

ANNEXE 1 Principales coordonnées du Service de l'eau

Un accueil téléphonique vous est ouvert de 8h à 19h du lundi au vendredi et de 8h à 13h le samedi, au 0977 409 436. Un numéro d'urgence dédié au 0 977 429 436 est disponible 24h/24h et 7j/7.

Un site internet « Tout sur Mon Eau » : www.seop.fr

Vous pouvez nous adresser vos demandes par courrier électronique en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site internet, ou en envoyant un courrier à l'adresse SEOP - Service client TSA 70001 54528 LAXOU CEDEX.

Ces coordonnées ainsi que les adresses de contact par courrier et par email sont rappelées sur chacune de vos factures, pour effectuer vos démarches et répondre à toutes vos questions.

ANNEXE 2 TARIFS (abonnement et consommation)

Les tarifs en vigueur sont consultables sur le site internet Tout sur Mon Eau www.seop.fr.

ANNEXE 3 TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

TARIFS au 01/01/2015

La présente annexe prévoit les frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs mentionnés sont indiqués à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES	
	Prix HT au 01/01/2015
Frais d'accès au service avec ou sans déplacement	64,12
Edition duplicata de facture	7,41
Fermeture de branchement sans dépose de compteur Suite à la résiliation du contrat d'abonnement Suite à la suspension temporaire d'abonnement à la demande du client	64,67
Réouverture de branchement	64,67
Vérification de l'index à la demande du client	42,67
Forfait déplacement au domicile de l'abonné	42,67
Jaugeage de compteur de vitesse ou de volume sur le site avec jauge agréée suite à la demande de l'abonné (DN<=20)	90,65
Mesure de pression à la demande de l'abonné	64,67
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RV	45,33
Pénalité pour infraction au règlement : manœuvre sur branchement,compteur...	113,87
Pénalité pour infraction au règlement : utilisation de l'eau à d'autres fins que celle prévue à l'abonnement souscrit	226,63
Pénalité pour infraction au règlement : astreinte par jour pour non mise en conformité par l'abonné de ses installations...	13,82
Pénalité pour infraction au règlement : vol d'eau sur un compteur	113,87
Vol d'eau sur poteau d'incendie (par infraction et par poteau)	1105,53
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) par rejet	2,32
Pénalité pour retard de paiement (particuliers)	16,58
Pénalité pour retard de paiement (professionnels)	44,22

ANNEXE 4 LIVRET D'ACCUEIL

Un dossier d'information sur le Service de l'eau présentant l'ensemble des prestations, les services et des conseils de protection de l'environnement est joint au règlement de service et à la facture contrat lors de l'abonnement au service. Ce livret d'accueil est également disponible sur simple demande au service clientèle de l'Exploitant.

ANNEXE 5 CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

L'hiver, pensez à protéger le compteur contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène si le regard (abri) n'est pas lui-même garanti contre le gel. Si c'est le cas, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

ANNEXE 6 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES AUX ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU MOBILE

Les conditions particulières relatives aux abonnements pour fourniture d'eau mobile sont disponibles sur demande auprès de l'Exploitant du service.

ANNEXE 7 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

1. Le processus d'individualisation.
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements

sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".

1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

LA DEMANDE D'INDIVIDUALISATION

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- ✓ le propriétaire bailleur privé ou public,
- ✓ la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble,

peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

L'EXAMEN DU DOSSIER DE DEMANDE

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- ✓ si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- ✓ et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions.

A cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser au frais du propriétaire des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble (analyse de potabilité de type P1 ainsi que toute analyse jugée utile par l'Exploitant du Service). Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment le plomb, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette

détérioration. Il sera, le cas échéant, conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec l'Exploitant du Service. Si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bache, caisse à eau, colonnes descendantes,...), le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concerné.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

LA CONFIRMATION DE LA DEMANDE

Le propriétaire adresse au Service de l'eau :

- ✓ une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- ✓ et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

Le propriétaire devra adresser à l'Exploitant du Service les documents prévus à l'article 5 du décret n°2003-408 du 28 avril 2003, en y joignant le nom et l'adresse de ses locataires, et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. La réception des travaux est notifiée par vos soins à la Collectivité / à l'Exploitant, elle donne lieu à une visite des installations et, si nécessaire, à des analyses de contrôle de la qualité de l'eau, effectuées à vos frais et dont les résultats conditionnent l'acceptation de votre demande.

La Collectivité / L'Exploitant du service vous indique l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

L'Exploitant du service procède, à vos frais, à l'installation des dispositifs de comptage individuels et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble. Il vous appartient d'assurer l'accès à l'Exploitant aux locaux à équiper de dispositifs de comptage.

L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS

L'Exploitant du service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date.

CONTROLE ET RECEPTION

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, l'Exploitant du Service effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre l'Exploitant et Vous, elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur général d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur

général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- ✓ des fuites sur les installations intérieures,
- ✓ des manques d'eau ou de pression,
- ✓ des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur,

et de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par l'Exploitant du Service.

En ce qui concerne la pression, les obligations du Service de l'eau s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

3. CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement du type agréé par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service de l'eau et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télé-relevé agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien.

Les coûts liés à la pose du système de télé-relevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par l'Exploitant du Service qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les « prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau » permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontrera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. L'Exploitant du service installera alors les nouveaux compteurs du Service.

5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- ✓ des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- ✓ de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- ✓ des abonnements correspondants.

6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'eau potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'eau potable.

7. DISPOSITIF DE FERMETURE

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Ces systèmes de fermeture seront installés par l'Exploitant du Service qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.

CHARTRE DE SATISFACTION USAGERS

"Notre but : mériter la confiance
de nos usagers"



Pour conserver votre confiance et vous satisfaire, nous nous engageons à :

Vous accueillir : disponibilité et accessibilité

- Vous pouvez nous joindre par téléphone **du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, au numéro non surtaxé 0 977 409 436**
- En cas d'urgence, notre service est disponible par téléphone **24h sur 24h au 0 977 429 436***

**appel non surtaxé*

Vous répondre rapidement

- Nous répondons à toutes vos demandes dans un délai maximum de **15 jours ouvrés**

Vous faciliter la vie

- Lorsque vous emménagez, et que vous bénéficiez d'un **branchement d'eau déjà existant**, nous intervenons **dans les 24h ouvrés suivant votre appel pour une remise en eau expresse**
- Lorsque vous demandez la création **d'un nouveau branchement**, nous réalisons les travaux dans **un délai de 15 jours ouvrés** après réception de votre commande et des autorisations administratives nécessaires
- Nous nous engageons **à respecter les plages horaires de 2 heures fixées pour les RDV**

En cas de non-respect de l'un de ces cinq engagements de services, nous offrons à tout abonné, qui en ferait la demande, le remboursement de la part fixe de son abonnement