

# Charte usagers Eau de Toulouse Métropole

## - Assainissement -



### VOUS ACCUEILLIR

Au **05 61 201 201**, du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h ;

Pour vos appels d'urgence :  
**05 61 201 201**, 24h/24, 7j/7 ;

Sur rendez-vous, à la **Maison de l'Eau de Toulouse Métropole**, au 3 rue d'Alsace-Lorraine, 31000 Toulouse ;  
Sur [eaudetoulousemetropole.fr](http://eaudetoulousemetropole.fr)



### VOUS INFORMER 100% DU TEMPS

Lorsqu'un imprévu technique touche la distribution d'eau dans votre commune, votre quartier ou même chez vous, Eau de Toulouse Métropole vous apporte des solutions pour rétablir la situation au plus vite et vous aider à en limiter les conséquences.



### VOUS RÉPONDRE

Sous 8 jours ouvrés à compter de la réception de vos courriers & mails ;  
En vous proposant un rendez-vous sous 5 jours ouvrés ;  
En fixant l'horaire du rendez-vous à votre domicile dans une plage de 2h et confirmer votre rendez-vous par SMS ;  
En réalisant votre devis de branchement neuf sous 10 jours ouvrés ;  
En réalisant vos travaux de branchement sous 6 semaines à compter des autorisations administratives ;  
En répondant à vos réclamations sous 5 jours ouvrés.



### VOUS ACCOMPAGNER 100% DU TEMPS

En vous conseillant pour mettre en conformité vos raccordements d'eaux usées et pluviales ;  
Afin d'évaluer systématiquement votre satisfaction après la réalisation de vos travaux.

**En cas de non respect avéré de l'un de ces engagements, nous vous remboursons l'équivalent de 10 fois le tarif d'1m<sup>3</sup> au tarif délégataire de l'assainissement**

### NOUS CONTACTER

**05 61 201 201**\*

\*Appel non surtaxé

**URGENCES** (24h/24 - 7j/7)



**eau de toulouse métropole**  
SERVICE PUBLIC