

Charte

INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS D'EAU

NOS ENGAGEMENTS POUR LES DÉMARCHES D'INDIVIDUALISATION

- 1. Une convention de cadrage**

Pour les immeubles existants, elle est établie systématiquement avec les gestionnaires d'ensemble d'immeuble (règles, bailleurs, syndics) avec pour objectif de définir un planning de déploiement des différents ensembles et les obligations de chaque partie.
- 2. Un accès simple pour toute demande d'individualisation disponible 24H/24 et 7J/7 via le site internet**

Afin de connaître toutes les pièces nécessaires pour réaliser une demande d'individualisation, le site internet comporte une page dédiée avec tous les documents d'informations nécessaires et les pièces à télécharger et compléter pour toute demande.
- 3. Une instruction de chaque dossier gratuite**

Toute demande fera l'objet d'une instruction par nos services et une réponse vous sera transmise systématiquement à l'issue de cette instruction sans coût supplémentaire.
- 4. Deux visites terrain gratuites**

Lors de l'instruction du dossier par Eau de Metz, jusqu'à 2 visites terrain sont prévues gratuitement afin de vérifier sur le chantier les points techniques.
- 5. Une réponse remise dans les 4 mois maximum à première demande**

L'instruction complète de chaque dossier n'excède pas les 4 mois à première demande (si des éléments sont à compléter par le demandeur, le délai de 4 mois est reporté à réception de ces nouvelles pièces).
- 6. Toute réponse favorable est accompagnée d'un contrat d'abonnement**

Pour toute acceptation de dossier, Eau de Metz transmet un contrat d'abonnement afin de formaliser tous les détails de la démarche d'individualisation.
- 7. Une installation des compteurs individuels sous 3 mois maximum suivant le retour du contrat d'abonnement signé**

La date de basculement est fixée d'un commun accord et n'excède pas 3 mois suite à l'envoi du contrat d'individualisation signé valant l'acceptation.
- 8. La fourniture gratuite des compteurs individuels pour chaque dossier**
- 9. Une consolidation constante de l'avancement des abonnements de chaque dossier**

Après la bascule, chaque logement ne faisant l'objet d'aucun abonnement sous 10 jours pourrait ne plus être alimenté en eau
- 10. Des règles techniques à retenir et à respecter**

Chaque demande d'individualisation vaut le respect des règles techniques applicables qui seront systématiquement vérifiées et devront être résolues pour toute individualisation. Des schémas techniques sont disponibles pour chaque configuration d'installation.
- 11. Une équipe dédiée est mise en place à votre service**

Elle permettra de répondre aux exigences contractuelles avec une adresse mail unique en complément du site internet : support-eau-de-metz@votre-service-eau.com

