

9 BRANCHEMENTS

Branchements neufs

La demande doit être faite par courrier.

Un devis vous sera proposé après rendez-vous sur place et/ou étude technique sous 2 semaines environ, selon bordereau des prix. Si acceptation du devis et versement d'un acompte, le délai avant réalisation est de l'ordre de 4 à 5 semaines, sous réserve de contraintes de voirie et sujétions particulières.

Rénovation des branchements existants

Vous rénovez votre habitation, nous examinerons ensemble la possibilité d'une rénovation de votre branchement d'eau s'il est vétuste (selon les limites de prestation définies dans notre règlement de service).

Fermeture/ouverture de branchement sur rue pour travaux intérieurs

sur demande et sur rendez-vous



10 COUPURE PROGRAMMÉE

Lors de travaux prévus sur notre réseau

- Nous afficherons 48 heures avant un avis dans les halls d'entrée (les boîtes aux lettres pour les habitations individuelles) ;
- Dans la mesure du possible, la coupure d'eau ne durera pas plus de 4 h.

11 COUPURE NON PROGRAMMÉE

- Renseignements fournis sur simple appel téléphonique au : 04 76 86 20 70
- Dans la mesure du possible, la coupure d'eau ne dépassera pas 6h.
- En général, une information sera faite sur place par haut-parleur

12 INTERVENTIONS URGENTES (fuite sous voie publique)

- Un agent se déplacera en moins d'une heure ;
- Une équipe d'astreinte 24h/24, y compris une structure de travaux (susceptible d'intervenir dans l'heure qui suit l'incident) sont mobilisable.

Tous les secteurs d'activité de la Régie sont certifiés iso 9001, pour vous garantir un service public de qualité.

Pour en savoir plus : www.reg-grenoble.fr

LES 12 ENGAGEMENTS DE LA REGIE DES EAUX

- 1 Contrôler en permanence la qualité de l'eau.
- 2 Faciliter les moyens de paiement.
- 3 Répondre à vos courriers en moyenne sous 15 jours.
- 4 Vous accueillir à l'agence Dumont de 8h à 17h non stop.
- 5 Répondre rapidement à vos appels.
- 6 Traiter immédiatement vos demandes d'abonnement.
- 7 S'adapter à votre rythme pour la relève du compteur.
- 8 Vous prévenir en cas de consommation anormale.
- 9 Réaliser un branchement neuf sous 4 à 5 semaines.
- 10 Vous avertir 48h avant une coupure d'eau.
- 11 Vous renseigner en cas de coupure non programmée.
- 12 Intervenir en moins d'une heure, 24h/24, 7j/7 en cas d'urgence.



Régie des Eaux de Grenoble

6 rue Colonel Dumont - BP 138

38003 Grenoble cedex 1

04.76.86.20.70

www.reg-grenoble.fr



CHARTRE USAGERS

12

ENGAGEMENTS POUR MIEUX VOUS SERVIR



INFORMATION

1 QUALITE DE L'EAU



Si vous avez besoin d'un renseignement sur la qualité de l'eau, ou de renseignements techniques... vous pouvez nous consulter :

- sur notre site internet www.reg-grenoble.fr
- par courrier
- par appel téléphonique au **04 76 86 20 70**

Aujourd'hui environ 300 analyses par an (tous paramètres confondus) sont effectuées par les services de la DDASS. Il faut ajouter à cela plus de 900 tests et analyses réalisés par nos services.

2 REGLEMENT DE FACTURE

Vous pouvez régler vos factures par :

- chèque
- TIP
- Espèces
- Carte bleue
- Prélèvement automatique (RIB à nous fournir)
- Mensualisation (RIB à nous fournir)
- Virement (rib à nous demander)

Vos encaissements seront reçus du lundi au vendredi à la Régie des Eaux, 6 rue Colonel Dumont de 8 h à 13 h et à la Trésorerie Municipale, 8-10 rue Doyen Louis Weil, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h.

3 REPONSE AUX COURRIERS

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



SERVICES



4 ACCUEIL PHYSIQUE

Vous serez les bienvenus du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, 6 rue Colonel Dumont.

Un conseiller de la Régie des Eaux est également présent dans les locaux de GEG, place Vaucanson du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h 30 et 13 h 15 à 17 h 30.



5 ACCUEIL TELEPHONIQUE

Vous pouvez nous joindre au 04 76 86 20 70.

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h, un conseiller vous répondra. En cas d'attente, celle-ci ne dépassera pas 30 secondes et votre demande sera traitée par un conseiller en moins de 4 minutes.

En dehors de cette période, un répondeur téléphonique vous guidera en fonction de votre appel et il vous sera possible de laisser un message auquel nous répondrons le lendemain.

6 ABONNEMENTS RESILIATIONS

Vous pouvez nous adresser une demande d'abonnement ou de résiliation :

- en fixant un rendez-vous par téléphone
- par courrier ou télécopie (04 76 86 20 78)
- par Internet (contact@reg-grenoble.fr)
- en venant nous rendre visite au siège

Votre demande sera prise en compte immédiatement si nous fixons un rendez-vous par téléphone ou si vous nous rendez visite.

Dans les autres cas, votre demande sera traitée sous huit jours.

Vous pouvez obtenir un rendez-vous dans un délai moyen de 24 h. Nous respectons une plage horaire de 2 heures maximum. Nos horaires de rendez vous vont de 8h à 12h et de 13h à 16h.

Si lors d'une résiliation, le successeur est présent, nous lui faisons souscrire sur place son abonnement. Il ne sera pas obligé de prendre contact avec nos services.

Si lors de l'abonnement ou de la résiliation, nous constatons que le compteur est ancien, celui-ci sera remplacé, si l'installation le permet, sans frais supplémentaires.

Dans le cas d'une nouvelle installation, si celle-ci est aux normes, le compteur sera posé dans les 24 heures.

7 RELEVÉ DE COMPTEURS

Vous serez averti du passage de notre agent releveur 48 h avant par affichage dans le hall de votre immeuble.

En cas d'absence de votre part, notre agent releveur passera une seconde fois entre 12h et 13h30 et une troisième fois le lendemain matin entre 7h et 7h30.

Si malgré ces passages successifs, le relevé du compteur n'a pu être effectué, vous pourrez nous transmettre exceptionnellement votre relevé sur une carte réponse laissée dans votre boîte à lettres.

8 CONSOMMATION ANORMALE

Si lors de la relève du compteur, nous constatons une consommation anormale, vous serez averti par courrier.

Conseils gratuits par téléphone au **04 76 86 20 70**

Possibilité de diagnostic de consommation par nos services techniques (payant sur devis) profil, enregistrement et analyse des consommations.