toute question relative à la facturation de l'assainissement sur ces 2 communes, nous vous invitons à contacter la SERA.

### VOTRE GESTIONNAIRE S'ENGAGE À MIEUX VOUS SERVIR

#### • Pour toute urgence ou questions techniques relatives à votre assainissement :

(débouchage en partie publique, demande de raccordement au réseau, demande de rendez-vous pour un contrôle, problèmes d'odeurs, ...).

#### Nous appeler

→ UN NUMÉRO UNIQUE dédié au service, non surtaxé 24h sur 24h, 7j/7 : le 0 977 401 907

#### Nous rencontrer

→ 3 POINTS D'ACCUEIL

Orléans	Chécy	Saint-Jean-le-Blanc
26 rue de la Chaude Tuile	15 rue du Maréchal Leclerc	Suez rue des Carmes
sans rendez-vous	sur rendez-vous au 0977 401 907	sur rendez-vous au 0977 401 907
du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h	du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h	du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h

#### Nous écrire

→ SERA - TSA 70001 - 54528 LAXOU CEDEX



## NOS ENGAGEMENTS :

- En dehors des urgences et selon votre demande, nous vous proposons un **rendez-vous sous 8 jours** sur site ;
- Nous intervenons sur site, **sur rendez-vous, dans une plage de 2h maximum** ;
- **Nous répondons** à toute demande écrite de votre part **sous 8 jours maximum** ;
- Pour toute urgence suite à un incident sur le réseau ou sur votre branchement en partie publique (par exemple un bouchage), **nous intervenons en moins de 1h30** ;
- **Nous vous informons au moins 48h à l'avance** de toute interruption de service due à des travaux programmés par voie de presse ou note d'information distribuée à votre domicile.

## SI VOUS SOUHAITEZ VOUS RACCORDER AU RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT :

- Nous vous proposons un **rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures, sous 8 jours après réception de votre demande** pour vous prescrire les conditions de raccordement au réseau.
- A votre demande nous établissons un **devis** et nous vous le fournissons **dans un délai de 20 jours après rendez-vous chez vous et réception de toutes les pièces nécessaires à sa réalisation**.
- Nous réalisons votre branchement dans un **délai maximum de 2 mois à réception du devis signé**.

## LA CHARTE SERVICE CLIENT

Cette charte s'applique à l'ensemble des clients du service de l'assainissement sur le territoire délégué par l'Agglo à la SERA.

L'application de notre Charte doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants :

- cas de force majeure et circonstances assimilées
- conditions climatiques difficiles
- dégradation volontaire ou non de nos installations et équipements
- installations ou équipements inaccessibles ou non conformes
- absence d'un client au rendez-vous fixé
- fourniture du service suspendue en cas d'intervention sur le réseau

Pour toute information, vous pouvez adresser vos courriers à :  
SERA - SERVICE CLIENT - TSA 70001 - 54528 LAXOU CEDEX

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre demande, vous pouvez dans un premier temps faire appel auprès de la Direction Générale de SUEZ Eau France, puis vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr) (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).