

# Votre compteur

## Comment lire votre compteur ?

① Les chiffres noirs expriment votre consommation en m<sup>3</sup>. Ce sont les chiffres qui sont pris en compte dans votre facture et qui doivent être communiqués auprès de la Direction de l'Eau lors de tout événement sur votre compteur.

② Les chiffres rouges représentent votre consommation en hectolitres, en décalitres et en litres. Ils vous permettent par exemple d'identifier plus clairement une fuite ou d'évaluer la consommation d'un appareil électroménager.

## Protégez votre compteur contre le gel

Le compteur d'eau installé à votre domicile est placé sous votre responsabilité. Vous devez le protéger en particulier contre le gel. Couvrez votre compteur d'une plaque de polystyrène. Ne mettez ni paille, ni chiffons de laine qui retiennent l'humidité et peuvent l'endommager.

## Le relevé de votre compteur

Chaque année, la Direction de l'Eau de la Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe relève votre compteur pour établir une facture à partir de votre consommation réelle. Lorsque ce relevé n'est pas possible, votre facture est établie à partir d'une consommation évaluée. La régularisation par rapport à votre consommation réelle est effectuée l'année suivante d'après le relevé de votre compteur.



## Détecter les fuites !

La fuite d'eau est la première cause de gaspillage. Vous pouvez facilement détecter une fuite sur un robinet ou un joint défectueux. Mais lorsqu'une fuite se produit par exemple sur une canalisation enterrée, elle devient invisible !

Pour la détecter, faites de temps en temps ce petit test : relevez les chiffres noirs et rouges de votre compteur le soir et faites de même le matin au réveil sans utiliser d'eau entre-temps. Si un des chiffres a changé c'est qu'il y a probablement une fuite.

## Que faire en cas de fuite ?

Si c'est une fuite sur le compteur, contactez la Direction de l'eau au 0800 021 021 (24h/24). Pour une fuite à l'intérieur du domicile (chasse d'eau, cumulus), contactez un plombier privé.

# Des réponses à vos questions

## Je déménage, que dois-je faire ?

Appelez la Direction de l'Eau (Tél. 0800 021 021) en indiquant votre nouvelle adresse, votre date de départ et votre relevé de votre compteur. Vous devez également envoyer un courrier de confirmation de résiliation. Votre contrat sera alors résilié et vous recevrez une facture de congé. À défaut, vous restez redevable des consommations.

## Un technicien de la Communauté est-il muni d'une carte professionnelle ?

Oui, n'hésitez pas à lui demander.

## Est-ce que je dois payer le technicien pour son intervention chez moi ?

Vous ne payez rien immédiatement. Vous recevrez une facture selon l'intervention effectuée.

## Une naissance est prévue prochainement. Est-ce que je dois prévenir la Direction de l'Eau ?

En cas de naissance, mariage, divorce, décès... informez la Direction de l'Eau par écrit. Un changement de situation a une influence sur votre consommation et en conséquence sur votre facture.

## Vous souhaitez connaître le fonctionnement du service public de l'eau ?

Téléchargez le règlement sur le site de la CREA : [www.la-crea.fr](http://www.la-crea.fr)

## DIRECTION DE L'EAU

Accueil à votre service du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30  
Antenne Rive Nord 110, Rue François Couperin - 76000 ROUEN  
Antenne Rive Sud  
71, Boulevard Charles de Gaulle - 76140 LE PETIT-QUEVILLY

## Où nous écrire ?

Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe  
14 bis avenue Pasteur BP 589 - 76006 Rouen Cedex 1  
E-mail : [info@la-crea.fr](mailto:info@la-crea.fr)

**AI** communauté  
**0800 021 021**

[www.la-crea.fr](http://www.la-crea.fr)

La  
CREA

Livret d'accueil des nouveaux arrivants

# vosre eau au quotidien mode d'emploi



[www.la-crea.fr](http://www.la-crea.fr)

# Mieux comprendre votre facture

Une facture d'eau explique et décompose précisément le prix de l'eau dans votre commune. Zoom sur une facture d'eau.

## Comment la lire ?

- 1 Les coordonnées de la Direction de l'Eau pour nous joindre facilement.
- 2 Vos références à rappeler lors de chaque appel.
- 3 Le numéro de la facture
- 4 Le détail du montant
- 5 Le montant à régler et la date limite de paiement.

Les tarifs sont votés chaque année au mois de décembre (n-1) pour l'année n par le Conseil de la CREA.

## Toute facture d'eau comprend trois rubriques distinctes :

- 1 Distribution de l'eau  
Cette rubrique comprend l'abonnement, la consommation et la redevance investissement eau. L'abonnement est destiné à couvrir les charges fixes du service, comprenant notamment la location-entretien du compteur. La consommation, proportionnelle au volume consommé en m<sup>3</sup>, est relevée sur votre compteur. La redevance investissement eau est destinée à financer les études et investissements sur les installations de production et de distribution d'eau. Ces redevances sont votées chaque année par le Conseil de la CREA.

La préservation des ressources en eau est perçue par la Communauté Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe et reversée à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie.

## 2 Collecte et traitement des eaux usées

La redevance assainissement correspond à la collecte des eaux usées et à leur dépollution en station d'épuration avant rejet dans le milieu naturel. Perçue auprès des usagers, cette recette permet à la régie de l'Assainissement de faire fonctionner son service, d'entretenir les installations et de réaliser les investissements. Cette redevance est votée chaque année par le Conseil de la CREA.

## 3 Organismes publics

Ce poste comprend les redevances suivantes : lutte contre la pollution et modernisation des réseaux de collecte. Ces dernières sont perçues par la Communauté de Rouen Elbeuf Austreberthe et reversées à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, établissement public qui veille à la préservation de la ressource en eau, tant au plan de sa qualité que de sa quantité.

## Comment est-elle établie ?

Vous recevez deux factures chaque année :  
 • une facture bleue dite réelle car l'index de votre compteur d'eau a été relevé par notre releveur ou communiqué par vos soins.  
 • une facture verte : elle est estimée sur la base de 50 % de la consommation moyenne annuelle du foyer.

### spécimen

Accueil à votre service de 8h30 à 17h30, du lundi au vendredi.  
 100, rue François Cooperin - 76000 Rouen  
 (R) Allo Communauté - 0 800 021 021  
 Fax : 02 35 59 20 90  
 SIRET 347 408 47 00079

Vous obtenez des renseignements sur cette facture  
 Téléphone au 0 800 021 021

EXTRAIT DE TITRE EXECUTIF en application de l'art. L225A du livre des procédures fiscales, les articles et rattachés énumérés conformément aux dispositions des articles R.2243-4 et R.2243-12 du Code général des collectivités territoriales.

Evolution de votre consommation

FACTURE EAU ET ASSAINISSEMENT  
 Réf. Facture : 2009 0012 23856 D du 24/04/2009

Détail au dos de votre facture

CONSUMATION 43 m<sup>3</sup>

Abonnement 11.02  
 Consommation 117.45

Déductions des échéances précédentes

**TOTAL FACTURE 128.47 €**

PAIEMENT LE : 05/04/2009

Titre Interbancaire de Paiement  
 Datez et signez le TIP sans en modifier le montant. Joignez un relevé d'identité bancaire, postal ou de relevé d'épargne si cela est demandé sur le TIP ou si vos coordonnées bancaires ont changé.  
 Envoyez le tout, sans autre courrier, en utilisant l'enveloppe jointe, à l'adresse qui figure sur le TIP.  
 \*Régulariser par d'autres modalités de paiement

JOINTEZ UN RIS

En cas de modification, précisez un relevé d'identité bancaire, postal, ou de relevé d'épargne. Veuillez attacher mon compte de rattachement (si possible). SIGNATURE

DATE

**TIP Titre Interbancaire de Paiement**

Centre d'encaissement du Trésor Public  
 TSA 30808  
 30808 RENNES CEDEX 9

2

3

4

5

matricule du compteur

j = nombre de jours

Code	Description	Unité	Quantité	Prix unit.	Total	Remarque
00	Abonnement				11,02	
01	Consommation	m <sup>3</sup>	43	2,73	117,45	
02	Redevance investissement				11,02	
03	Redevance assainissement				117,45	
04	Redevance pollution				11,02	
05	Redevance modernisation				117,45	
06	Redevance préservation				11,02	
07	Redevance qualité				117,45	
08	Redevance entretien				11,02	
09	Redevance production				117,45	
10	Redevance distribution				11,02	
11	Redevance gestion				117,45	
12	Redevance recherche				11,02	
13	Redevance innovation				117,45	
14	Redevance formation				11,02	
15	Redevance sécurité				117,45	
16	Redevance information				11,02	
17	Redevance conseil				117,45	
18	Redevance expertise				11,02	
19	Redevance audit				117,45	
20	Redevance certification				11,02	
21	Redevance accréditation				117,45	
22	Redevance homologation				11,02	
23	Redevance reconnaissance				117,45	
24	Redevance autorisation				11,02	
25	Redevance licence				117,45	
26	Redevance permis				11,02	
27	Redevance certificat				117,45	
28	Redevance diplôme				11,02	
29	Redevance brevet				117,45	
30	Redevance attestation				11,02	
31	Redevance reconnaissance				117,45	
32	Redevance homologation				11,02	
33	Redevance reconnaissance				117,45	
34	Redevance autorisation				11,02	
35	Redevance licence				117,45	
36	Redevance permis				11,02	
37	Redevance certificat				117,45	
38	Redevance diplôme				11,02	
39	Redevance brevet				117,45	
40	Redevance attestation				11,02	

## Qu'est-ce que la facture-contrat ?

Vous la recevez suite à votre prise d'abonnement à la Direction de l'Eau. Cette facture comprend les frais d'accès au service. Lors du paiement de cette facture, vous devenez automatiquement abonné à la Régie de l'Eau.

# Le paiement de la facture

## Les moyens de paiement

→ Le prélèvement automatique  
 Il est automatique, semestriel ou mensuel.  
 Pour en bénéficier, contactez la Direction de l'Eau par téléphone.



→ Le TIP (Titre Interbancaire de Paiement)  
 Le TIP est un chèque pré-rempli qui se trouve au bas de votre facture. Pas besoin d'envoyer un chèque, détachez, datez et signez le TIP, et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture au Centre d'encaissement de Rennes, accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB) lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

→ Par chèque ou espèces à envoyer ou à déposer au Trésorier Principal Municipal au 110/112 avenue du Mont Riboulet 76000 Rouen. Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h.

→ Par carte bancaire (paiement 100% sécurisé) en vous connectant sur : [www.la-crea.fr](http://www.la-crea.fr)

