



eau
métropole
rouen-normandie

Département Environnement, eau, déchets, réseaux
Direction Eau / Assainissement - Régies

éf. Dossier : RC042318
éf. Abonné : 877191
Branchement : 178.000534.001
Adresse desservie :
23 RUE DE BEDANNE
3410 CLEON

Mme RAZZAGHI KHAMSI NOOSHKIN
10 AVENUE DE CHAMPAUBERT
75015 PARIS 15EME

Objet : Votre réclamation
J : Courriers des 04/09/2023 et 28/11/2023

Dossier suivi par le Service Recours - JBO

Rouen, le 19 MAI 2026

Madame,

Le courrier électronique de votre fille du 20 février 2026 relatif à la fermeture du branchement effectuée le 16 février 2026 pour le logement situé au 423 rue de Bédanne à Cléon, a été étudié par le Service Recours et je tiens à vous apporter les éléments de réponse suivants.

Pour rappel, vous êtes propriétaire du bien situé au 423 rue de Bédanne à Cléon (compteur n° I15JA285048) et titulaire d'un contrat d'eau pour cette habitation depuis le 7 janvier 2015. Vous avez acquis le bien voisin situé au 423A (compteur n° I14JA327635) de la même rue, sans prendre d'abonnement pour cette nouvelle adresse.

Aussi, ce dernier a été fermé à la bouche à clé pour défaut d'abonnement le 1^{er} mars 2023 et vous avez indiqué, dans vos correspondances de juin et octobre 2023, avoir relié les deux habitations (423 et 423A) sur le réseau du n° 423 via un by-pass installé par votre plombier afin de maintenir l'alimentation en eau du n° 423A. Comme indiqué dans les réponses en dates des 4 septembre et 28 novembre 2023 (copies en pièces jointes), il avait été supposé que le by-pass avait été installé sur vos canalisations privées après compteur et que les deux habitations étaient, par conséquent, désormais desservies par un seul et même compteur, celui de l'habitation au n° 423 (compteur n° I15JA285048).

Cependant, lors des relèves annuelles des compteurs de votre rue en février 2024, février 2025 et février 2026 (historique en pièce jointe), de la consommation a été constatée sur le compteur n° I14JA327635 (423A) malgré la fermeture du 1^{er} mars 2023 à l'index 406 (1793 m³ consommés entre le 1^{er} mars 2023 et la relève annuelle du 10 février 2026 à l'index 2189).

Des agents se sont donc déplacés suites aux relèves de 2024 et 2025 pour vérifier la fermeture. Ces derniers ont confirmé que le branchement était bien fermé et ont précisé que le regard du compteur était recouvert de terre. Je vous rappelle que les compteurs doivent être accessibles conformément à l'article 26 du Règlement de Service : « les agents de l'EXPLOITANT doivent avoir accès à tout moment au compteur, y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. L'abonné doit tenir libre d'accès et de tout encombrement le compteur afin de permettre le relevé du compteur et son remplacement le cas échéant ».

Une nouvelle enquête a été programmée le 16 février 2026. Aussi, lors de cette dernière, l'agent a observé une quantité d'eau importante dans votre jardin, laissant penser à la présence d'une fuite, et a alors procédé à la fermeture du branchement à la bouche à clé (423) afin de ne pas laisser perdurer une éventuelle surconsommation. Il a également indiqué ne pas trouver le compteur n° I15JA285048 (423) et a constaté une absence de canalisation après le compteur n° I14JA327635 (423A).

Cette fermeture a également été rendue possible du fait que cette habitation, inoccupée, n'est pas votre logement principal.

Ainsi, comme indiqué dans les réponses apportées les 4 septembre et 28 novembre 2023, je vous rappelle qu'il est interdit aux abonnés de relier les canalisations de deux habitations et que chaque bien doit être desservi par son propre branchement conformément à l'article 6 du Règlement de Service : « les immeubles indépendants à usage d'habitation, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement ».

Ma Métropole
metropole-rouen-normandie.fr
0 800 021 021
Service & appel gratuits

ECRIRE À LA RÉGIE DE L'EAU

Métropole Rouen Normandie – Le 108 - 108 Allée François Mitterrand - CS 50589 –
76006 ROUEN CEDEX

VENIR À LA RÉGIE DE L'EAU

Rive Nord : 110 Rue François Couperin 76000 ROUEN
Rive Sud : 59 B Boulevard Charles de Gaulle 76140 LE PETIT-QUEVILLY
Elbeuf : 8 Place Aristide Briand 76500 ELBEUF



eau
métropole
rouen-normandie

département Environnement, eau, déchets, réseaux
DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT - RÉGIES

Au vu des éléments précités, la remise en conformité des installations après compteur demandée en 2023 (chaque logement desservi par son propre branchement distinct) n'a pas été réalisée à ce jour. Ainsi, conformément à l'article 3 du Règlement de Service, et comme annoncé en 2023, des pénalités vont être appliquées (pénalités pour détérioration occasionnant un défaut de comptage, 234.82 euros HT, tarif 2026).

Par ailleurs, il apparaît que la consommation enregistrée sur le compteur n° I14JA327635, malgré la fermeture au niveau de la bouche à clé, ne peut s'expliquer que par l'installation du by-pass par vos soins, en 2023, sur le réseau public avant compteur et non sur vos installations privées après compteur comme présumé en 2023. De ce fait, lors de l'utilisation d'eau ou en cas de fuite après compteur pour l'habitation du 423A (n° I14JA327635), l'eau passe par le branchement avant compteur du 423, dévie par le by-pass vers le branchement du 423A, en contournant la partie du branchement fermée, puis passe au compteur n° I14JA327635 (cf. schéma en annexe).

Il s'avère donc que le by-pass a été installé sur les installations publiques avant compteur.

Je vous rappelle que l'ensemble des installations avant compteur appartient à la Métropole Rouen Normandie même si une partie est située en domaine privé conformément à l'article 18 du Règlement de Service : « le branchement comprend : la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ; le robinet de prise et la bouche à clé, s'il y a lieu ; la canalisation située tant sous le domaine public que privé ; le point de livraison regroupant, le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur et équipements associés (têtes émettrices de radio ou télé-relevé). Les installations privées commencent à partir du joint aval inclus, situé à la sortie du compteur. Elles comprennent le clapet anti-retour et éventuellement le robinet d'arrêt après compteur. L'ensemble du branchement (à l'exception de la partie privée) défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à la COLLECTIVITÉ excepté, toutefois, les appareils qui n'auraient pas été fournis et posés par l'EXPLOITANT. La partie du branchement située en partie privative est placée sous la surveillance et la responsabilité de l'abonné ».

De plus, je vous rappelle également que, conformément à l'article 3 du Règlement de Service : « les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent Règlement. En particulier, il est formellement interdit aux abonnés : (...) de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de leur branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ; de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ; de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb, ou les bagues de scellement, ou d'en empêcher l'accès aux agents de l'EXPLOITANT ; Le cas échéant, l'EXPLOITANT facturera la remise en conformité du dispositif ainsi que des frais de déplacement ».

La remise en conformité de vos installations devra donc comprendre :

- La remise en place de canalisations après le compteur n° I14JA327635 pour desservir le n° 423A,
- La réfection des deux branchements avant compteur par les agents de la Régie de l'Eau (seuls habilités à opérer sur le réseau public), à vos frais, ceux-ci ayant été détériorés et percés par le by-pass.

De surcroît, la fermeture du branchement du n° 423 est maintenue au vu des infractions au Règlement de Service précitées commises par vos soins et selon les dispositions de l'article 3 du Règlement de Service : « compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent soit des délits soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles exposent l'abonné à la facturation de pénalités fixées par délibération de la COLLECTIVITÉ ainsi qu'à la fermeture immédiate de son branchement, sans préjudice des poursuites que l'exploitant pourrait exercer contre lui ».

La remise en eau ne pourra être possible que sur rendez-vous, en votre présence et après constat de la remise en conformité de l'ensemble des branchements avant et après compteur. Je vous invite donc à contacter mes services au 0800.021.021 ou via le site www.metropole-rouen-normandie.fr afin qu'un devis soit établi pour la réfection des branchements publics.

Ma Métropole
metropole-rouen-normandie.fr
0 800 021 021
Service & appel gratuits

ECRIRE À LA RÉGIE DE L'EAU

Métropole Rouen Normandie – Le 108 - 108 Allée François Mitterrand - CS 50589 –
76006 ROUEN CEDEX

VENIR À LA RÉGIE DE L'EAU

Rive Nord : 110 Rue François Couperin 76000 ROUEN

Rive Sud : 59 B Boulevard Charles de Gaulle 76140 LE PETIT-QUEVILLY

Elbeuf : 8 Place Aristide Briand 76500 ELBEUF



eau
métropole
ROUEN NORMANDIE

Département Environnement, eau, déchets, réseaux
DIRECTION EAU / ASSAINISSEMENT - RÉGIES

Concernant la consommation de 1793 m³ enregistrée entre le 1^{er} mars 2023 (index 406) et la relève annuelle du 12 février 2026 (index 2189) pour le logement n° 423A sur le compteur n° I14JA327635, cette dernière, rendue possible par l'installation du by-pass sur le branchement du n° 423, va vous être facturée.

Ce volume présente une consommation anormale. Je vous rappelle que s'il y a eu une fuite après compteur sur les canalisations de ce local d'habitation, vous pouvez solliciter une remise sur la facture d'eau pour la part de la consommation excédant le double de votre consommation moyenne habituelle. Dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation ou à défaut de la date d'émission de votre facture, vous devez adresser aux services de la Métropole Rouen Normandie, une facture acquittée d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation ou, si l'intervention n'a pas été effectuée par un professionnel, une attestation sur l'honneur de réalisation des travaux accompagnée d'une facture des matériaux. Si la personne intervenante est qualifiée en plomberie une copie du diplôme peut être jointe. Il est à noter que sont exclues de ce dispositif, les fuites dues aux appareils ménagers, équipements sanitaires et de chauffage.

En conséquence, dans l'attente de la remise en conformité de l'ensemble des deux branchements (parties publique et privée), la fermeture du branchement de l'habitation au n° 423 est maintenue et vous serez prochainement destinataire d'une facture tenant compte des pénalités précitées ainsi que de la consommation de 1793 m³.

À réception, si vous souhaitez faire un point financier sur votre dossier, vous pourrez solliciter le Service de Gestion Comptable de Rouen (tél : 02.35.07.94.10), dont les bureaux se situent 38 cours Clémenceau à Rouen.

Enfin, je vous précise que la Régie de l'Eau n'exerce aucune intimidation ou pression à l'égard des abonnés mais applique strictement le Règlement de Service à l'ensemble de ses usagers, dans un souci d'équité entre tous.

Les services de la Métropole Rouen Normandie restent naturellement à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, l'expression de mes salutations distinguées.

Copie à M. le Trésorier

Pour le Président et par délégation
L'Adjoint à la Directrice Générale Adjointe

Arnaud DELAHAYE

Ma Métropole
metropole-rouen-normandie.fr

0 800 021 021

Service & appel gratuits

ECRIRE À LA RÉGIE DE L'EAU

Métropole Rouen Normandie – Le 108 - 108 Allée François Mitterrand - CS 50589 –
76006 ROUEN CEDEX

VENIR À LA RÉGIE DE L'EAU

Rive Nord : 110 Rue François Couperin 76000 ROUEN

Rive Sud : 59 B Boulevard Charles de Gaulle 76140 LE PETIT-QUEVILLY

Elbeuf : 8 Place Aristide Briand 76500 ELBEUF