l'eau
D'ILE-DE-FRANCE
Source de confiance



Le Règlement du Service de l'Eau

Adopté par délibération C2024-31 du 21 novembre 2024

LA MARQUE DU
SYNDICAT DES EAUX D'ILE DE FRANCE
SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Sommaire

Préambule 1

Les mots pour se comprendre 2

L'essentiel du règlement du Service de l'Eau 3

1. Le Service de l'Eau 5

1.1 La qualité de l'eau fournie 6

1.2 Les engagements du Délégataire 6

1.3 Le traitement des réclamations 6

1.4 La juridiction compétente 7

1.5 Les règles d'usage du service 7

1.6 Les interruptions du service 8

1.7 Les modifications et restrictions du service 8

1.8 La défense contre l'incendie 9

2. Votre contrat 11

2.1 La souscription du contrat 12

2.2 Les différents types d'abonnements 13

2.3 La résiliation du contrat 14

2.4 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements 14

2.5 La protection de vos données 14

3. Votre facture 17

3.1 La présentation de la facture 18

3.2 L'actualisation des tarifs 18

3.3 Votre consommation d'eau 18

3.4 En cas de surconsommation ou de fuite sur votre installation 19

3.5 Les modalités et délais de paiement 20

3.6 En cas de retard ou difficulté de paiement 21

4. Le branchement 22

4.1 La description 24

4.2 L'installation et la mise en service 24

4.3 Le paiement 25

4.4 L'entretien et le renouvellement 26

4.6 La fermeture et l'ouverture 26

4.7 La mise hors service et suppression 27

5. Le compteur 29

5.1 Les caractéristiques 30

5.2 L'installation 30

5.3 La vérification 30

5.4 L'entretien et le renouvellement 31

6. Les installations privées 33

6.1 Les caractéristiques 34

6.2 L'entretien et le renouvellement 35

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie 35

6.4 Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées 36

7. Annexes 37

Annexe 1 : Engagements de la charte usager 39

Annexe 2 : Descriptif du branchement et du compteur 42

Annexe 3 : Schéma du télérelevé 43

Annexe 4 : Tarif des prestations et des pénalités 44

Annexe 5 : Individualisation des contrats de fourniture d'eau 47

Préambule

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) est un établissement public de coopération intercommunale, responsable de l'alimentation en eau potable de 4 millions de personnes dans 133 communes en Île-de-France. C'est le plus grand service public de l'eau en France et l'un des tout premiers dans le monde. Ses usines principales, qui puisent dans les grands cours d'eau franciliens (Seine, Marne, Oise), produisent quotidiennement plus de 750 000 mètres cubes d'eau et son réseau de distribution compte près de 8 000 kilomètres de canalisations. Depuis plus de 100 ans, le SEDIF relève le défi de fournir, 24h/24 et 365 jours par an, une eau de qualité irréprochable et disponible à tout moment. Autour de valeurs historiques comme la mutualisation, la solidarité et l'innovation, plus de 100 agents s'engagent au quotidien pour un service public d'excellence et de proximité.

Les mots pour se comprendre

Vous
désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.



Le SEDIF
désigne le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, autorité organisatrice du Service public de l'Eau.

Le Délégataire
désigne la société Franciliane à qui le SEDIF a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau.



Le contrat de concession du Service Public de l'eau
désigne le contrat conclu entre le SEDIF et le Délégataire pour une durée de 12 ans à compter du 1er janvier 2025. Il définit les conditions d'exploitation du Service public de l'Eau.

Le règlement du service
désigne le présent document établi par le SEDIF, examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) en sa séance du 18/11/2024 par le Comité du SEDIF.

Il définit les obligations mutuelles du Délégataire et de l'abonné. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à votre connaissance par courriel ou courrier.
Ce règlement est tenu à votre disposition conformément à la réglementation sur le site internet du Service de l'Eau, accessible depuis le site leaudiledefrance.fr sur simple demande par écrit (courriel et courrier) ou en vous déplaçant sur le site d'accueil.



Le Service de l'Eau
sous la marque "L'Eau d'Ile-de-France, Source de confiance", désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (pompage, production, traitement, distribution et contrôle de l'eau) et au service Client (gestion de la relation usager et facturation).

L'usager
désigne toute personne, physique ou morale, utilisateur du service de l'eau, sans en être abonné.

L'essentiel du règlement du Service de l'Eau

Votre contrat

Votre contrat d'abonnement au Service de l'Eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, internet, courrier ou en vous déplaçant sur le site d'accueil.



Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m^3 d'eau) sont fixés par le SEDIF et par le contrat de concession du Service Public de l'eau. Les autres taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau.

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs tout en garantissant son accessibilité pour les agents du Délégataire. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

Le télérelevé

désigne le dispositif permettant de lire à distance les compteurs d'eau et de transmettre les relevés quotidiens de consommation par internet. Ce système permet une facturation sur index réel et un service d'alerte en cas de fuite ou de consommation anormale.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m^3 d'eau consommés et comprend une part fixe correspondant à l'abonnement.

Compte tenu de la mise en place par le Délégataire d'un système de télérelevé, le relevé visuel n'est plus réalisé annuellement de façon systématique ; le Délégataire se réserve néanmoins le droit de procéder à des relevés ponctuels de contrôle.

Cependant, dans les cas où le système de télérelevé ne serait pas déployé ou qu'il ne serait pas fonctionnel, la consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur qui est alors effectué au moins une fois par an.



La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. En cas de suspicion de risque de contamination, votre alimentation en eau pourra être suspendue.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie, elles ne doivent en aucun cas être interconnectées au réseau public d'eau potable.



1

Le Service de l’Eau



Le Service de l’Eau désigne l’ensemble des activités et installations nécessaires à l’approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l’eau) et au Service Client (gestion de la relation usager et facturation).



1. LE SERVICE DE L'EAU

1.1 LA QUALITÉ DE L'EAU FOURNIE

Conformément à la réglementation en vigueur, les données relatives à la qualité de l'eau distribuée sont communiquées une fois par an à l'occasion d'une facturation.

Le Délégataire est tenu d'informer les communes, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) et les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers. Les usagers sont également informés dès que possible du dépassement de la limite de qualité, des éventuelles mesures correctives prises (interdiction ou restriction d'utilisation ou de consommation) et des conseils d'application en tenant compte en particulier des personnes en situation de vulnérabilité, et enfin, du retour à la normale.

Vous pouvez contacter à tout moment le Service Client du Délégataire pour connaître les caractéristiques de l'eau.

De même vous pouvez demander au Service Client toute information d'ordre général sur le Service de l'Eau (tarifs, barèmes, prescriptions techniques) et obtenir sur simple demande, un exemplaire de ces documents ou les consulter sur le site internet du Service de l'Eau.

1.2 LES ENGAGEMENTS DU DÉLÉGATAIRE

En livrant l'eau chez vous, le Délégataire s'engage à :

- fournir une eau constamment conforme à la réglementation en vigueur relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine ;
- fournir, en exploitation normale, une pression dans les conduites de distribution supérieure ou égale à 22 mètres de hauteur d'eau (2,2 bars), sauf dans les zones d'altitude supérieure à 100 mètres au-dessus du niveau de la mer où la pression ne pourra être inférieure à 10 mètres de hauteur d'eau (1 bar). La réglementation en vigueur ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution ;
- faire droit à toute demande d'abonnement, sous réserve de l'obtention des informations nécessaires à votre identification et de l'obtention des autorisations nécessaires à l'établissement du branchement d'eau ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- satisfaire aux engagements de la Charte Usager (cf. annexe 1) ;
- mettre en place les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise.

Tous les agents du Délégataire portent un signe distinctif et sont munis d'un titre attestant leur fonction. Les agents du Délégataire ne peuvent recevoir des abonnés, des usagers ou de tout tiers aucune gratification, de quelque nature que ce soit.

1.3 LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Service Client du Délégataire par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier, visite en site d'accueil).

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, la réclamation sera à nouveau examinée par une

commission de recours composée du SEDIF et du Délégataire qui pourra être saisie par courrier à l'adresse du Service Client du Délégataire.

Si dans un délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées :

Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08
contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr).

1.4 LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un abonné particulier, vous pouvez porter votre réclamation devant les tribunaux de votre domicile au moment de la conclusion du contrat ou du lieu de la survenance du fait dommageable.

Si vous êtes un commerçant vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

1.5 LES RÈGLES D'USAGE DU SERVICE

Le Délégataire vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ainsi, vous êtes tenus :

- de payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à votre charge en vertu du présent règlement ;
- de permettre l'accès aux agents du Délégataire ainsi qu'aux personnels des entreprises mandatées par lui pour les travaux d'exécution, d'entretien, de vérification du branchement, du dispositif de comptage et le relevé, ou le remplacement du compteur, ainsi que les autres contrôles : puits, etc. ;
- de ne porter en aucun cas atteinte à la partie du branchement située à l'intérieur de votre propriété et de signaler au plus tôt toute fuite ou désordre constaté sur le branchement ;
- de signaler toutes modifications des usages de l'eau ;
- d'informer le Délégataire de toute modification à apporter à votre dossier.

Les règles d'usage de l'eau vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas céder d'eau, sauf en cas d'incendie ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics ;
- de modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au télérelevé, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau ;
- de manœuvrer les commandes des branchements des appareils publics de lutte contre l'incendie (poteaux incendie sur la voirie publique) ;
- 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'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- d'utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'approvisionnement en eau quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Délégataire se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau précitées, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par le Délégataire.

Dans le cas de dommages sur le réseau ou d'interventions sur les installations du réseau (notamment le vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'approvisionnement en eau est immédiatement interrompu afin de préserver le service.

En cas de refus de réaliser les travaux d'entretien, de surveillance, de réparation ou de mise en conformité qui sont à votre charge, le Délégataire vous met en demeure de vous exécuter dans un délai compatible avec la nature des travaux à réaliser. Si vous ne vous conformez pas à la mise en demeure, le Délégataire peut interrompre le service de l'eau jusqu'à ce que les travaux soient réalisés.

L'interruption de l'approvisionnement en eau pour ces motifs ne vous donne aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Délégataire soit pour vous-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

Si, après la fermeture de l'approvisionnement en eau, vous ne suivez toujours pas les mises en demeure du Délégataire ou ne présentez pas des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet et votre compteur déposé à vos frais.

Vous êtes tenu pour responsable des infractions au présent règlement et au règlement sanitaire départemental applicable, même si elles sont le fait des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant.

1.6 LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

Le Délégataire assure la continuité de l'approvisionnement en eau et vous avertit, dans toute la mesure du possible, au moins 48 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien entraînant une interruption prévisible de la fourniture d'eau.

Pour être informé, veillez à communiquer au Délégataire vos coordonnées téléphoniques et courriel. Cette démarche est rapidement réalisable depuis votre espace abonné, accessible depuis le site internet du Service de l'Eau.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau, programmée ou non, d'une durée supérieure à 2 heures entre 5 heures du matin et 23 heures, le Délégataire met à la disposition des usagers privés d'eau des moyens appropriés de secours en eau potable (citernes, packs d'eau, points d'eau dans le quartier…). En période de canicule, le secours en eau est assuré 24h/24h, selon les mêmes moyens.

Lorsque l'interruption de la fourniture d'eau excède 48 heures consécutives, la part fixe de l'abonnement est réduite au prorata de la durée d'interruption.

Si vous êtes un industriel ou un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

1.7 LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Le Délégataire peut procéder à la modification des conditions d'exploitation du service, notamment de la pression. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Délégataire doit vous informer, au plus tard 48 heures avant la modification, sauf cas de force majeure ou situation d'urgence, des motifs et des conséquences correspondantes. En cas de modification de la pression, le Délégataire sera tenu d'informer les usagers uniquement en cas d'augmentation de la pression, sauf cas de force majeure ou situation d'urgence.

Le Délégataire ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau lorsque celle-ci est rendue nécessaire par l'exploitation normale ou relève d'un cas de force majeure, en particulier :

- coupures d'eau nécessitées par l'exécution de travaux d'entretien, de réparation, de renouvellement, de modification, d'extension des conduites de distribution, des ouvrages, des branchements ainsi que de toutes interventions sur les compteurs ;

- interruption de fourniture due au gel, à la sécheresse, à des ruptures de canalisation, à des coupures d'électricité et inondations.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Délégataire peut imposer, en accord avec le SEDIF et les services de la Préfecture, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Les dommages résultant d'une interruption de la fourniture d'eau intervenue dans le cas d'une exploitation anormale du service, peuvent donner lieu à indemnisation des abonnés concernés.

En cas de crise, le Délégataire doit :

- pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de la neutralisation ou de la destruction des installations ;

- assurer le plus rapidement possible une distribution de l'eau adaptée à la satisfaction des besoins prioritaires des populations ;

- rétablir un fonctionnement normal du service dans des délais compatibles avec l'importance des populations concernées et tenant compte des dommages subis par les installations ;

- en cas d'arrêt d'eau non programmé entre 8 h et 21 h (entre 9 h et 21 h le samedi et entre 10 h et 21 h le dimanche), dès le 1er usager concerné, alerter immédiatement par téléphone et/ou sms les usagers concernés dont le numéro de téléphone est disponible de façon publique ou détenu dans le référentiel abonné.

1.8 LA DÉFENSE CONTRE L'INCENDIE

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Délégataire et au service de lutte contre l'incendie. Un volume forfaitaire de 2000 m^3 sera facturé à tout contrevenant qui s'expose également à des poursuites judiciaires à l'initiative du Délégataire et du SEDIF.

La loi prévoit une peine de cinq ans de prison et une amende allant jusqu'à 75 000 euros d'amende pour l'ouverture illégale et intempestive des points d'eau incendie (PEI) connectés au réseau d'eau potable. Le phénomène de forcer les bornes incendie, connu aussi sous le terme de street-pooling, constitue en effet une détérioration ou dégradation d'un bien destiné à l'utilité publique.



2

Votre contrat



Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

2. VOTRE CONTRAT

2.1 LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, des tiers pour permettre la mise en œuvre du droit d'accès à l'eau, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son mandataire.

Sans contrat d'abonnement, le logement sera considéré comme vacant et la fourniture d'eau pourra être suspendue.

Les demandes d'abonnement peuvent être formulées auprès du Service Client du Délégataire, par téléphone, depuis le site internet du Service de l'Eau, par courrier ou en vous déplaçant sur le site d'accueil du Délégataire.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, deux exemplaires du courrier contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, comprend des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le Délégataire recueille votre consentement pour la mensualisation et le mandat SEPA pour mettre en place le prélèvement automatique. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception du règlement de service et formalise le contrat d'abonnement.

Vous êtes tenus de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué.

Dans le cadre d'une souscription à distance ou hors établissement, vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée et à la fermeture du branchement.

A défaut de confirmation de votre contrat par validation électronique ou courrier, votre contrat d'abonnement prend effet à l'expiration du délai de rétractation et après paiement de la facture d'accès au service.

Un même abonnement ne peut être souscrit pour desservir plusieurs propriétés, sauf si elles appartiennent au même propriétaire (ou propriétaires en indivision ou copropriétaires), et à la condition que les parcelles de ces propriétés soient contiguës et qu'elles ne soient pas séparées par des voies publiques. En dehors des dispositions relatives aux abonnements individuels en immeuble collectif, les propriétaires d'immeubles divisés en logements ou locaux sont représentés auprès du Délégataire par un syndic. Le syndicat des copropriétaires de l'immeuble est responsable de l'exécution des clauses du contrat d'abonnement et du paiement des sommes dues.

La souscription d'un nouvel abonnement (branchement neuf, y compris dans le cas d'abandon de branchement collectif, reprise après résiliation avec ou sans fermeture du branchement) donne lieu à la facturation de frais d'accès au service, sauf dans les cas suivants :

- après le décès d'un abonné, uniquement si le nouveau titulaire désigné occupait antérieurement l'habitation concernée et n'a pas demandé de résiliation ;
- après un changement de type d'abonnement (abonnement ordinaire devenant abonnement grande consommation ou l'inverse ;
- après un changement des caractéristiques du dispositif de comptage, remplacement d'un compteur en propriété par un compteur mis à disposition par le Délégataire ou changement de diamètre du compteur.

2.2 LES DIFFÉRENTS TYPES D'ABONNEMENTS

Il existe différents contrats d'abonnements selon les usages de l'eau.

Usages domestiques de l'eau :

- **Abonnement ordinaire** donnant accès à l'eau potable en permanence, pour toute installation individuelle ou collective conforme aux règles d'urbanisme et au schéma de distribution d'eau potable du SEDIF ;

- **Abonnement ordinaire collectif** alimenté par un branchement unique muni d'un compteur appelé "branchement collectif" pour les propriétés desservies par une voie dans laquelle une conduite publique ne pouvait être installée. Aucun nouvel abonnement de ce type ne peut désormais être souscrit ;

- **Abonnement "grande consommation"** adapté aux consommations annuelles très importantes, égales ou supérieures à 15 mètres cubes d'eau par jour ;

- **Abonnement "multi habitat"** destiné aux immeubles d'habitation collective n'ayant pas opté pour l'individualisation des contrats. Sans condition de consommation, fonction du nombre de logements, il permet de bénéficier d'un tarif avantageux. La souscription est effective le premier jour du trimestre.Ce tarif optionnel permet l'application du tarif minoré de la première tranche de consommation pour chaque logement déclaré en contrepartie du paiement d'un abonnement complémentaire par logement égal à l'abonnement dû pour un compteur de diamètre 15 millimètres ;

- **Abonnement "droit d'accès à l'eau"** consenti après autorisation du SEDIF ou sur sa demande, à des communes, EPCI ou à des tiers impliqués dans la gestion sociale, destiné aux populations précaires ou non sédentaires éligibles au droit à l'eau. Pour le "droit d'accès à l'eau", le Délégataire reprend les critères définis par la réglementation.

Autres usages de l'eau :

- **Abonnement "voirie publique"** destiné aux bouches de lavage ou d'arrosage. Pour les équipements non encore dotés de compteur, la consommation est établie par évaluation, en fonction de l'utilisation prévue par l'abonné, en accord avec le Délégataire, à partir des fréquences et durées d'ouverture mentionnées sur le contrat d'abonnement ou selon les modalités de fonctionnement indiquées trimestriellement par l'abonné. Pour les bouches de lavage, l'évaluation du débit ne peut être inférieure à 5 mètres cubes par demi-heure d'ouverture ;

- **Abonnement "fontaine"** dédié spécifiquement aux bornes fontaines publiques ;

- **Abonnement "eau temporaire"** consenti aux entreprises de travaux pour l'approvisionnement en eau de leurs chantiers. Cet abonnement nécessite un raccordement normalisé et sécurisé comportant un dispositif de disconnection ainsi qu'un compteur équipé d'un dispositif de télérelevé et donne lieu au versement d'une avance sur consommation ;

- **Abonnement "eau mobile"** permet aux entreprises effectuant des travaux sur la voie publique de façon habituelle et itinérante sur le périmètre du SEDIF et aux organisateurs de manifestations de courte durée sur la voie publique, d'être alimentés temporairement en eau après autorisation de la commune. Cet abonnement nécessite un ensemble mobile de comptage, équipé d'un dispositif anti-retour installé aux frais du demandeur et ne devant pas rester plus de six mois en un même point. Il donne lieu au versement d'une avance sur consommation ;

  Le montant des avances de consommation pour l'abonnement "eau temporaire" et "eau mobile" indiqué à l'annexe «Tarif des prestations et pénalités» du présent règlement est fixé en fonction des consommations habituelles par référence au diamètre du compteur. Les factures intermédiaires établies pendant la durée des abonnements «eau temporaire» et «eau mobile» viennent en déduction de cette avance. Cette avance sera reconstituée à son niveau initial tous les 1er janvier. Le solde positif le cas échéant sera restitué après paiement de la dernière facture, dans le cadre de la facture de clôture ;

- **Abonnement "secours incendie"** permet d'alimenter des équipements privés de lutte contre les incendies à la condition que le

demandeur souscrive, ou ait déjà souscrit, un abonnement ordinaire ou de grande consommation au Service de l'Eau. En cas d'incendie, l'eau est mise gratuitement à disposition des services de secours lorsque les éléments complétés dans la fiche de renseignement et de déclaration d'usage de l'eau, transmis au Délégataire, le justifient.

2.3 LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier), soit par téléphone, avec un préavis de 7 jours auprès du Service Client du Délégataire.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt de l'abonné situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Délégataire. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissées ouvertes. Vous pouvez en outre demander au Délégataire la dépose de votre compteur à vos frais.

Lorsque vous demandez la résiliation de votre contrat d'abonnement et qu'un nouvel abonné est connu, le branchement reste en service.

Dans l'hypothèse où vous demandez la résiliation de votre contrat, et que l'immeuble concerné par l'abonnement résilié a vocation à être démoli, vous devez en informer le propriétaire de l'immeuble qui devra demander au Délégataire de procéder à la dépose du branchement à ses frais.

Si aucune demande n'est adressée au Délégataire, ce dernier ne pourra pas être tenu responsable des conséquences dommageables liées au maintien du branchement.

Dans les autres cas, le branchement peut être fermé et le compteur déposé.

La demande de fermeture de branchement de votre part, momentanée ou provisoire, ne constitue pas une résiliation et ne suspend pas le contrat d'abonnement ni la facturation de la part fixe. **Seule la résiliation suspend la facturation.**

Le Délégataire peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service (cf. 1.5) ;
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement ;
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ou ni communiqué au Délégataire votre nouvelle adresse de présentation de facture.

2.4 L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS EN IMMEUBLE COLLECTIF D'HABITATION ET ENSEMBLE IMMOBILIER DE LOGEMENTS

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Délégataire, comme indiqué en annexe de ce règlement.

Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès du Service Client du Délégataire.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif au compteur général de l'immeuble sera maintenu. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

2.5 LA PROTECTION DE VOS DONNÉES

Les informations fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le Délégataire aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique

de confidentialité des données à caractère personnel du Délégataire, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, site d'accueil ou sur simple demande).

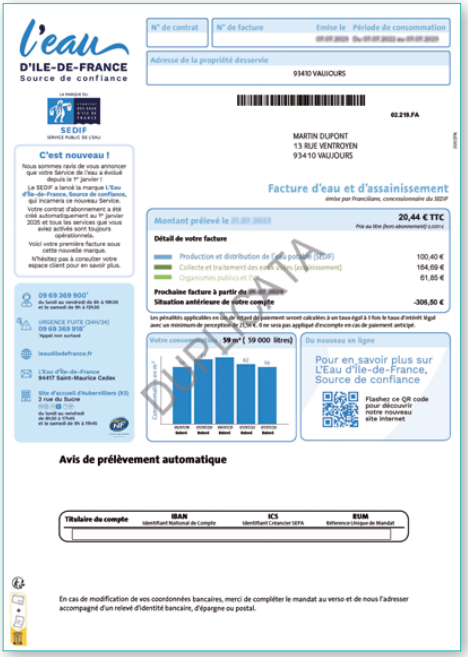
Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la réglementation. Ce droit s'exerce auprès du Service Client du Délégataire par courrier ou par internet.

En cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification (elle sera détruite dès la vérification effectuée).

Le Délégataire dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par courriel : rgpd.leaudidf@veolia.com

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL :
3 Place de Fontenoy
TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

LA FACTURE ET LE PRIX DE L'EAU



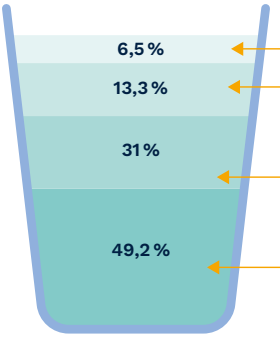


PRIX DE L'EAU AU 1er JANVIER 2024 | **Sur la base d'une consommation standart de 120 m³ par an**

5 € TTC / m³
pour 1 000 litres d'eau

= 50,04 € / mois
pour un ménage moyen

Seule la part Eau potable relève de la responsablilité du SEDIF



TVA 0,33 €

Taxes et redevance
(Seine Grands Lacs, Agence de l'eau Seine Normandie, Voies navigables de France)
0,66 € H.T.

Part Eau potable
(abonnement compris)
1,55 € H.T.

Part Assainissement
(collecte et traitement des eaux usées)
2,46 € H.T.

3

Votre facture



Vous recevez au minimum une facture par an. La facture est établie sur la base de votre consommation réelle, ou bien si celle-ci n'est pas disponible, sur la base d'une estimation.

3. VOTRE FACTURE

3.1 LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique "Distribution de l'eau" de votre facture.

Cette rubrique comprend une part revenant au Délégataire et une part revenant au SEDIF. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques de votre branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique "Distribution de l'eau", la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France, EPTB Seine Grands Lacs). Votre facture inclut aussi une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA aux taux en vigueur à la date d'édition de la facture. La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation.

3.2 L'ACTUALISATION DES TARIFS

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Concession de Service Public pour la part revenant au Délégatair ;
- par délibération du Comité du SEDIF pour la part qui lui est destinée ;
- pour les autres organismes, en cas d'évolution de la réglementation sur les redevances leur revenant ou sur simple notification des organismes concernés.

Pour visualiser un modèle de facture scannez le QR code ou cliquez ici

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Les tarifs sont fixés au premier jour de chaque trimestre par l'application de la formule suivante :

- $R_n = R_0 \times CRT_n$

Avec :

- R_0 : valeur au 1er janvier 2024
- R_n : valeur révisée
- CRT_n : coefficient de révision des tarifs défini comme suit :

$$CRTn = (1 - Gn) \times (0,20 + 0,344 \times \frac{ICHT-E}{ICHT-E0} + 0,223 \times \frac{FSD2}{FSD20} + 0,111 \times \frac{E}{E0} + 0,122 \times \frac{TP10A}{TP10A0})$$

La définition des paramètres est la suivante :

- G_n niveau de productivité de l'année (n) tel que défini ci-dessous ;
- ICHT-E représente le coût horaire du travail, tous salariés, de la production et la distribution d'eau, de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la dépollution ;
- FSD2 représente l'indice des Frais et Services Divers – modèle de référence n°2 ;
- E Indice 010534766 "Électricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour capacité > 36kVA" ;
- TP 10-A représente l'indice Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux.

Vous êtes informé des changements de tarifs au plus tard à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs vous sont communiqués lors de la souscription de votre contrat d'abonnement et sur simple demande auprès du Service Client du Délégataire.

En outre, l'ensemble des tarifs et barèmes est tenu à la disposition du public au siège du SEDIF et auprès du Service Client du Délégataire. Les tarifs actualisés sont disponibles sur le site internet du Service de l'Eau.

3.3 VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Votre compteur est équipé d'un dispositif de télérelève permettant dès lors une facturation sur consommation réelle. Ainsi, le relevé visuel n'est plus réalisé annuellement de façon systématique.

Le Délégataire se réserve néanmoins le droit de procéder à des relevés ponctuels de contrôle.

Dans les cas où le système de télérelevé ne serait pas déployé ou qu'il ne serait pas fonctionnel, la consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur qui est effectué au moins une fois par an.

Vous pouvez par ailleurs demander le déplacement d'un agent du Délégataire pour un relevé visuel sans frais, dans la limite d'un relevé tous les 3 ans.

Si vous refusez l'installation ou la maintenance d'un dispositif de télérelève, le Délégataire procède après prise de rendez-vous à un relevé visuel du compteur, une fois par an. Ce relevé vous est facturé conformément au barème en annexe. En cas d'absence au rendez-vous, les frais de déplacement d'agent sont majorés des frais de gestion d'absence au rendez-vous, sauf cas de force majeure évoqué par l'abonné.

Si, au moment du relevé, l'agent du Délégataire ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé auprès du Service Client du Délégataire, par téléphone, par internet, via l'application mobile ou par courrier.

En l'absence de relevé ou dans le cas d'une détérioration du compteur ou du dispositif de télérelève par l'abonné, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente ou en l'absence de celle-ci d'un forfait établi à partir des indications fournies lors de l'abonnement.

Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé du compteur ne peut être effectué par le Délégataire durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le Service Client dans un délai de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais.

A l'issue de ces différentes étapes, et sans réponse de votre part ou sans prise de rendez-vous, l'approvisionnement en eau peut être interrompu et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de télérelève, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de télérelève et le relevé direct du compteur par vos soins ou un agent du Délégataire, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du compteur, la consommation de la période en cours est réputée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Délégataire. Ces bases peuvent être ré-évaluées en cas d'inaccessibilité au compteur sur une durée supérieure à un an, afin de lire l'index et/ou assurer la maintenance.

3.4 EN CAS DE SURCONSOMMATION OU DE FUITE SUR VOTRE INSTALLATION

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe de l'index de votre compteur ;
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif de télérelève, dans votre espace abonné (site internet du service).

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que le Délégataire constate une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe par tout moyen à sa disposition sans délai et au plus tard à l'émission de la facture établie d'après ce relevé.

Votre consommation est jugée «anormale» si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé dépasse le double du volume d'eau moyen consommé dans le même local d'habitation des 3 années précédentes ou à défaut le volume d'eau moyen consommé dans votre zone géographique dans des locaux d'habitation

de taille et de caractéristiques comparables.

Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement réglementaire de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

Vous devez prendre toutes les dispositions nécessaires pour rechercher et réparer la fuite éventuelle, en tout état de cause dans un délai d'un mois après l'alerte fournie par le Délégataire, afin de bénéficier de la remise suite à fuite définie ci-dessous.

La remise sera établie suivant les dispositions prévues par la réglementation relative à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur qui pose le principe général d'écrêtement des factures d'eau en cas de consommation anormale, lorsque vous pouvez prouver que cette surconsommation est due à une fuite sur les canalisations situées après le compteur d'eau. Cette disposition s'applique uniquement pour les compteurs qui alimentent des locaux d'habitation.

Le texte s'applique aux fuites sur canalisation d'eau potable après compteur ; seules celles-ci sont éligibles. Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ne sont pas concernées.

Pour bénéficier du dispositif d'écrêtement de votre facture, vous devez produire une attestation d'une entreprise de plomberie, dans un délai d'un mois après avoir été informé de votre consommation anormale par le Délégataire. Les justificatifs d'une réparation opérée par vos soins ne sont pas recevables. Le service d'eau peut procéder à tout contrôle sur place, pour vérification.

Si vous avez dûment produit l'attestation évoquée ci-dessus, vous ne serez facturé que du double de votre consommation moyenne. Quels que soient votre type d'abonnement et la source de la fuite, si l'eau s'est écoulée en terre, vous pouvez bénéficier du dégrèvement des taxes et redevances d'assainissement (après production des documents justifiant de la réparation de la fuite).

En complément grâce au télérelevé, vous pouvez disposer d'une alerte par courriel ou par sms en cas de surconsommation par rapport à un seuil que vous avez préalablement défini.

En cas de suspicion de fuite confirmée par le Délégataire suite à un relevé par télérelève ou visuel, celui-ci vous informe dans un délai de 5 jours ouvrés.

En cas de fuite après-compteur, le Délégataire pourra vous rediriger, à partir de 2027, si vous en faites la demande, vers une plateforme de dépannage pour obtenir un devis gratuit de plomberie et faire réaliser (ou non) l'intervention. Le Délégataire ne peut être tenu responsable de la qualité des interventions réalisées.

3.5 LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

Le paiement de votre facture d'eau est mensualisé, sauf demande expresse de votre part.

Un plan de mensualisation est proposé par le Service Client et révisé au bout de 6 mois. Ce plan est calculé pour une période d'un an, soit à partir de la consommation passée, soit sur la base d'un forfait mensuel prenant en compte le nombre d'usagers selon qu'il existe ou pas un historique de la consommation.

Dix mensualités égales sont prélevées conformément au plan dont un acompte semestriel basé sur un index réel télérelevé et un décompte annuel de consommation basé sur un index réel télérelevé.

Une facture unique, de régularisation, est adressée annuellement. Celle-ci comporte le nouveau plan de mensualisation pour l'année suivante, revu à mi-année.

Si vous avez trop payé, à partir de 10 €, le montant est automatiquement remboursé par virement. Si la facture présente un solde débiteur, celui-ci est prélevé en une ou deux mensualités selon que ce solde dépasse ou pas le montant d'une mensualité.

Si vous êtes concerné par le service dédié aux grands comptes, il s'agit de prélèvements d'acomptes mensuels basés sur des index réels télérelevés.

En l'absence de mensualisation, la facturation

est a minima trimestrielle, basée sur des index réels télérelevés.

Les factures sont envoyées sous forme dématérialisée sauf demande expresse d'un envoi postal. En cas de règlement par chèque ou TIP, elles sont envoyées par voie postale, sauf demande expresse d'un envoi dématérialisé. Vous êtes averti par courriel de l'arrivée de la facture et bénéficiez d'un accès permanent à vos factures si vous disposez d'un espace abonné sur le site internet du Service de l'Eau. Les factures restent consultables, téléchargeables et imprimables 24h/24 pendant 5 ans.

Votre facture comprend :

- un abonnement (ou part fixe) payable d'avance ;
- en cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis ;
- votre consommation facturée à terme échu.

En l'absence de mensualisation, les moyens de paiement sont les suivants : T.I.P SEPA (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, télépaiement et paiement par Internet ou via le serveur vocal interactif, mandat et espèces (bureaux de Poste ou buraliste). Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

En cas de correction de la facturation, quel que soit le type de facture, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement dans les 10 jours ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

3.6 EN CAS DE RETARD OU DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

A défaut de règlement dans le délai indiqué sur la facture, une lettre de relance, précisant une nouvelle échéance de règlement, vous est adressée à partir du lendemain de la date limite de paiement.

Si vous n'avez pas réglé votre facture dans ce nouveau délai, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et/ou des intérêts de retard fixés en annexe du présent règlement. Cette majoration ainsi due en cas de retard de paiement ne vous est pas applicable si vous bénéficiez d'une aide au règlement de votre facture, notamment par le Fonds de Solidarité Logement ou par l'aide Eau Solidaire.

Si vous êtes un industriel ou un professionnel, il pourra être fait application d'une majoration égale à 3 fois le taux d'intérêt légal et d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement.

En cas de non-paiement, le cas échéant, selon les dispositions prévues par la loi, les abonnés autres que ceux occupants une résidence principale d'habitation peuvent s'exposer, jusqu'à paiement des factures dues, à l'interruption de l'approvisionnement en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'approvisionnement en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'approvisionnement en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le Délégataire poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Si vous êtes un abonné grande consommation, et dans le cas de retards de paiements importants et systématiques, votre abonnement "grande consommation" peut être transformé en abonnement ordinaire après information par lettre recommandée. Ce changement interviendra de plein droit, dans un délai minimal d'un mois après réception de l'avis. Ce délai vous est laissé pour vous permettre d'arrêter, d'un commun accord avec le Délégataire, les modalités de rattrapage du retard de ces paiements. En cas de désaccord ou de non-respect des modalités retenues, l'abonnement est transformé d'office en abonnement ordinaire.

En cas de difficulté financière passagère, ne nécessitant pas la saisie des services sociaux, vous pouvez contacter le Service Client du Délégataire, pour solliciter l'octroi exceptionnel d'un échéancier de paiement.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part au Délégataire sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur. Selon la réglementation, le Délégataire informe les services sociaux de vos difficultés de paiements, sauf opposition de votre part.

Une aide financière peut également être mise en place si vous en faites la demande auprès de votre Centre (Inter)Communal d'Action Sociale (CCAS/CIAS), sous réserve que ce dernier ait signé la convention de mise en place du dispositif avec le Délégataire.

Dans ce cas, le CCAS/CIAS peut décider, en fonction de votre situation, de vous accorder une aide adaptée. Les coordonnées des CCAS sont disponibles :

- sur le site internet du Service de l'Eau leaudiledefrance.fr/eausolidaire
- et à l'adresse suivante : annuaire.action-sociale.org/organismes.php?statut=centre-communal-d-action-sociale-17&region=ile-de-france&details=organismes

4

Le branchement



On appelle “branchement” le dispositif qui va de la prise d’eau sur la conduite de distribution publique jusqu’au système de comptage inclus.



4. LE BRANCHEMENT

4.1 LA DESCRIPTION

Le branchement, tel que décrit aux schémas annexés au présent Règlement du Service comprend les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet de prise en charge placé éventuellement sous bouche à clé ;
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé ;
- le robinet avant compteur ;
- un dispositif de comptage équipé d'éventuels équipements de télérelevé.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, évalués sur la base des éléments complétés dans la fiche de renseignement et de déclaration d'usage de l'eau établi par le Délégataire, ce dernier peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques (ensemble de disconnection, surverse…), en plus du dispositif de protection standard. La surveillance du fonctionnement de ce dispositif incombe à l'abonné qui doit en faire assurer, la vérification et l'entretien régulier, et en produire, sur simple demande du Délégataire, le certificat de contrôle.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

Vous pouvez demander un deuxième branchement, à l'usage exclusif d'arrosage des jardins et espaces verts. Ce branchement est obligatoirement indépendant du premier branchement et ne peut être en aucun cas raccordé aux installations privées de distribution d'eau. Les volumes d'eau consommés pour l'arrosage, ou pour tout autre usage ne générant pas de rejets d'eau usée dans le système d'assainissement sont de ce fait exonérés de la redevance d'assainissement.

4.2 L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Délégataire, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur si le demandeur du branchement souhaite en installer un, et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux, leur montant et leur délai d'exécution.

Le Délégataire peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont alors réalisés par le SEDIF ou le Délégataire aux conditions définies pour chaque cas particulier.

Les travaux d'installation du branchement sont réalisés par le Délégataire et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du demandeur du branchement, soit par ses soins, soit par le Délégataire. En cas de non-conformité de l'abri, en particulier lorsqu'il peut constituer un danger pour les usagers ou pour les agents du Service de l'Eau, il vous incombe de procéder à sa mise en conformité dans un délai de 6 mois. A défaut, l'approvisionnement en eau peut être interrompu et une pénalité dont le montant

figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par le Délégataire.

Nul ne peut déplacer le branchement ou l'abri, ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Délégataire.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le demandeur du branchement doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Le demandeur du branchement peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Le Délégataire est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. Il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux, la pose du compteur équipé du dispositif de télérelève et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

En cas d'installation ou de renouvellement de branchement dans des zones soumises à un plan de prévention des risques ou à risque de mouvement de terrain identifié dans le Plan Local d'Urbanisme (PLU) de la commune, des règles spécifiques doivent être respectées :

- pour les branchements de 20 millimètres de diamètre, l'ensemble de comptage doit être placé dans un coffret de façade installé en limite de propriété ou à défaut dans un regard compact installé en domaine public le plus près possible de la limite de propriété ;
- pour les branchements d'un diamètre supérieur à 20 millimètres, l'ensemble de comptage doit être placé dans un regard maçonné construit en propriété privée, le plus près possible de la limite de propriété. Si une étude technique adaptée est nécessaire pour définir les conditions de réalisation du branchement compte tenu du risque encouru, celle-ci est réalisée par le Délégataire aux frais du demandeur à hauteur de 50%.

Lors d'un renouvellement de branchement, le coût des travaux lié au déplacement de l'ensemble du comptage rendus nécessaires par l'existence d'un plan de prévention des risques ou d'un risque de mouvement de terrain identifié dans le PLU de la commune est à la charge du Délégataire.

4.3 LE PAIEMENT

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs, les éventuelles études préalables, les éventuels frais correspondant au contrôle par le Délégataire des travaux de branchement réalisés par des tiers...), à sa modification ou à son déplacement sont à la charge du demandeur du branchement.

Néanmoins, les dépenses relatives à la mise en conformité des branchements avec les caractéristiques définies au Règlement du service sont à la charge du Délégataire, sauf pour les mises en conformité suivantes qui sont exécutées à vos frais :

- mises en conformité résultant d'une modification par l'abonné des caractéristiques de son installation postérieurement à l'établissement de son branchement ;
- mises en conformité concernant les ensembles de comptage et dispositifs anti-retour, dans le cas d'une reprise d'abonnement, quand la desserte a été interrompue.

Les mises en conformité qui seraient réalisées à l'occasion des opérations de renouvellement des canalisations seront prises en charge par le SEDIF.

Avant l'exécution des travaux, le Délégataire établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de Concession du Service Public et actualisés en application du contrat.

Un acompte sur les travaux (hors petits branchements) doit être réglé à la signature du devis,

le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

En cas de difficultés financières et après examen de la situation par le Délégataire, le demandeur de branchement peut être autorisé, sur demande motivée, à s'acquitter du montant des travaux en plusieurs mensualités successives ne pouvant excéder le nombre de douze. Le premier paiement doit intervenir au plus tard à la réception des travaux.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le Délégataire poursuit le règlement par toute voie de droit ; il peut également décider de surseoir à l'ouverture du branchement ou fermer le branchement, si celui-ci ne dessert pas une habitation principale, après envoi d'une mise en demeure au demandeur restée sans effet dans un délai de quinze jours.

4.4 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

Le Délégataire prend en charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement du branchement, sauf dans certains cas où le SEDIF les prend en charge.

En cas d'abri du compteur installé sous la voie publique (ou la voie privée dans la zone de servitude) le Délégataire est seul habilité à effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur la tuyauterie située entre le compteur et la limite extérieure de la propriété.

Les prestations d'entretien, réparation et renouvellement prises en charge par le Délégataire concernent le branchement jusqu'au joint après compteur exclu. Dans l'hypothèse où le compteur est situé sur le domaine public, les prestations sont réalisées jusqu'à la limite du domaine public ; si le compteur est situé sur le domaine privé, les prestations sont réalisées jusqu'au compteur.

Compte tenu des interventions que le Délégataire peut être amené à réaliser sur la partie publique du branchement située en domaine privé, vous vous engagez à la laisser accessible à tout moment (notamment absence de dallage, de construction, de plantation…) ; à défaut, les surcoûts éventuels que devrait supporter le Délégataire vous seront répercutés.

L'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés…) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur et équipements de télérelevé compris). Vous devez à ce titre informer sans retard le Délégataire de toute anomalie constatée sur le branchement.

En conséquence, le Délégataire n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

4.5 LA MODIFICATION

Le Délégataire ou le SEDIF peut procéder, à vos frais, à la modification partielle du branchement, et déplacer le point de livraison en limite de propriété, après envoi d'un courrier en recommandé avec accusé de réception, sans que vous puissiez élever de contestation, dans les cas suivants :

- en l'absence de contact ou en cas de refus d'accès ;
- dans le cas où vos aménagements intérieurs effectués empêchent le renouvellement à l'identique du branchement ;

- en cas de non-conformité du branchement, de votre fait, au règlement de service.

Vous pouvez demander la modification de votre branchement ainsi que du point de livraison, sous réserve que la modification soit compatible avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement. Les travaux sont alors exécutés à vos frais par le Délégataire.

4.6 LA FERMETURE ET L'OUVERTURE

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'approvisionnement en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'approvisionnement en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence.

Un ancien branchement fermé peut être remis en service après vérification, remise en état éventuelle et désinfection qui seront effectuées aux frais du nouvel abonné, dans les conditions précisées dans les prescriptions techniques du Délégataire.

4.7 LA MISE HORS SERVICE ET SUPPRESSION

Les branchements en matériaux périmés (plomb, PEbd...) dont l'abonnement est résilié sont définitivement désaffectés et ne peuvent plus être remis en service. Les branchements réalisés en matériaux périmés et détachés de la canalisation d'eau en service, notamment lorsque la canalisation aura été renouvelée, ne sont pas remis en service.

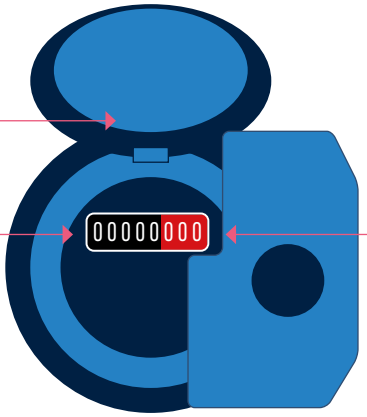
En cas de mise hors service définitive d'un branchement, le Délégataire peut supprimer le branchement, et dans ce cas le Délégataire facture les frais correspondants au propriétaire.

COMMENT LIRE VOTRE COMPTEUR

Si c'est nécessaire, soulevez délicatement le couvercle de protection

L'index représente les chiffres blancs sur fond noir

Il est calculé en m^3. Seul cet index est pris en compte pour établir votre facture d'eau



Les chiffres présents sur fond rouge représentent les litres

Ils ne figurent pas sur la facture d'eau. Ils peuvent toutefois vous aider à détecter une fuite

5

Le compteur



On appelle “compteur” l’appareil qui permet de mesurer votre consommation d’eau. Il est d’un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Votre compteur est équipé d’un dispositif de télérelève, tel que décrit aux schémas annexés au présent Règlement du Service.



5. LE COMPTEUR

5.1 LES CARACTÉRISTIQUES

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de télérelevé sont la propriété du SEDIF. Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Un dispositif de comptage comprend :

- un robinet d'arrêt avant compteur éventuellement inviolable ;
- un compteur de classe C, dénommé "compteur général" avec son cachetage, équipé d'un dispositif de télérelève ;
- un clapet anti-retour.

Le diamètre du compteur est déterminé par le Délégataire en fonction des besoins que vous déclarez.

S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Délégataire remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

Le Délégataire peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez faciliter l'accès des agents du Délégataire au compteur et équipements de télérelevé.

Lors du remplacement du compteur, le relevé de l'index est réalisé de façon contradictoire et la signature par vos soins du document indiquant l'index de dépose du compteur vaut reconnaissance des informations figurant sur ce document. Le Délégataire réalise en outre une photo du compteur déposé, permettant de visualiser son numéro et son index. Cette photo est accessible dans l'espace abonné.

5.2 L'INSTALLATION

Le compteur et les équipements de télérelevé (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Délégataire) et à moins de cinq mètres de la limite de propriété, et conformément aux Prescriptions Techniques du Service (dans un coffret de façade situé en limite de la voie, ou à défaut ; dans un regard compact isotherme installé sous le domaine public, ou à défaut ; dans un regard isotherme installé en limite intérieure de propriété ou à défaut ; dans le bâtiment à desservir). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de télérelève, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

En cas de refus de votre part d'installation d'un dispositif de télérelève ou d'appareils de transfert d'informations, le coût du relevé visuel du compteur fixé à l'annexe tarifaire vous est facturé.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

5.3 LA VÉRIFICATION

Le délégataire peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du

compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le Délégataire sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage sur un banc accrédité par un organisme agréé. En cas de dépose du compteur, la vérification, le jaugeage, l'étalonnage ou l'expertise d'un compteur ne pourra intervenir que dans un délai de 1 mois.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage, vous pouvez demander à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, de jaugeage, étalonnage et/ou expertise sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification jaugeage, étalonnage et/ou expertise sont à la charge du Délégataire. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5.4 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de télérelevé sont assurés par le Délégataire à ses frais.

Vous devez faciliter l'accès des agents du Délégataire chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de télérelevé placés en propriété privée. Dans le cas particulier d'un compteur installé dans un regard compact situé en domaine public, vous ne pouvez pas être tenu responsable du non accès au compteur.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de télérelevé, le Délégataire vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de télérelevé, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de télérelevé a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais du Délégataire.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, vandalisme, casse, tag, etc.) ;
- il(s) a (ont) disparu(s).

Dans le cas spécifique des contrats d'abonnements individuels, en l'absence de maintien en condition opérationnelle des dispositifs permettant le bon fonctionnement du télérelevé ou l'absence d'accès aux compteurs individualisés (ne permettant pas leur maintenance) signifié via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, le Délégataire peut dénoncer la convention d'individualisation et rebasculer vers le relevé et la facturation des volumes du seul compteur général.

Cette dénonciation interviendra après un délai minimum d'un mois suite à deux rendez-vous non honorés ou refusés par l'abonné et information par courrier recommandé avec accusé de réception à l'abonné et au syndic des conséquences de ces refus, et par courrier simple ou par courriel à tous les abonnés de la copropriété concernée.

Cas particulier de la protection contre le gel : le Délégataire vous informe de la protection à mettre en œuvre contre le gel de compteur. Les frais d'intervention et de réparation occasionnés par le gel sont supportés :

- **par vous en cas de non respect des consignes de protection contre le gel données par le Délégataire ;**

- **par le Délégataire lorsque le compteur est installé dans un regard ou coffret réputé anti-gel ou lorsque le compteur est installé dans un regard compact sous domaine public.**

Le Délégataire n'est tenu d'assurer ni la pose, ni le relevé, ni l'entretien des compteurs divisionnaires, situés en aval du compteur général, ni la facturation individuelle de la consommation enregistrée par ces appareils.

6

Les installations privées



On appelle “installations privées”, les installations de distribution placées sous votre responsabilité et situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d’immeuble), joint inclus.



6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

6.1 LES CARACTÉRISTIQUES

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

En particulier, les installations privées ne doivent pas induire des vitesses excessives de l'eau dans les canalisations, ni provoquer des chutes ou des augmentations de pression dommageables pour le Service de l'Eau. Elles doivent être compatibles avec la pression du réseau public, à cet effet, si vous en faites la demande, le Délégataire vous communique le niveau de pression estimé de votre branchement.

La réglementation en vigueur ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Le Délégataire peut vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution. Vous êtes toutefois invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression et à installer, à vos frais, si besoin, sur vos installations en domaine privé, des équipements modifiant la pression (surpresseur ou réducteur de pression).

Des prescriptions techniques particulières, indiquées en annexe de ce règlement, sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Délégataire, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par le SEDIF peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Délégataire se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le Délégataire peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, le Délégataire peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

En cas de découverte d'un dispositif interdit, qu'il y ait ou non contamination du réseau de distribution publique, le service de l'eau est immédiatement suspendu sans que l'abonné ait droit, de ce fait, à une indemnité quelconque. La distribution de l'eau ne peut être rétablie qu'après suppression du dispositif de mise en communication, sous le contrôle du laboratoire agréé chargé de la surveillance, et délivrance par ce dernier du procès-verbal de réception sanitaire du réseau.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir le Délégataire. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

Le Délégataire procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut être inférieure à 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. A défaut d'accord sur une date, ou si vous refusez l'accès, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par le Délégataire. **Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents du Délégataire chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.** Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, le Délégataire vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, le Délégataire peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, le Délégataire peut après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable, conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de nécessité, vous êtes autorisé à procéder à la mise en place de surpresseurs. Ces installations ne doivent être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour votre installation privée. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable du Délégataire, qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique (surpression, coups de bélier, retours d'eau) ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Délégataire, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par le SEDIF peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Délégataire se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le Délégataire peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, le Délégataire peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

6.2 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Délégataire. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité, sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Délégataire. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer le Délégataire trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, le Délégataire doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

6.4 LES INTERRUPTIONS LIÉES À DES DÉFAILLANCES DE VOS INSTALLATIONS PRIVÉES

En cas d'urgence, le Délégataire a la possibilité d'interrompre temporairement votre fourniture d'eau si vos installations privées présentent des défaillances susceptibles d'avoir des répercussions sur la continuité de service, la qualité de l'eau ou encore les équipements du service.

En cas d'interruption de la fourniture de l'eau liée à des défaillances de vos installations privées, la responsabilité du Délégataire ne saurait être engagée.

7

Annexes



ANNEXE 1 Engagements de la charte usager

ANNEXE 2 Descriptif du branchement et du compteur

ANNEXE 3 Schéma du télérelevé

ANNEXE 4 Tarif des prestations et des pénalités

ANNEXE 5 Individualisation des contrats de fourniture d'eau

l'eau
D'ILE-DE-FRANCE
Source de confiance



Nos **engagements**

Délivrer
une eau de qualité
à votre robinet

Faciliter et anticiper
vos démarches

Être réactifs
en cas de problème

Vous aider à trouver des solutions concrètes pour
économiser l'eau

Imaginer un Service public de l'eau
innovant et collaboratif
avec vous

Être engagés
pour l'environnement et le développement social du territoire

Toutes les informations sur
leaudiledefrance.fr

LA MARQUE DU
SYNDICAT DES EAUX D'ILE DE FRANCE
SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

⊕ ANNEXE 1

Engagements de la charte usager

À travers cette charte, nous nous engageons auprès de vous à vous distribuer une eau potable de qualité et en continu 24h/24 et 7j/,7 en nous appuyant sur une expertise technique ; et à vous apporter des réponses concrètes aux enjeux écologiques, sociaux et économiques de votre territoire.

En cas de non-respect d'un engagement de délai, signalé par un astérisque (*) dans le texte, nous vous offrons une indemnité d'une valeur équivalente en euros à 10 000 litres d'eau (sur la base du tarif moyen).

1. NOUS VOUS DÉLIVRONS UNE EAU DE QUALITÉ À VOTRE ROBINET

Parce que l'eau est essentielle à votre quotidien, à votre santé, mais aussi à vos activités, nous fournissons 24h/24 et 7/7j une eau de qualité à votre robinet. C'est ça être expert de la qualité.

Nos engagements :

- nous vous informons avec transparence et pédagogie sur l'origine et la qualité de votre eau à travers une information locale sur les paramètres de qualité de votre eau, accessible sur notre site Internet, notre application mobile et sur simple demande ;
- nous réagissons vite à vos demandes sur le goût et l'aspect de votre eau : par téléphone en cas de question simple nous vous répondons instantanément, sinon un de nos experts vous recontacte dans la journée ; pour toute demande écrite, nos équipes répondent sous 48 h*. S'il est nécessaire d'effectuer un prélèvement, nous prenons rendez-vous sous 24 h et les premiers résultats d'analyse vous sont envoyés sous 48 h ;
- en cas de restriction sur l'usage de l'eau, nous vous avertissons systématiquement.

2. NOUS FACILITONS ET ANTICIPONS VOS DÉMARCHES

Parce que vous avez mieux à faire que des démarches administratives, nous nous engageons à les rendre les plus simples possible : être joignable rapidement sur le canal de votre choix, nous adapter à vos horaires, vous garantir le "dites-le nous qu'une fois", vous donner la liberté de gérer votre contrat en autonomie... C'est ça "un expert de l'eau à votre service".

Nos engagements :

- nous répondons à vos demandes formulées par voie digitale sous 24 h ouvrées* ;
- si nous ne pouvons pas vous apporter une réponse définitive immédiatement, nous vous tenons au courant de l'avancement de votre demande jusqu'à sa résolution (sous maximum 21 jours ouvrés, hormis les demandes nécessitant une intervention) ;
- l'abonnement au Service de l'eau se fait en moins de 10 minutes en ligne ou par téléphone ;
- nous vous assurons l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez avec une mise en eau sous 24 h* (hors création de nouveau branchement) ;
- en cas de construction neuve, nous vous simplifions le raccordement en vous partageant un devis sous 8 jours ouvrés, et en effectuant les travaux sous 10 jours ouvrés après validation du devis, sous réserve des autorisations administratives éventuelles* ;
- plus de 20 démarches sont intégralement réalisables en ligne (modification des coordonnées, prise de rendez-vous, paiement en ligne, souscription à la mensualisation, etc.), si vous le souhaitez ;
- les rendez-vous à votre domicile sont convenus sur des plages horaires de 2 h* ;
- le droit de changer d'avis : vous pouvez modifier les rendez-vous gratuitement sur des créneaux de 2 h, jusqu'à 24 h avant le rendez-vous ;
- si vous êtes en situation de handicap,

moteur, visuel ou auditif, nous mettons à votre disposition des services dédiés qui répondent à vos demandes.

3. NOUS SOMMES RÉACTIFS EN CAS DE PROBLÈME

Fuite d'eau ? Interruption de service ? Problème de paiement ? Lorsqu'un imprévu survient, que ce soit au robinet ou sur la facture, nos équipes vous apportent des solutions pour rétablir la situation au plus vite. Et si le problème survient sur la partie privative de votre distribution d'eau, nous vous orientons vers un interlocuteur qualifié. C'est aussi ça être attentionné.

Nos engagements :

- notre accueil téléphonique est accessible du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h 30, le samedi matin de 9 h à 12 h 30, et en permanence pour les urgences ;
- en cas d'urgence, nos équipes interviennent dans les 2 h, 24 h / 24, tous les jours, toute l'année* ;
- si nous sommes obligés d'arrêter l'eau pour effectuer des réparations sur le réseau, nous mettons tout en œuvre pour vous informer immédiatement de l'arrêt et de la remise en eau ;
- secours en eau : si vous êtes impactés par un arrêt d'eau de plus de 2 h entre 5 h et 23 h, nous vous livrons gratuitement de l'eau en bouteille à votre porte* ;
- après nos travaux, la chaussée est remise en état sous maximum 10 jours ouvrés (réfection des sols, selon la nature du sol et des travaux) ;
- en cas de problème lié à l'eau dans vos parties privatives, nous vous proposons une mise en relation avec des plombiers de confiance pour vous assister et vous dépanner à un tarif préférentiel ;
- si par erreur, nous vous devons de l'argent, vous êtes remboursés sous 10 jours ouvrés* ;
- en cas de réclamation écrite de votre part, nous y répondons sous 5 jours ouvrés à compter de la date de réception, avec a minima un plan d'actions lancé pour la résolution de la réclamation (par exemple modification de la facture)*.

4. NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR ÉCONOMISER L'EAU

Pour réduire votre budget eau et préserver durablement la ressource en eau, nous vous accompagnons de manière personnalisée à mieux connaître et maîtriser vos consommations. Nous développons des solutions innovantes pour vous aider à réduire vos factures, vous éviter les fuites et vous encourager à adopter de nouvelles habitudes. C'est aussi ça être à vos côtés sur le long terme.

Nos engagements :

- grâce au télérelevé, vous recevez une facture qui correspond à votre consommation réelle. En cas de défaillance ponctuelle de votre compteur ou de l'équipement de télérelevé nous intervenons pour que vous n'ayez jamais plus d'une facture estimée à régulariser (sous réserve d'accès au compteur) ;
- nous vous alertons immédiatement en cas de problème identifié sur votre consommation : si votre budget eau augmente anormalement et/ou si nous suspectons une fuite ;
- grâce au télérelevé, vous pouvez également suivre votre consommation quotidienne dans votre espace personnel : des graphiques simples et clairs, accessibles depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone ;
- nous mettons à votre disposition des conseils de sobriété faciles à adopter et des services de maîtrise des consommations.

5. INNOVANT ET COLLABORATIF : NOUS PENSONS LE SERVICE DE L'EAU AVEC VOUS

Parce qu'il porte sur un bien commun, le Service de l'eau est par nature un enjeu collectif. Il nous semble donc important de le penser avec vous. Nos dispositifs innovants vous permettent de

vous exprimer, mais aussi d'agir pour construire jour après jour le Service de l'eau qui vous correspond. C'est ça être à votre écoute.

Nos engagements :

- nous mesurons systématiquement votre satisfaction après chaque interaction et chaque intervention, de manière à améliorer en continu notre service en fonction de vos retours, et vous partageons les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées ;
- nous mettons en œuvre une plateforme participative ouverte à tous, abonnés ou non, qui vous permet de vous exprimer grâce à des appels à idées sur les innovations, etc. ;
- nous mettons en place un budget participatif de l'eau pour investir sur les projets qui vous semblent importants.

6. NOUS NOUS ENGAGEONS POUR L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT SOCIAL DU TERRITOIRE

En tant que Service de l'eau engagé pour la protection de la planète et de la ressource en eau, nous nous engageons également à avoir un impact social positif et une approche économique durable en aidant les plus précaires et en favorisant l'emploi des jeunes, par exemple grâce à l'alternance. C'est ça un Service de l'eau engagé.

Nos engagements :

- neutre en carbone depuis 2011, nous continuons d'aller toujours plus loin en visant un impact environnemental positif ;
- nous mettons en place différentes actions de solidarité :
  - *1% des recettes des ventes d'eau est dédié au programme Eau Solidaire qui accompagne les personnes qui éprouvent, temporairement ou durablement, des difficultés à payer leurs factures ou charges d'eau ;*
  - *mobilisation intensive et systématique du tissu associatif et des acteurs de l'économie sociale et solidaire locaux.*
- nous adoptons des engagements ambitieux en termes de responsabilités sociétales, environnementales et territoriales, en cohérence avec les actions menées sur le territoire du SEDIF, et les Objectifs de développement durable de l'ONU :
  - *une réduction de la facture énergétique liée à la consommation d'eau chaude grâce à la mise en œuvre de nouvelles filières de traitement de l'eau ;*
  - *des dispositifs pour préserver la ressource, tout en dynamisant l'économie locale et l'emploi local ;*
  - *un accompagnement des territoires pour faire face aux conséquences du changement climatique ;*
  - *une réduction des nuisances liées aux chantiers et aux travaux.*

Rendez-vous sur le site de votre Service de l'Eau pour en savoir plus.

09 69 369 900*
du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30

URGENCE FUITE (24H/24)
09 69 369 918*
*Appel non surtaxé

leaudiledefrance.fr

L'Eau d'Île-de-France
94417 Saint-Maurice Cedex

Site d'accueil d'Aubervilliers (93)
2 rue du Sucre
M 12 RER E T 3b
du lundi au vendredi
de 8h30 à 17h45
et le samedi de 9h à 11h45

⊕ ANNEXE 2

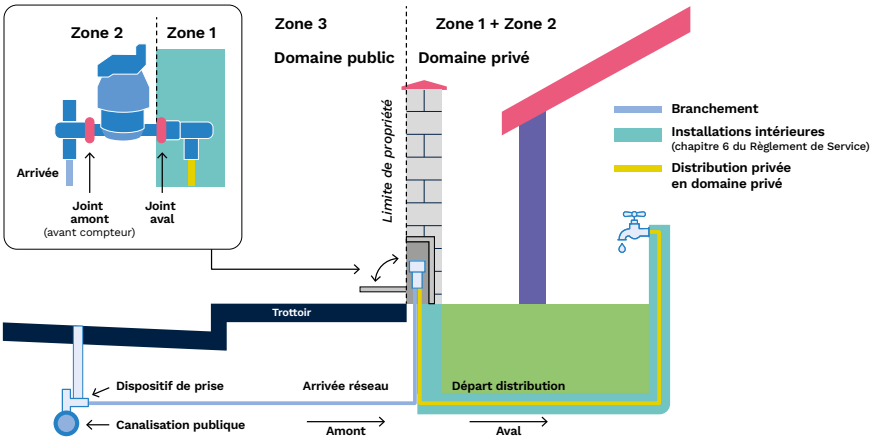
Descriptif du branchement

Zone 1 : La canalisation privée jusqu'au joint aval appartient au propriétaire du pavillon qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.

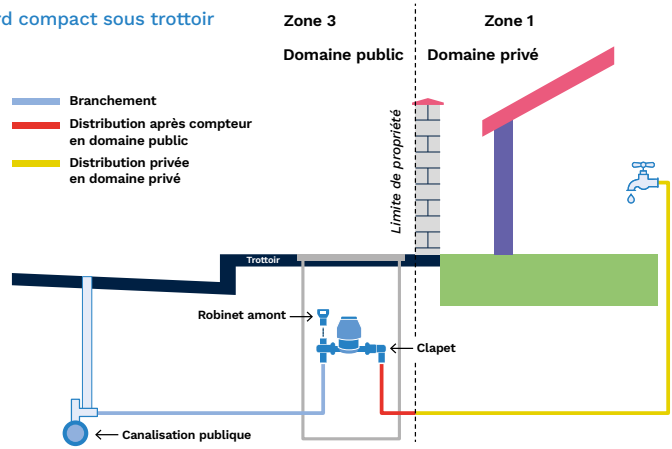
Zone 2 : La canalisation jusqu'au joint aval appartient au SEDIF. Le propriétaire de l'habitation s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader et est responsable de son accessibilité sur tout son parcours. Il est responsable de tout dommage qui serait causé de son fait à la canalisation.

Zone 3 : La canalisation publique appartient au SEDIF qui en est responsable. Le Délégataire en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.

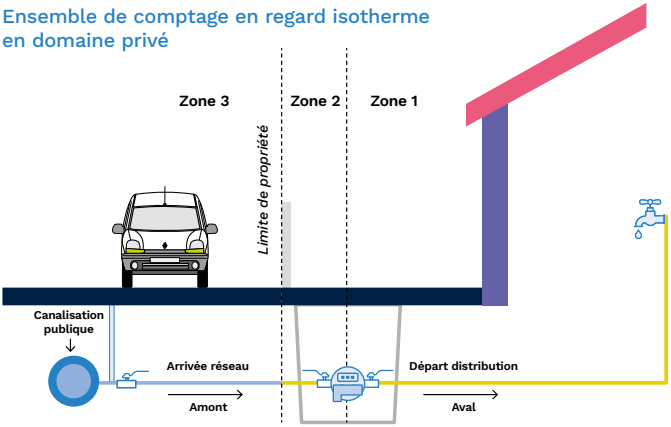
Ensemble de comptage en zone façade



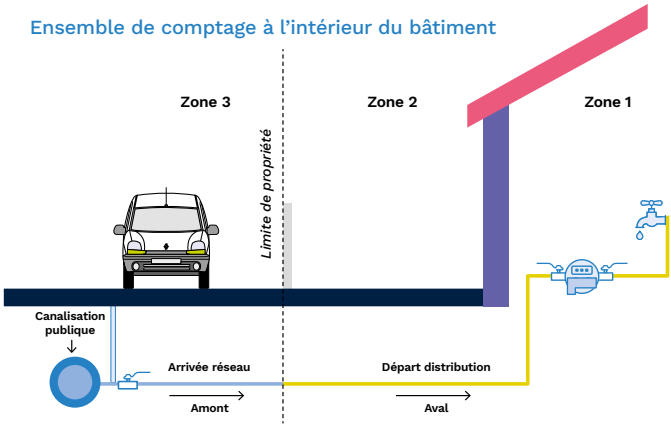
Ensemble de comptage en regard compact sous trottoir



Ensemble de comptage en regard isotherme en domaine privé

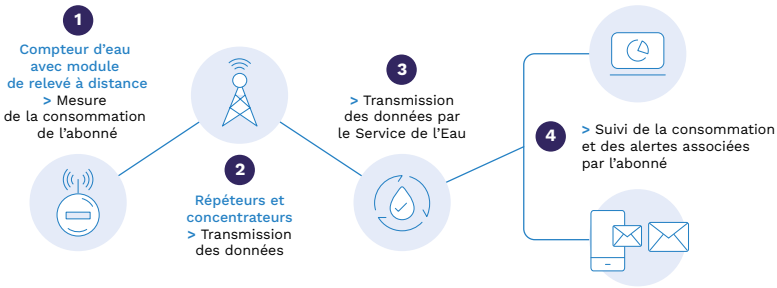


Ensemble de comptage à l'intérieur du bâtiment



ANNEXE 3

Schéma du télérelevé



ANNEXE 4

Tarif des prestations et des pénalités

La présente annexe précise le montant des prestations et pénalités diverses tels que décidés par le SEDIF. Les tarifs mentionnés sont ceux en vigueur à la date d'adoption du règlement de service, approuvé par délibération du Comité du SEDIF le 21/11/2024.

Les tarifs de ces prestations sont actualisables au 1er janvier de chaque année (en valeur connue) par application du pourcentage d'évolution, sur la période 1er janvier n-1 à 1er janvier n, égal au coefficient de la formule de révision des prix de l'eau du contrat de concession de service public conclu entre le SEDIF et le Délégataire.

Sur simple appel téléphonique auprès du Délégataire, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Les prix indiqués sont en euros H.T. en valeur 2025.

NATURE DE LA PRESTATION		PRIX UNITAIRE HT (en €)
Frais d'accès au service		59,54
Frais de dépose du compteur	Diamètre du compteur	
	15 mm	30,63
	20 mm	31,16
	30 mm	46,08
	40 mm	58,96
	60 mm	135,74
	80 mm	172,44
	100 mm	291,73
	150 mm	499,99
Vérification d'un compteur	Diamètre du compteur	
	15 mm	38,10
	20 à 40 mm	54,77
	60 et 80 mm	107,16
	≥ 100 mm	170,27
Déplacement d'un agent : jour de semaine 8h / 16h		67,87
Déplacement d'un agent : samedi 8h / 16h		95,26
Déplacement d'un agent : dimanche et jour férié 8h / 16h		109,55
Déplacement d'un agent : en dehors de la plage 8h / 16h		135,74
Frais de recachetage de compteur		33,34
Mise en conformité d'ensembles de comptage lors de reprise de réseaux privés	Diamètre du compteur	
	15 mm	631,55
	20 mm	833,79
	30 mm	994,79
	40 mm	1 164,05

NATURE DE LA PRESTATION		PRIX UNITAIRE HT (en €)
Redevance relative aux branchements d'incendie sur voie publique (BI/PI)		178,61
Avance sur consommation à verser à la souscription d'un abonnement "eau temporaire"	Diamètre du compteur	
	15 mm	3 572,17
	20 mm	5 953,61
	30 mm	11 907,23
	40 mm	23 814,45
	60 mm	47 628,90
	80 mm	71 443,35
	100 mm	117 881,53
	150 mm	235 763,06
Frais de location d'ensemble mobile de comptage et de disconnection (SANIPOL) - diamètre 20 mm	Forfait journalier pour les 10 premiers jours	41,50
	Forfait journalier au-delà de 10 jours	20,74
	Forfait mensuel	367,63
	Forfait semestriel y compris 1 vérification du disconnecteur	677,69
Frais de location d'ensemble mobile de comptage et de disconnection (SANIPOL) - diamètre 40 mm	Forfait journalier pour les 10 premiers jours	88,21
	Forfait journalier au-delà de 10 jours	43,98
	Forfait mensuel	755,81
	Forfait semestriel y compris 1 vérification du disconnecteur	1 153,84
Prix forfaitaire pour une étude technique par branchement supérieur à 20 mm en zone soumise à un Plan de Prévention des Risques		182,18
Visite de contrôle d'installation privative de distribution d'eau issue de prélèvement, puits ou forage	Pavillon	172,66
	Autres	344,12
Visite de contrôle d'installation privative de distribution d'eau issue de récupération d'eau de pluie	Pavillon	172,66
	Autres	344,12
Visite de contrôle groupé des installations privatives pour eau issue de prélèvement, puits ou forage, ou récupération d'eau de pluie	Pavillon	238,14
	Autres	476,29
Frais de relevé d'un compteur par un agent en cas de refus d'installation ou de maintenance du dispositif de télérelève		67,87

PÉNALITÉS		PRIX UNITAIRE HT (en €)
Pénalité pour impayé		21,43
Pénalité en cas de fermeture pour non-paiement		67,87
Pénalité de contre-visite de vérification des actions correctives		95,26
Pénalité d'absence au rendez-vous		35,72
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les abonnés exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)		1,99
Pénalité liée à une prise d'eau frauduleuse	Diamètre du compteur	
	15 mm	595,37
	20 mm	952,58
	30 mm	1 905,16
	40 mm	3 810,31
	60 mm	7 739,70
	80 mm	11 311,87
	100 mm	18 575,28
	150 mm	38 103,12
Infractions aux règles d'usages du service	Pénalité en cas d'utilisation d'appareils interdits	952,58
	Pénalité en cas de manœuvre de robinets ou vannes sur le réseau	1 786,09
	Pénalité en cas de retour d'eau sur le réseau public	1 786,09
	Pénalité journalière en cas de refus d'accès aux installations privées, en vue du contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie.	9,94
	Pénalité journalière pour non mise en conformité par l'abonné de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par le Délégataire	14,91
	Pénalité pour les autres infractions aux règles d'usage du service	173,95

ANNEXE 5

Individualisation des contrats de fourniture d'eau

1. OBJET

En application de la réglementation, le règlement de service organise les conditions détaillées de la mise en œuvre de l'individualisation.

Le propriétaire ou la copropriété d'un immeuble collectif, appelé dans la suite de la présente annexe "Propriétaire", peut demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Chaque occupant devient ainsi abonné au service public d'eau potable, il reçoit sa facture d'eau et les informations concernant le service.

La présente annexe a pour objet de :

- fixer les conditions administratives, techniques et financières dans lesquelles les abonnements individuels peuvent être souscrits par les occupants des immeubles collectifs cités ci-dessus ;
- définir les conditions et modalités de fonctionnement des abonnements individuels en immeuble collectif.

2. DESCRIPTION DES INSTALLATIONS

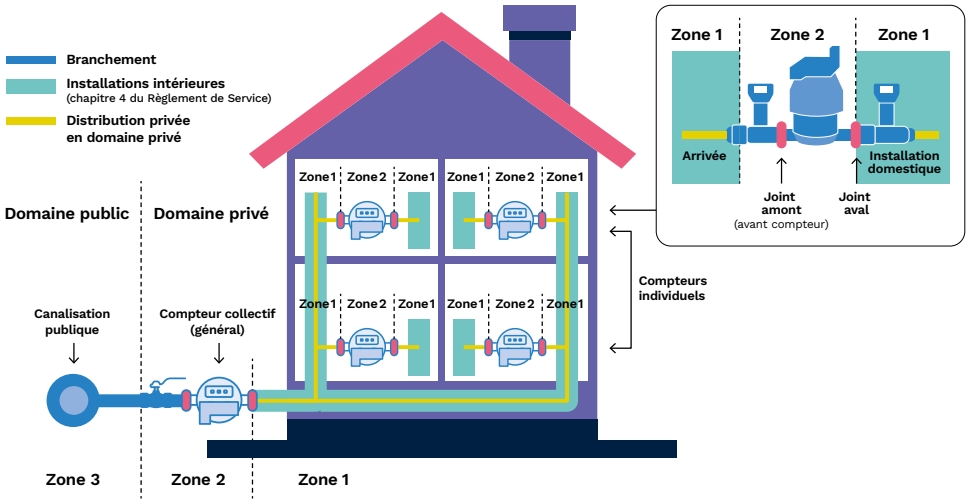
Les installations permettant l'alimentation en eau des différents points de puisage des immeubles sont composées de 4 ensembles distincts :

a. Le branchement : il désigne le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

b. Les installations intérieures : elles désignent les installations de distribution placées sous la responsabilité de l'abonné et situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus.

c. Les dispositifs de comptage individuel : le terme "dispositif de comptage individuel" désigne l'ensemble desservant chaque local individuel, constitué d'un compteur avec son cachetage.

d. Le dispositif de relevé à distance : il désigne le dispositif permettant de lire à distance les index des compteurs d'eau et de transmettre les relevés quotidiens de consommation par internet. Ce système permet une facturation sur index réel et un service d'alerte en cas de fuite ou de consommation anormale.



3. ABONNEMENT COLLECTIF ET ABONNEMENT INDIVIDUEL D'IMMEUBLE

Deux types d'abonnement sont souscrits dans le cadre de la mise en place de l'abonnement individuel en habitat collectif :

- **L'abonnement individuel** est souscrit par chacun des occupants de locaux individuels de l'immeuble ou pour chaque local collectif. Les souscripteurs des abonnements individuels sont dénommés abonnés individuels. La consommation de chaque occupant est comptabilisée par le compteur du dispositif de comptage individuel, appelé compteur individuel, obligatoirement équipé d'un module de relevé à distance.

- **L'abonnement collectif** est souscrit par le Propriétaire. Le souscripteur de l'abonnement collectif d'immeuble est dénommé abonné collectif. La consommation de l'immeuble est comptabilisée par le compteur collectif, obligatoirement équipé d'un module de télérelevé.

Le compteur collectif est le compteur général de l'immeuble, situé en domaine privé, en limite de propriété publique, comptabilisant la consommation totale de l'immeuble collectif. Le volume d'eau affecté au titre des parties communes, est égal à la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble concerné. Si la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels est négative, la consommation affectée pour facturation au compteur collectif est de zéro.

Les conditions techniques pour la mise en place de l'abonnement individuel en immeuble collectif sont détaillées dans les Prescriptions Techniques du Service que doit respecter le Propriétaire.

4. CONDITIONS PRÉALABLES À L'ABONNEMENT INDIVIDUEL EN IMMEUBLE COLLECTIF

La réglementation ("loi SRU") impose à tout service public de distribution d'eau de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à la demande du propriétaire d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements.

Cependant, les prescriptions suivantes devront être respectées pour pouvoir procéder à l'individualisation.

Ainsi, le Délégataire accorde un abonnement individuel à chaque local (d'habitation, commercial ou collectif) de l'immeuble collectif, sous réserve que le Propriétaire et les occupants de l'immeuble aient rempli au préalable les conditions suivantes :

1. **Le respect des Prescriptions Techniques du Service propres aux immeubles collectifs :** configuration de l'environnement des compteurs, matériaux des canalisations ou conduites, conditions d'accès pour les agents du Délégataire au branchement et aux dispositifs de comptage individuel, etc.

2. **La réalisation d'un diagnostic de conformité technique et sanitaire des installations d'eau** de l'immeuble par un organisme qualifié en la matière attestant du respect des règles de l'art et sanitaires des installations intérieures.

3. **La souscription simultanée de l'abonnement collectif par le Propriétaire et des abonnements individuels** par l'ensemble des occupants pour leurs points de comptage individuels. Par signature du contrat d'abonnement ou paiement de la facture d'accès au service, les occupants deviennent abonnés au Service de l'Eau et reconnaissent avoir reçu ce règlement de service.

4. **La transformation de l'abonnement existant en abonnement collectif.** En cas de travaux, le Propriétaire doit se mettre en rapport avec l'organisme réalisant un diagnostic de conformité technique et sanitaire.

Les études ou travaux de mise en conformité de l'installation d'eau aux normes sanitaires ou aux Prescriptions Techniques du Service sont à la charge du Propriétaire.

5. RÉGIME DES DISPOSITIFS DE COMPTAGE ET DE RELEVÉ

Les compteurs et le dispositif de relevé à distance sont fournis, à chaque abonné individuel pour les compteurs individuels, et à l'abonné collectif pour le compteur collectif.

Le Délégataire prend à sa charge l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et de relevé à distance, dans le cadre normal de leur utilisation.

Il est le seul habilité à intervenir sur les dispositifs de comptage. Si le Propriétaire souhaite effectuer des modifications sur les dispositifs de comptage, elles seront réalisées par le Délégataire selon le barème des travaux en vigueur.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance.

6. RESPONSABILITÉS EN DOMAINE "PRIVÉ" DE L'IMMEUBLE

Parties communes de l'immeuble :

À l'intérieur de la propriété, le Délégataire a l'obligation d'entretien et de renouvellement du branchement, des dispositifs de comptage individuel et collectif et des dispositifs de relevé à distance. Le Propriétaire, en tant qu'abonné collectif :

- a la garde et la surveillance de toutes les installations situées en parties communes de l'immeuble, y compris les installations entretenues par le Délégataire ;
- doit notamment informer sans délai le Délégataire de toutes anomalies constatées sur le branchement, les dispositifs de comptage individuel ou le dispositif de relevé à distance ;
- est seul responsable de tous les dommages causés sur les installations ou ouvrages situés dans les parties communes de l'immeuble ;
- est responsable de l'entretien, du renouvellement et de la mise en conformité des installations intérieures situées en parties communes de l'immeuble ;
- est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine ces installations. Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et la quantité de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble ;
- est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'usager. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable du Délégataire qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Le Délégataire est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du Service de l'Eau.

Lorsque les installations intérieures de l'immeuble sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du Règlement Sanitaire départemental applicable, le Délégataire ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) peuvent procéder à leur vérification.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique dans l'immeuble ou à l'extérieur de l'immeuble, ils peuvent mettre en demeure le Propriétaire de mettre en conformité les installations intérieures, ou intervenir d'office pour réaliser les travaux de mise en conformité, informer les occupants, voire fermer l'alimentation en eau. Les coûts induits seront facturés au Propriétaire.

Locaux individuels :

Le propriétaire fait son affaire de la répartition des responsabilités de surveillance, d'entretien et de renouvellement des installations entre lui et l'abonné individuel suivant les règles de droit ou contractuelles en cours dans l'immeuble.

7. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU DÉLÉGATAIRE

Pour les abonnements individuels en immeuble collectif, le Délégataire respectera les obligations liées à la quantité, qualité et pression d'eau prévues à l'article 1.2 du règlement de service, sous réserve de la conformité technique et sanitaire du réseau intérieur. En revanche, il ne pourra être tenu pour responsable des dommages et de leurs conséquences, matérielles ou immatérielles concernant la quantité, la pression et la qualité de l'eau ayant pour origine le fonctionnement défectueux ou bien les défauts d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité des installations privées de distribution d'eau appartenant au Propriétaire de l'immeuble.

8. OBLIGATIONS ET DROITS DES ABONNÉS

Les abonnés doivent respecter les obligations générales énoncées à l'article 1.5 du règlement de service. En cas de non-respect du règlement de service, des pénalités pourront être appliquées.

9. TARIF ET FACTURATION

Dans le cadre des abonnements individuels d'immeuble, le Délégataire facturera le Service de l'Eau aux abonnés collectifs et individuels selon les conditions définies par le règlement de service. Les frais d'accès au service ne seront facturés qu'aux nouveaux abonnés individuels.

10. RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT COLLECTIF

Le Propriétaire peut décider la résiliation de l'abonnement collectif et des abonnements individuels avec un préavis de quinze jours, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception au Délégataire.

Cette résiliation entraîne le retour à la situation antérieure, par transformation immédiate de l'abonnement collectif d'immeuble en abonnement ordinaire et la résiliation de l'ensemble des abonnements individuels.

En cas de résiliation et de retour à un abonnement général d'immeuble, les compteurs individuels seront rachetés par le Propriétaire au Délégataire. La valeur des compteurs sera calculée sur la base du prix d'un compteur neuf diminué de la part amortie. Cette dernière sera égale à 1/10 de la valeur neuve par année écoulée depuis la mise en service du compteur. Le montant dû sera payé par le Propriétaire dans le mois qui suivra la réception du mémoire.

l'eau
D'ILE-DE-FRANCE
Source de confiance

09 69 369 900*
du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30

URGENCE FUITE (24H/24)
09 69 369 918*
*Appel non surtaxé

leaudiledefrance.fr

L'Eau d'Île-de-France
94417 Saint-Maurice Cedex

Site d'accueil d'Aubervilliers (93)
2 rue du Sucre
M12 RER E T3b
du lundi au vendredi
de 8h30 à 17h45
et le samedi de 9h à 11h45

Direction de la communication FRANCILIANE - Création Agence ESPERANTO - Crédits photos 123RF - SC 99 A (0125)