

# L'ASTREINTE TECHNIQUE DE L'OPH DE NANCY

**03 83 38 96 05**

**L'astreinte technique est joignable en dehors des horaires d'ouverture des sites et uniquement en cas d'urgence technique. Du lundi au vendredi de 17h30 à 8h15 et les samedis, dimanches et jours fériés 24h/24h**

## DANS QUELS CAS CONTACTER L'ASTREINTE ?

- > Engorgement d'une colonne d'eaux usées
- > Fuite d'eau nécessitant la fermeture de l'arrivée d'eau générale du logement et/ou des parties communes
- > Impossibilité d'accéder à l'immeuble (dysfonctionnement du système d'ouverture)
- > Panne d'ouverture des barrières et portes de garages automatiques

### PROBLEMES TECHNIQUES A SIGNALER DIRECTEMENT AUX PRESTATAIRES

(vous trouverez leurs numéros sur la fiche de votre Responsable de site)

- Panne :
  - > du chauffage collectif
  - > du chauffage individuel
  - > du chauffe-eau
  - > de la VMC Gaz
  - > d'ascenseur (pensez à relever le numéro de l'appareil)

### POUR TOUT AUTRE PROBLEME TECHNIQUE

**Votre Responsable de Site est joignable du lundi au vendredi de 8h15 à 12h et de 13 h 30 à 17h30 et vous accueille à sa permanence tous les jours de 11h à 12h. Une adresse mail est également à votre disposition : [monresponsabledesite@ophnancy.fr](mailto:monresponsabledesite@ophnancy.fr). N'oubliez pas de préciser votre nom, votre numéro de logement, un numéro de téléphone et la nature de votre demande.**

## Quelques exemples

**Ma télé est en panne, que dois-je faire ?**

Tout d'abord, vérifiez auprès de votre opérateur que le problème n'est pas lié à votre abonnement. Si ce n'est pas le cas, contactez votre responsable de site pendant les horaires d'ouverture.

**J'ai perdu ou cassé la clé de mon logement, puis-je appeler le service d'astreinte ?**

Non, ceci est à votre charge. Nous vous conseillons d'appeler un serrurier. N'hésitez pas à comparer les tarifs des différents serruriers que vous contacterez. S'il s'agit de la clé magnétique de votre entrée, vous devez impérativement contacter votre Responsable de site pendant les heures d'ouverture afin que la clé soit déprogrammée et ne puisse pas être utilisée par une tierce personne. Une autre clé pourra vous être fournie moyennant facturation.

**Je n'arrive pas à ouvrir ou fermer la porte du garage souterrain avec ma télécommande ?**

Vérifiez avec un voisin et contrôlez la pile de votre télécommande avant de contacter le service d'astreinte.

**Je rencontre un souci de voisinage. Qui dois-je contacter ?**

Le service d'astreinte ne peut en aucun cas gérer ce type de problème. Vous pouvez contacter votre Responsable de site pendant les horaires d'ouverture. Nous rappelons que les services de police peuvent être sollicités pour le tapage diurne et nocturne [Composez le 17].

### NUMEROS D'URGENCE

Pompiers : 18  
Police : 17  
Samu : 15

L'astreinte est un numéro d'urgence technique : toutes demandes administratives (prises de rendez-vous, questions sur les loyers ...) ne seront pas traitées.

### A bon entendeur ...

Suite à des comportements irrespectueux et des propos injurieux émis à plusieurs reprises envers notre personnel, nous vous rappelons que la courtoisie et le respect ne doivent pas être oubliés dans vos échanges avec nos agents et ce quelque soit le degré de gravité des soucis techniques que vous pourriez rencontrer.

F.RICHARD, Directeur Général