eau de Paris

RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU À PARIS

Adopté par le Conseil de Paris en séance des 14, 15, 16 et 17 novembre 2023, applicable à compter du 1er janvier 2024

Le présent règlement définit le cadre des relations existantes entre le service public municipal de l'eau assuré par Eau de Paris, établissement public à caractère industriel et commercial, d'une part, et vous, les abonnés et les usagers, d'autre part. Il rappelle les obligations légales et réglementaires, les droits et obligations de chacun, ainsi que les modalités d'exercice du service public de l'eau à Paris.

À Paris, nous délivrons de :

- l'eau potable destinée principalement aux besoins domestiques, publics, aux activités professionnelles, commerciales et artisanales ainsi qu'à la protection contre l'incendie ;
- l'eau non potable destinée essentiellement à l'entretien et à la propreté de la ville. Des abonnés peuvent également s'y raccorder selon les conditions prévues à l'annexe 2.

Les dispositions de ce règlement sont consultables et téléchargeables sur le site Eau de Paris et sur l'agence en ligne d'Eau de Paris.

Ce règlement fait référence à d'autres documents, téléchargeables sur l'agence en ligne d'Eau de Paris :

- Guide pratique du branchement d'eau potable
- Guide pratique du branchement d'eau non potable
- Guide pratique d'individualisation
- Conditions générales d'utilisation de l'agence en ligne d'Eau de Paris.

En cas de contradiction entre le présent règlement et ces documents, c'est le règlement du service public de l'eau qui s'applique.

Délibérés et votés par le Conseil de Paris dans ses séances des 14, 15, 16 et 17 novembre 2023, ce règlement et ses annexes prennent effet à compter du 1er janvier 2024, abrogeant ainsi le règlement antérieur.

NOUS CONTACTER

Pour toute demande, vous pouvez contacter Eau de Paris :

- Par téléphone : **0974 506 507**
- Via l'agence en ligne d'Eau de Paris : **https://agence.eaudeparis.fr**
- Par courrier : **EAU DE PARIS**
  19, rue Neuve-Tolbiac
  CS 61373
  75214 Paris cedex 13

Le sommaire

Le lexique p. 5

1. Comment gérer un branchement ? p. 8

- 1.1 Principe général
- 1.2 Conformité de la chambre de comptage et du réseau intérieur de distribution
- 1.3 Réalisation des travaux de branchement
- 1.4 Désinfection et ouverture du branchement
- 1.5 Paiement des travaux de branchement
- 1.6 Que faire en cas de fuite sur le branchement ?
- 1.7 Branchement distinct pour locaux professionnels situés en pied d'immeuble

2. Comment gérer votre compteur ? p. 17

- 2.1 Propriété, entretien, remplacement, télérelève, modification et accès
- 2.2 Vérification, dépose, étalonnage
- 2.3 Compteurs individuels

3. Comment souscrire votre contrat d'abonnement ? p. 21

- 3.1 Obligation de souscription
- 3.2 Modalités de souscription
- 3.3 Abonner chaque lot de votre immeuble
- 3.4 Souscrire un contrat de fourniture d'eau temporaire
- 3.5 Nouvel abonné au service
- 3.6 Droit de rétractation

4. Comment s'effectue la facturation de votre contrat d'abonnement ? p. 25

- 4.1 Décomposition du prix de l'eau
- 4.2 Principes de facturation
- 4.3 Retard et difficultés de paiement
- 4.4 Remise sur facture suite à une fuite (écrêtement Warsmann)
- 4.5 Dégrèvement de la part assainissement
- 4.6 Branchements de secours incendie
- 4.7 Immeubles équipés de compteurs individuels
- 4.8 Frais de report à votre demande de coupure d'eau liée au service

5. Quelles sont les pénalités en cas de non-respect de vos obligations ? p. 32

- 5.1 Principe général
- 5.2 Refus d'accès aux installations d'eau de votre immeuble
- 5.3 Comportements représentant un danger ou une infraction

6. Comment est assuré le maintien de la qualité et de la pression de l'eau ? p. 34

- 6.1 Nos engagements
- 6.2 Vos obligations concernant votre réseau intérieur de distribution
- 6.3 Vos obligations concernant les installations privatives intérieures de lutte contre l'incendie
- 6.4 Vos obligations sur l'usage d'eau ne provenant pas du réseau du service public de l'eau potable

Le sommaire

7. Comment sont gérées les coupures d'eau et fermetures de branchement ? p. 39

- 7.1 Interruption de service pour cause de fuite ou travaux sur le réseau
- 7.2 Fermeture de votre branchement pour raisons techniques ou sanitaires
- 7.3 Fermeture de votre branchement en cas d'absence ou de non-respect de votre contrat

8. Comment résilier votre contrat d'abonnement ? p. 42

- 8.1 Résiliation d'un contrat d'abonnement et lutte contre l'incendie
- 8.2 Résiliation d'un contrat de fourniture d'eau temporaire
- 8.3 Résiliation d'un branchement secours incendie
- 8.4 Occupation d'immeubles sans droit ni titre
- 8.5 Immeuble avec des compteurs individuels

9. Comment faire une réclamation ? p. 46

10. Comment sont traitées vos données personnelles ? p. 47

- 10.1 Traitement de vos données
- 10.2 Transmission de vos données
- 10.3 Durée de conservation de vos données
- 10.4 Protection de vos données
- 10.5 Vos droits à l'égard de vos données

Annexes p. 50

Annexe 1 Voies privées fermées ou assimilées

- A1-1. Généralités
- A1-2. Conformité
- A1-3. Limite de responsabilité du service public de l'eau
- A1-4. Réseau privatif intérieur
- A1-5. Modalités d'abonnement et de facturation

Annexe 2 Eaux non potables

- A2-1. Déclaration obligatoire
- A2-2. Conception des réseaux intérieurs de distribution
- A2-3. Contrôle des ouvrages
- A2-4. Eau non potable provenant du réseau public
- A2-5. Récupérations et usages des eaux de pluie à l'intérieur et l'extérieur des bâtiments

Abonné

C'est le titulaire du contrat d'abonnement de fourniture d'eau.

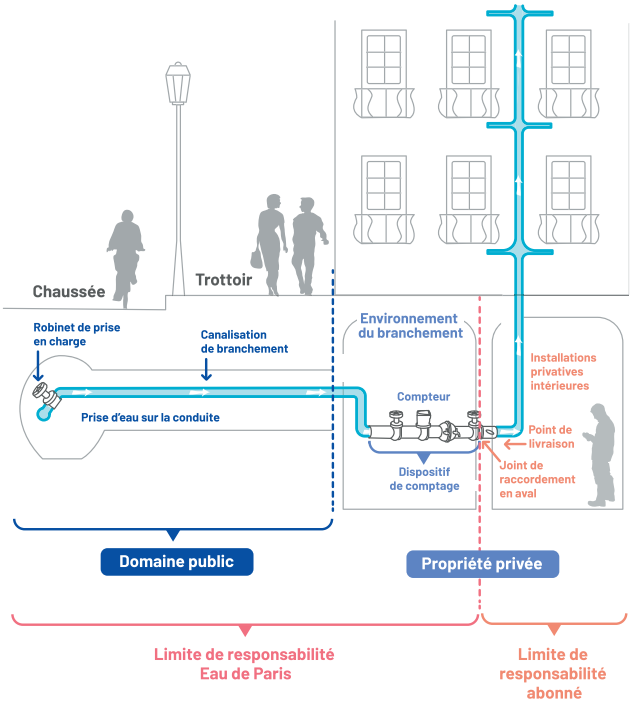
- À Paris, il s'agit le plus souvent du syndicat de copropriété ou du propriétaire de l'immeuble, qui porte donc le contrat d'abonnement du compteur situé en pied d'immeuble.
- Si le propriétaire a demandé l'individualisation des contrats, en plus de l'abonnement collectif pour le compteur général en pied d'immeuble, chaque occupant de l'immeuble a un **abonnement individuel** pour son compteur individuel.
  L'occupant, qui n'exerce pas une activité professionnelle dans le local objet de cet abonnement, est nommé **« abonné consommateur »**, il bénéficie des dispositions protectrices du Code de la consommation.

Branchement

Le branchement est la conduite d'eau qui assure l'acheminement de l'eau potable depuis les canalisations publiques jusqu'aux canalisations privatives de l'immeuble. Le branchement comprend le raccordement sur la conduite publique, la canalisation et le dispositif de comptage.
La responsabilité d'Eau de Paris s'arrête au point de livraison en aval du robinet d'arrêt après compteur. Voir le schéma.
Ainsi, le joint de bride situé après cette vanne aval est de la responsabilité de l'abonné.

Il existe plusieurs types de branchements d'eau potable :

- les branchements d'alimentation générale ;
- les branchements de secours contre l'incendie qui sont réservés exclusivement à l'alimentation des dispositifs de lutte contre l'incendie ;
- les branchements ayant une vocation d'alimentation temporaire en eau (chantier, événementiel...) ;
- les branchements mixtes, au caractère exceptionnel sur des installations déjà en place, qui assurent l'alimentation générale d'un ensemble immobilier et contribuent aussi à l'alimentation de dispositifs de protection contre l'incendie (tels que les bouches d'incendie dans les voies intérieures ou les réserves d'incendie dans des immeubles de grande hauteur).



Chambre de comptage

Local technique destiné à accueillir le dispositif de comptage. Il doit se trouver en limite du domaine public et du raccordement à l'égout.

Compteur d'eau

Appareil qui permet de mesurer les volumes que vous consommez et qui permet d'établir la facture d'eau.

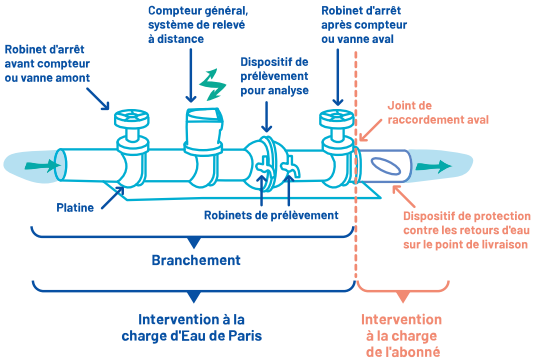
- Si l'immeuble a opté pour une individualisation des abonnements, en complément du compteur général, chaque lot/appartement est équipé d'un « compteur individuel » qui mesure la consommation du logement et éventuellement des parties communes de l'immeuble. Les compteurs individuels sont posés sur la colonne montante, en priorité sur les paliers.
- Même situés en propriété privée, le compteur général et le compteur individuel sont notre propriété. Nous sommes en charge de leur entretien et de leur renouvellement. Vous en avez la garde et la surveillance et vous en êtes responsable. Aussi, en cas d'incident ou de dysfonctionnement, vous devez nous en informer immédiatement.

À savoir

Quelle différence entre compteur individuel et compteur divisionnaire ?
Le compteur divisionnaire est aussi destiné à mesurer la consommation du logement ou des parties communes de l'immeuble. Il est installé par l'abonné qui en assure la gestion. Il permet de facturer l'eau directement dans les charges de chaque résident, selon les volumes consommés. Les immeubles parisiens sont souvent équipés d'un compteur divisionnaire d'eau froide et d'un compteur divisionnaire d'eau chaude, par appartement.

Dispositif de comptage

Il comprend un robinet d'arrêt avant compteur, un compteur situé au pied de l'immeuble dénommé « compteur général » et équipé d'un système de relève à distance, un point de prélèvement d'eau pour réaliser les analyses qualité et un robinet d'arrêt après compteur.



Dispositif de protection contre les retours d'eau

Dispositif obligatoire qui empêche la pollution des réseaux par retour d'eau. Il existe plusieurs types de dispositifs (clapet anti-retour, disconnecteur, bâche de disconnexion...) positionnés à plusieurs points du réseau intérieur de distribution.

Dommages

Préjudices directs ou indirects, corporels, matériels et immatériels qui résulteraient du non-respect des obligations qui vous incombent, que vous soyez abonné individuel ou collectif, occupant d'un logement, usager du service public de l'eau ou propriétaire d'un immeuble ou un tiers. Ces dommages et tous les préjudices qui en résultent seront à votre charge. Nous prenons en charge les dommages et les préjudices relevant de notre responsabilité.

Eau potable

Une eau est potable quand elle peut être consommée sans risque pour la santé, que ce soit en boisson, pour l'alimentation, pour l'hygiène et la propreté.

Réseau intérieur de distribution

Partie du réseau d'eau desservant votre bâtiment depuis le joint de raccordement aval situé après le robinet d'arrêt après le compteur, y compris les parties communes en extérieur (exemple : cour intérieure, jardins, parking, local poubelles, voie, allée...).

Retour d'eau

Introduction par circulation inversée d'eau impropre à la consommation notamment les eaux usées, la climatisation ou le secours incendie, vers le réseau d'eau potable.

Usage domestique de l'eau

Tout prélèvement inférieur ou égal à 1000 m^3 d'eau par installation et par an, dans le cadre d'un usage familial, est assimilé à un usage domestique (propriétaire ou locataire ou toute personne vivant habituellement sous leur toit).

Voie privée fermée ou assimilée

Une voie privée fermée ou assimilée est une voie dans laquelle toute personne n'y résidant pas ne peut y circuler librement à tout moment. L'annexe 1 du règlement présente les dispositions applicables aux voies privées fermées ou assimilées.

1. Comment gérer un branchement ?

1.1 Principe général

Votre immeuble est raccordé au réseau :

- Vous devez vérifier que ses caractéristiques techniques correspondent à votre usage et vos besoins en eau. S'ils ont évolué, contactez-nous ou faites-nous directement part d'une demande de modification.
- **Si un branchement est fermé** depuis plus d'un mois, nous devons réaliser à **vos frais** une désinfection, un contrôle technique et sanitaire et d'éventuels travaux avant la remise en service du branchement.

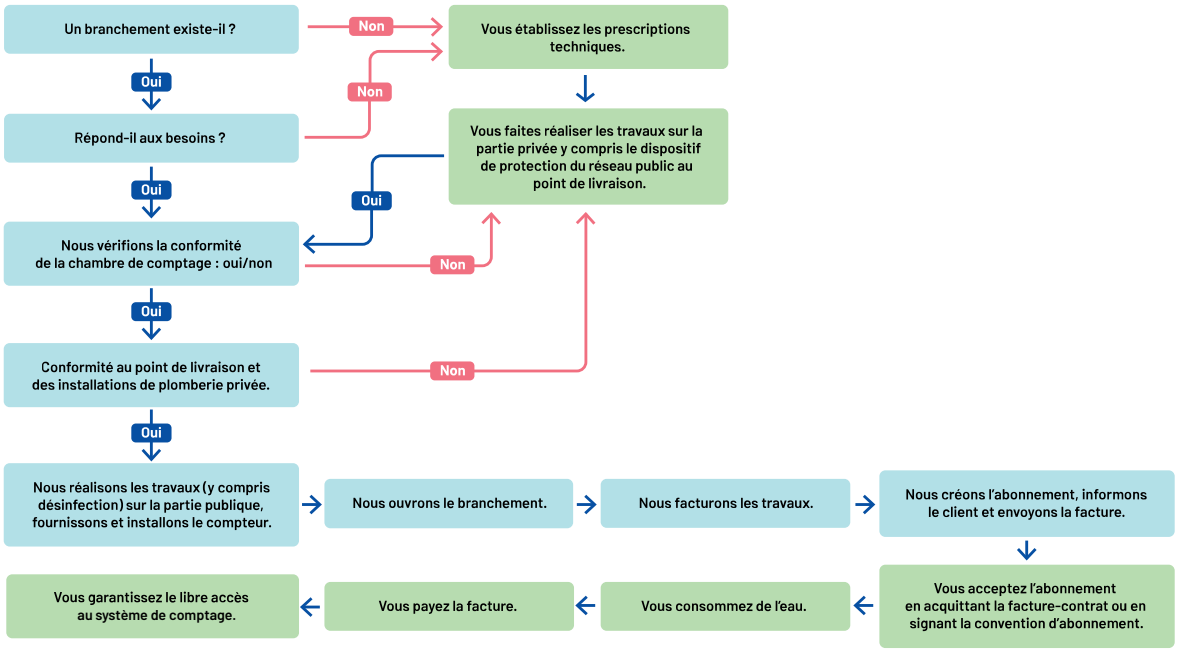
La démarche :

1. **Contactez-nous** pour organiser une visite.
2. **Renvoyez-nous le devis signé accompagné d'un acompte de 50 % du montant** (condition pour enclencher notre intervention).
3. **Patientez 15 jours minimum,** le temps que nous procédions aux démarches et interventions d'ouverture de branchement.
4. **Souscrivez à un contrat d'abonnement.**

Vous n'avez pas de branchement ou vos besoins en eau évoluent :

- Vous devez nous formuler une demande.
Pour plus de détails, consultez le guide du branchement eau.

Le parcours branchement



Contact

Un numéro d'appel dédié **01 71 25 00 25** pour être mis en relation avec l'agence Eau de Paris correspondant à l'adresse souhaitée pour votre nouveau branchement :

AGENCE OUEST
1er, 2e, 8e, 9e, 16e, 17e, 18e arrondissements sauf Île de la Cité
14 rue Georges Berger
75017 Paris
agenceouest-sat@eaudeparis.fr

AGENCE EST
3e, 4e, 10e, 11e, 12e, 19e, 20e arrondissements et Île de la Cité
199/207 rue des Pyrénées
75020 Paris
agenceest-sat@eaudeparis.fr

AGENCE SUD
5e, 6e, 7e, 13e, 14e, 15e arrondissements
152 avenue Paul Vaillant-Couturier 75014 Paris
agencesud-sat@eaudeparis.fr

1.2 Conformité de la chambre de comptage et du réseau intérieur de distribution

À savoir

Le dispositif de comptage doit être installé en propriété privée, en limite du domaine public et du raccordement à l'égout, tel que décrit dans le guide pratique du branchement d'eau potable.

Conformité de la chambre de comptage

Si la chambre de comptage n'existe pas ou n'est pas conforme, vous devez la mettre en place ou la mettre en conformité à vos frais par l'entreprise de votre choix.
Nous intervenons pour en contrôler la conformité avant tous travaux de branchement.

À noter

La chambre de a est à usage exclusif d'Eau de Paris, il est interdit d'y installer des équipements (surpresseur, adoucisseur, etc.) ou d'autres réseaux (gaz, électricité, fibre, etc.) ou d'y entreposer des matériels ou mobiliers.

Vous avez l'obligation d'obtenir notre accord préalable pour :
- toute modification d'accès du point de livraison ;
- toute modification ou réaménagement de cette chambre.

À savoir

La chambre de comptage doit être équipée d'un siphon d'évacuation à l'égout, de taille suffisante pour permettre l'évacuation des eaux émanant d'éventuelles fuites du branchement.

Responsabilité de la chambre de comptage

Elle est **votre propriété et sous votre entière responsabilité,** vous devez donc la maintenir en état et en faciliter l'accès sous peine de pénalités. Vous êtes responsable de tous dommages, quelle que soit leur origine.

Sont interdits tout coffrage ou modifications mobilières sur le branchement qui empêcheraient les interventions ou vérifications que nous devons faire (réparation des fuites, accès au branchement et sa remise en état, accès au compteur ou à son dispositif de télérelève, lecture du compteur, etc.).
Sont donc à votre charge tous dommages et frais de réparation, remise en état, consécutifs à la casse, au renouvellement ou à l'entretien d'un branchement qui est coffré en propriété privée.

Conformité de votre réseau intérieur de distribution

À savoir

La création et/ou l'ouverture d'un branchement nécessite au niveau du point de livraison un **dispositif de protection contre les retours d'eau** conforme à l'arrêté du 10 septembre 2021 relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau.

Le raccordement du réseau intérieur de distribution au branchement doit être fait après la vanne en aval après le compteur **et être opéré par votre plombier.**

Nous vérifions la conformité de votre réseau intérieur de distribution. Vous devez ensuite le **désinfecter à vos frais par le prestataire de votre choix et procéder à des analyses par notre laboratoire ou votre prestataire,** conformément au règlement sanitaire départemental de Paris (R. 1321-56 du Code de la Santé publique).

Nous procédons à la désinfection du branchement à vos frais. L'ouverture du branchement est possible uniquement après l'obtention de résultats d'analyses conformes.

Avant tout raccordement d'un nouveau branchement au réseau du service public de l'eau (y compris en cas de demande de renforcement du branchement), nous effectuons, **à vos frais, un contrôle technique sanitaire** de votre réseau intérieur de distribution.

Ce contrôle visuel de la conception des installations, du compteur général jusqu'aux différents points d'usages et équipements (collectifs ou privatifs) permet de nous assurer, notamment, qu'il n'y a pas de risques de retours d'eau vers le réseau du service public de l'eau et que les dispositifs de protection mis en place sont en adéquation avec les différents réseaux d'eau.

Nous pouvons émettre des réserves à la création du branchement, refuser l'ouverture d'un branchement ou procéder à la fermeture de ce dernier, si le réseau intérieur de distribution de votre immeuble est susceptible de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique :

- risque technique sur le branchement ;
- inexistence de distribution intérieure ou mauvaise conception ;
- risque sanitaire comme l'absence de dispositif de protection contre les retours d'eau ;
- risque de coup de bélier dans le réseau public ;
- dispositif inadapté ou défaillant ;
- immeuble en chantier ou non habité depuis plus de 12 mois ;
- immeuble insalubre ou ayant subi des dommages ;
- présence de plusieurs branchements maillés ;
- etc.

À noter

Vous devez nous informer de tout changement d'affectation du bâtiment ou de rénovation de votre réseau intérieur de distribution. Nous effectuerons à vos frais un contrôle technique sanitaire de votre réseau intérieur de distribution.

1.3 Réalisation des travaux de branchement

Demande de branchement

Pour formuler une demande de branchement neuf ou une demande de modification du branchement, vous devez nous retourner le formulaire dédié (alimentation générale, chantier, secours incendie) sur l'agence en ligne d'Eau de Paris complété et signé.

À réception du dossier complet, nous déterminons les caractéristiques techniques du branchement d'après les informations que vous nous avez fournies (création, modification telle que le renforcement ou la diminution) et le coût du branchement.

Afin d'établir le devis, nous définissons notamment lors de cette étude préalable :

- Le tracé du branchement
- Le diamètre du branchement
- Le calibre du compteur
- Le type et l'emplacement du dispositif de comptage général

Après votre acceptation du devis de travaux et paiement de l'acompte de 50 % du montant des travaux, nous effectuons les travaux de raccordement sur la partie publique du branchement, sous réserve de la conformité de vos installations.

La mise en service du branchement et la fourniture effective de l'eau s'effectueront à réception du solde de la facture.

À savoir

N'attendez pas que vos travaux soient engagés pour faire votre demande de branchement. Plusieurs mois peuvent être nécessaires à la réalisation dudit branchement d'eau potable.

À noter

Votre demande est instruite à condition que le dossier soit **complet et que vous ayez payé les frais d'études.**

- Veillez donc à nous communiquer l'ensemble des informations énoncées dans le guide dédié.

La partie du branchement située sous la voie publique jusqu'à la limite de la propriété à desservir est installée, conformément au règlement d'assainissement de Paris :

- Lorsque la conduite publique d'alimentation est posée en égout, le branchement est installé dans le branchement particulier d'égout desservant l'immeuble. Si les dispositions techniques ne permettent pas d'installer le ou les branchements demandés, le branchement peut être posé dans une galerie technique, un caniveau ou un fourreau étanche drainé vers l'égout (ouvrages construits conformément aux dispositions techniques définies par Eau de Paris et sous réserve de notre accord écrit préalable).
- Lorsque la conduite publique d'alimentation est enterrée, le branchement est installé sous fourreau étanche également enterré.

La partie du branchement située en propriété privée est sous votre garde et votre surveillance. Vous êtes responsable de l'environnement du branchement. Nous ne prenons pas en charge les dommages résultant de votre négligence ou d'une faute.

Nous réalisons à vos frais les travaux de réfection définitive des chaussées et des trottoirs, lorsqu'il y a eu construction ou modification d'un branchement enterré sur le domaine public, et ce dans les conditions fixées au règlement de voirie de la Ville de Paris.

À noter

Nous sommes les seuls habilités à intervenir sur le branchement, jusqu'au robinet d'arrêt après compteur inclus. Nous n'intervenons pas sur les travaux après le robinet d'arrêt après compteur.

Nous réalisons à nos frais

Nous exécutons ou faisons exécuter par une entreprise qualifiée, mandatée par nos soins, les travaux sur la partie du branchement sous notre responsabilité :

- entretien et renouvellement du branchement depuis la prise d'eau sur la conduite publique ;
- mise en conformité du branchement sur la partie relevant du domaine public, en amont du robinet d'arrêt avant compteur ;
- fourniture, pose, entretien et mise en conformité des compteurs et systèmes de télérelève.

À savoir — Si la remise en état est due à une négligence, une dégradation, un dommage du branchement ou résulte d'une modification de votre fait du branchement, du système de comptage..., les travaux sont réalisés à vos frais et peuvent être assortis de pénalités.

Vous réalisez à vos frais en partie privative

Par l'entreprise qualifiée de votre choix, dans le respect des prescriptions techniques :

- le génie civil et l'adaptation des installations intérieures liés à la création, modification, mise en conformité ou renouvellement du branchement d'eau potable, y compris galeries techniques, fourreaux et caniveaux ;
- les travaux de remise en état des installations qui auraient été mises en place postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les travaux de modification de vos réseaux, consécutifs à la modification du diamètre de branchement suite à votre demande ou rendus nécessaires par une évolution de votre consommation ;
- la réfection définitive des chaussées et trottoirs lorsqu'il y a eu construction ou modification d'un branchement enterré, conformément au règlement de voirie.

Vous veillez, à vos frais, à l'entretien, au renouvellement et la mise en conformité de votre réseau intérieur de distribution sous votre responsabilité.

1.4 Désinfection et ouverture du branchement

Désinfection du branchement

Nous procédons à la désinfection du branchement à vos frais. L'ouverture du branchement est possible uniquement après l'obtention de résultats d'analyses conformes.

1.5 Paiement des travaux de branchement

Toute création, modification, déplacement, renforcement d'un branchement ou la reprise d'un branchement fermé fait l'objet d'un devis établi selon la tarification annuelle en vigueur (les tarifs sont consultables sur l'agence en ligne d'Eau de Paris).

Il peut s'agir d'un :

- **devis forfaitaire,** établi sur les tarifs selon le diamètre du branchement et valable durant une année civile ;
- **devis au métré** révisable au cours d'une année civile.

À noter

Lors d'une demande de modification du diamètre d'un branchement, chaque note de calculs équivaut à l'instruction d'un dossier distinct. En cas de transmission d'une nouvelle note de calculs, vous devrez acquitter à nouveau les frais d'instruction.

1.6 Que faire en cas de fuite d'eau sur le branchement ?

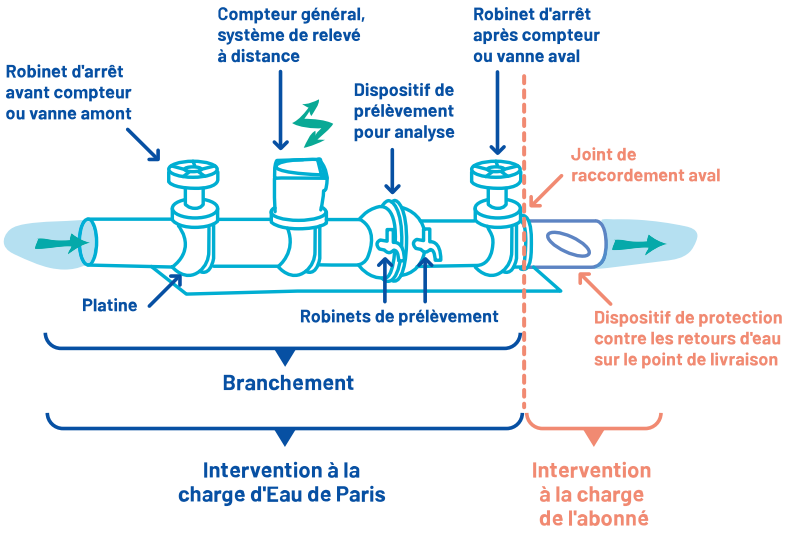
En propriété privée :

En cas de fuite d'eau située **après le robinet d'arrêt après compteur :**

- **vous devez contacter un plombier.** Vous ou votre technicien avez le droit de manœuvrer exceptionnellement le robinet d'arrêt avant compteur (voir schéma).

En cas de fuite d'eau située **jusqu'au robinet d'arrêt après compteur (joint non inclus) :**

- vous n'avez pas le droit d'intervenir directement. **Vous devez nous contacter immédiatement au 0974 506 507** afin que nous réalisions la réparation.



À noter

Pour que nous puissions intervenir (en cas de fuite, d'un manque d'eau ou de pression, ou d'infiltration), vous devez nous communiquer :
- les conditions d'accès ;
- les coordonnées de la personne qui sera sur place ;
- des photos du compteur et de son environnement avec la visualisation de son accessibilité.

Si nos équipes ne peuvent pas accéder au compteur, le coût du déplacement et les impacts potentiels du désordre jusqu'à sa résolution sont à votre charge (volumes d'eau perdus, dégâts sur le branchement ou sur le compteur et les dommages causés).

À savoir

Tout déplacement injustifié de notre technicien pour une fuite située sur votre réseau intérieur de distribution vous sera facturé selon les tarifs en vigueur. Pour rappel, nous ne sommes pas autorisés à intervenir sur votre réseau intérieur de distribution.

En voie privée fermée, les fuites situées à l'intérieur de la voie sont à réparer par vos soins, qu'il s'agisse de la canalisation privative centrale de distribution ou des canalisations de raccordement aux habitations.

En domaine public :

Nous réparons les fuites détectées sur le réseau du service public de l'eau ; ces interventions peuvent entraîner des coupures d'eau temporaires dans les immeubles. Vous en êtes informés par affichage.

1.7 Branchement distinct pour les locaux professionnels situés en pied d'immeuble

À savoir — Par principe, **un unique branchement d'alimentation générale est réalisé pour chaque immeuble.**

Toutefois, les occupants de locaux commerciaux, industriels ou artisanaux situés en rez-de-chaussée peuvent être alimentés par un branchement distinct du branchement général de l'immeuble. Plusieurs branchements d'alimentation générale peuvent, dans ce cas, être réalisés pour un même immeuble.

L'établissement d'un nouveau branchement distinct est conditionné :

- à notre accord et à notre étude de faisabilité ;
- à l'accord écrit du propriétaire des murs ou de l'exploitant du local commercial, industriel ou artisanal, produit à l'appui de la demande de branchement. Si la situation de l'immeuble ou de la parcelle l'exige, nous pouvons vous imposer la création d'un branchement d'eau distinct pour l'alimentation de chaque local ;
- à la présence d'une chambre de comptage de dimension suffisante.

Les frais de déconnexion et de raccordement des nouveaux branchements sur votre réseau intérieur de distribution sont réalisés par vos soins et à vos frais.

2.1 Propriété, entretien, remplacement, télérelève, modification et accès

Propriété et entretien

Nous mesurons la consommation d'eau de l'immeuble via le compteur installé et entretenu par nos soins. Lors de la souscription d'un contrat d'abonnement, nous vous délivrons les informations utiles et nécessaires à la protection et à l'entretien de ce compteur (gel, choc...).

Remplacement du compteur

À noter — **Vous devez nous signaler tout changement d'usage de l'immeuble et évolution des besoins en eau,** à la souscription et pendant toute la durée du contrat.

- **Si le changement du diamètre du branchement s'avère nécessaire** pour garantir vos besoins en eau, il se fera à vos frais.
- **Si nous détectons une consommation inadaptée,** nous pouvons être amenés à pratiquer des travaux d'adaptation du compteur (à nos frais).

Toute réparation ou remplacement d'un compteur défectueux, du fait de son usure ou de sa vétusté, est effectué par nos soins à nos frais.

Par contre, la réparation ou le remplacement sont opérés à vos frais et vous encourez également des pénalités en cas de :

- détérioration volontaire ou due à votre faute ou votre négligence (exemple : chocs extérieurs ou retours d'eau chaude notamment, absence de protection du compteur contre le gel...);
- modification du compteur (dépose, remontage à l'envers, gêne de fonctionnement, etc.) de votre fait ou celui d'une personne que vous avez mandatée ;
- remplacement du compteur plus de deux fois en deux ans du fait de changements d'usage répétés.

Emplacement du compteur

À savoir — Le dispositif de comptage est installé en propriété privée, le plus près possible des limites du domaine public.

En cas de nécessité de service, **nous pouvons procéder, de notre propre initiative et à nos frais, au déplacement du compteur sur le domaine public,** si l'aménagement de l'immeuble, l'égout ou la voie publique le permettent. Nous vous en informons préalablement et vous ne pouvez pas vous y opposer.

En revanche, **les travaux à réaliser en aval du dispositif de comptage,** et qui sont liés à ce déplacement, **sont à vos frais.**

Accès au compteur

À noter — L'accès au compteur est indispensable à la conduite de notre mission. **Vous êtes tenu de nous donner accès au compteur dans toutes les situations, y compris les situations d'urgence.**

À compter de la demande, vous disposez d'un délai de dix jours pour nous donner accès, sans délai en cas de fuite. Ce délai peut être allongé si vous devez réaliser des travaux de mise en conformité des accès. Il ne pourra dans ce cas excéder deux mois.

Nos équipes doivent pouvoir accéder librement au compteur, sans être empêchées, par exemple, par le matériel stocké ou les aménagements, notamment du mobilier ou des cloisons masquant partiellement ou totalement le compteur.

À savoir

Sachez que toute impossibilité d'accès, outre les pénalités auxquelles vous vous exposez, peut nous obliger à poser un second compteur à vos frais, si l'aménagement de l'immeuble, l'égout ou la voie publique le permettent. Ce compteur devient la nouvelle limite de responsabilité.

Télérelève

Le compteur est équipé à nos frais d'un dispositif de relevés à distance de l'index du compteur, sous réserve de contraintes technologiques. Nous en assurons l'entretien.

Si vous refusez l'usage de la télérelève, nous devons opérer au minimum une intervention sur site par an, qui vous est facturée au tarif en vigueur. Cette intervention permet de procéder à un contrôle physique des volumes consommés et, au besoin, à un redressement de facturation, tout en s'assurant du bon fonctionnement des installations.

À savoir

Pour réduire l'impact d'un redressement éventuel, vous pouvez également à tout moment nous adresser un autorelevé par le biais d'une photo du compteur :

- munissez-vous du numéro de contrat ;
- utilisez le formulaire de l'agence en ligne d'Eau de Paris disponible dans la rubrique Démarches.

2.2 Vérification, dépose, étalonnage

Nous vérifions le compteur à nos frais aussi souvent que nécessaire pour garantir le bon fonctionnement du service public de l'eau.

Vous pouvez nous demander, ainsi qu'à tout autre laboratoire certifiés COFRAC, de vérifier l'exactitude des données de consommation de notre compteur.

- Si vous faites appel à notre laboratoire de débitmètrie liquide d'Eau de Paris, accrédité 2-1895 par le COFRAC, l'étalonnage sera réalisé une fois que vous nous aurez retourné le formulaire vous indiquant le coût du contrôle de conformité, signé.

Le compteur existant est déposé et remplacé par un nouveau compteur :

- Si le compteur étalonné est conforme, les frais de vérification, de pose et de dépose du compteur ainsi que les volumes facturés sur la base du compteur étalonné sont à votre charge.
- Si le compteur n'est pas conforme, nous ne facturons pas les frais d'étalonnage et nous prenons en charge le changement de compteur.

2.3 Compteurs individuels

Nous fournissons et posons les systèmes de comptage individuels (compteur et dispositif de relève à distance) aux conditions fixées dans le guide pratique d'individualisation et la convention d'individualisation. Si vous disposez déjà de compteurs divisionnaires, il vous appartient de les déposer avant notre intervention.

Tout comme le compteur général de l'immeuble, chaque compteur individuel et son système de relève à distance sont notre propriété et nous en assurons la maintenance et l'entretien. **Nous sommes seuls habilités à intervenir sur ces dispositifs de comptage individuels.** En cas d'anomalie, vous devez nous informer sans délai.

- **En tant qu'abonné individuel,** vous nous en garantissez l'accès pour permettre la relève de l'index, la maintenance et l'entretien, y compris en cas de protection de l'immeuble par digicode ou autre procédé. À défaut, vous vous exposez à l'application de pénalités.

- **Il est donc recommandé que les compteurs individuels soient accessibles depuis les parties communes de l'immeuble.** S'ils sont à l'intérieur du logement, ils doivent être systématiquement équipés de dispositifs permettant la lecture à distance, faute de quoi l'individualisation ne pourra être mise en place.

3. Comment souscrire votre contrat d'abonnement ?

3.1 Obligation de souscription

Toute consommation d'eau doit donner lieu à la souscription d'un contrat d'abonnement et au paiement des volumes d'eau consommés.

Cette obligation s'applique également au prélèvement d'eau à partir d'ouvrages publics tels que les bouches de lavage et d'incendie, les vannes de décharge ou les ventouses en galerie.

Toutes les dispositions concernant l'eau non potable sont traitées en annexe 2 de ce règlement.

Lors de la souscription du contrat et tout au long de la vie du contrat, vous devez nous signaler tout changement d'usage.

À savoir

Tout raccordement sauvage au réseau du service public de l'eau ou toute consommation d'eau sans contrat d'abonnement ou autorisation expresse est interdit et peut donner lieu à une **facturation forfaitaire** sur la base d'une estimation de votre consommation, l'application de pénalités et des poursuites judiciaires.

3.2 Modalités de souscription

Si vous n'avez pas d'accès à l'eau :

- contactez-nous pour que nous vérifiions s'il faut créer un branchement.

Si vous avez déjà accès à l'eau, renseignez-vous auprès de la copropriété, du bailleur, syndic ou gestionnaire, pour connaître le mode de gestion de l'eau :

- un unique contrat d'abonnement de fourniture d'eau pour l'ensemble d'immeuble au nom du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires ;
- votre local/logement fait l'objet d'un contrat d'abonnement individuel.

- Vous êtes un **abonné consommateur :**
  1. effectuez votre demande d'abonnement individuel sur **agence.eaudeparis.fr** ou contactez-nous ;
  2. retournez-nous la convention d'abonnement complétée et signée ;
  3. procédez au règlement de la « facture de mise en service ».

- Vous êtes un **abonné professionnel ou vous êtes un syndic :**
  1. effectuez votre demande d'abonnement sur **agence.eaudeparis.fr** ou contactez-nous ;
  2. communiquez-nous votre SIRET accompagné d'un Kbis à jour, si vous êtes un établissement ou une entreprise ;
  3. procédez au règlement de la « facture contrat ».

Les dispositions qui concernent les voies privées fermées ou assimilées sont énoncées à l'annexe 1.

Nous pouvons refuser une demande de souscription d'un contrat d'abonnement :

- s'il n'y a pas de raccordement à l'eau ;
- si les conditions techniques et sanitaires nécessitent des travaux préalables à réaliser par vos soins.

3.3 Abonner chaque lot de votre immeuble

Peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pour un habitat collectif :

- le propriétaire ;
- le promoteur ;
- le bailleur public/privé ;
- le syndicat de copropriété.

Avant toute demande d'individualisation des contrats d'un habitat collectif, vous devez souscrire, s'il n'existe pas, un contrat d'abonnement à un compteur général en pied d'immeuble.

Avec l'individualisation d'un immeuble, chaque occupant d'un appartement ou local est abonné au service. Vous signez la convention de souscription à votre abonnement individuel et recevez vos factures d'eau que vous acquittez auprès de nous. Le compteur individuel appartient à Eau de Paris.

La convention d'individualisation et le guide d'individualisation définissent les conditions administratives, techniques et tarifaires qui s'appliquent. Ces documents sont téléchargeables sur l'agence en ligne d'Eau de Paris.

3.4 Souscrire un contrat temporaire de fourniture d'eau

Si vous avez **besoin d'un accès provisoire à l'eau** (par exemple, dans le cadre d'un chantier de travaux intérieurs ou extérieurs) :

- Complétez et signez le formulaire téléchargeable sur le site Eau de Paris pour souscrire un contrat.
  Pour toute question vous pouvez nous contacter au 01 71 25 00 25.

À savoir —— **Nous pouvons refuser votre demande de souscription** à un contrat d'abonnement temporaire, s'il en résulte un risque pour la distribution de l'eau (débit, pression, etc.) sur le réseau du service public de l'eau.

Ce branchement temporaire est sous votre responsabilité. Nous pouvons à tout moment contrôler, à nos frais, la conformité de vos installations, en aval de ce branchement temporaire.

3.5 Nouvel abonné au service

Avec votre souscription au contrat d'abonnement, nous vous communiquons :

- le règlement du service public de l'eau ;
- les tarifs (redevances, frais et pénalités), et chaque année vous recevez un courrier de présentation des nouveaux tarifs.
- le guide du nouvel abonné.

Ces éléments sont également consultables sur l'agence en ligne d'Eau de Paris et sur simple demande auprès de nos services.

La création d'un compte sur l'agence en ligne d'Eau de Paris vous permet gratuitement de :

- suivre votre consommation d'eau ;
- consulter et télécharger vos factures ;
- paramétrer des alertes pour détecter une surconsommation d'eau due à une éventuelle fuite sur votre réseau intérieur de distribution ;
- effectuer vos règlements par carte bancaire ;
- échanger avec le service client via un formulaire de contact ;
- etc.

Tous les éléments liés à votre compte sont spécifiés dans les Conditions générales d'utilisation (CGU) de l'agence en ligne d'Eau de Paris.

À noter

Pendant la durée du contrat, vous devez nous avertir de tout changement concernant votre situation :
- titulaire du contrat d'abonnement ;
- identité du payeur ;
- coordonnées postales ou numériques ;
- modalités d'accès au compteur général en pied d'immeuble ;
- etc.

Une publication dans un journal d'annonces légales n'est pas suffisante.

À noter

Nous devons pouvoir accéder à tout moment aux installations situées en propriété privée.
Faute d'accès, votre responsabilité serait engagée pour tous dommages consécutifs à notre incapacité d'intervenir pour entretenir ou réparer nos installations.
Vous vous exposez à des pénalités.

3.6 Droit de rétractation

- **Si vous êtes un consommateur,** vous pouvez vous **rétracter sans frais et sans motif, dans un délai de 14 jours à compter de la signature de votre contrat d'abonnement.** Il vous suffit de nous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception. Sa réception met fin à nos obligations respectives.

- **Si vous avez bénéficié de nos services avant votre demande de rétractation, les volumes d'eau consommés jusqu'à la résiliation effective** du contrat d'abonnement **sont dus.** Néanmoins, nous vous remboursons la part d'abonnement trimestrielle au prorata de la durée effective de votre abonnement.

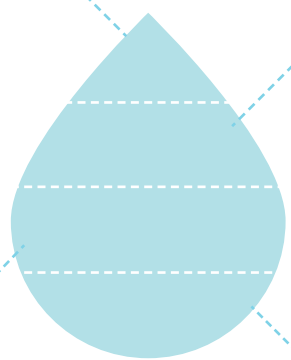
4. Comment s'effectue la facturation de votre contrat d'abonnement ?

Toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur à laquelle s'ajoutent, à la création du contrat, les frais d'accès au service.

4.1 Décomposition du prix de l'eau

Conformément à la réglementation (l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées), **la facture d'eau distingue plusieurs rubriques :**

Le coût de la collecte des eaux usées, de leur transport et de leur traitement, avant qu'elles ne soient rendues épurées, au milieu naturel. Le taux de ces redevances d'assainissement est fixé annuellement par délibération du Conseil de Paris pour la part collecte des eaux usées et du Conseil d'administration du Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP) pour la part transport et épuration.



Le coût de la production de l'eau potable et de sa distribution qui se compose :

- d'une part fixe correspondant à l'abonnement au service ;
- d'une part variable basée sur le volume d'eau consommé.

Le coût des redevances des organismes publics pour financer les actions de protection de la ressource en eau et la lutte contre les pollutions (Agence de l'eau Seine-Normandie), de soutien d'étiage (établissement territorial de bassin Seine Grands Lacs) et d'entretien des voies navigables et de développement du transport fluvial (établissement public Voies navigables de France).

Deux taux de TVA s'appliquent sur le prix de l'eau :

- 5,5 % sur les coûts relevant de l'eau potable ;
- 10 % sur ceux relevant de l'assainissement.

Chaque début d'année, nous vous adressons un courrier de présentation des tarifs applicables pour l'année à venir.
En cas de modification en cours d'année de l'une des composantes du prix de l'eau, nous vous en informons avec l'envoi de la première facture intégrant ce nouveau tarif.

4.2 Principes de facturation

Votre facturation est établie en fonction des volumes d'eau consommés enregistrés par notre compteur.

En l'absence d'un index réel, votre consommation est estimée sur la base de vos consommations antérieures et redressée sur la base de l'index réel suivant.
Le volume d'eau réellement consommé est alors recalculé et donne lieu à une régularisation sur la facture suivante.

Contestation du bon fonctionnement du compteur réel
Toute contestation des volumes d'eau consommés fait l'objet d'une analyse des données de comptage et, au besoin, d'une enquête sur place.
Vous pouvez contester le bon fonctionnement du compteur.
Si le compteur est défectueux, la facturation est corrigée sur la base de l'indice de la consommation moyenne journalière enregistrée par le nouveau compteur posé. Cet indice est appliqué pour la période de consommation contestée, antérieure à la pose du nouveau compteur.

À savoir

Vous pouvez, à tout moment, contrôler vous-même votre consommation d'eau sur le compteur et nous adresser un autorelevé des valeurs affichées :
- connectez-vous à votre compte sur l'agence en ligne d'Eau de Paris ;
- utilisez le formulaire « Votre relevé de compteur » dans la rubrique Démarche sur l'agence en ligne d'Eau de Paris.

Date d'exigibilité de la facture

Toute facture est exigible dès son émission et **doit être payée dans son intégralité dans un délai maximal de 20 jours.**

Vous pouvez régler la facture par :

- prélèvement automatique ;
- chèque, en l'établissant à l'ordre d'Eau de Paris et en y joignant le TIP non signé de la facture ;
- TIP, en retournant l'original du TIP daté et signé dans l'enveloppe jointe à la facture ;
- virement ou carte bancaire, en vous connectant à l'agence en ligne d'Eau de Paris.

Fréquence de la facturation

Vos factures vous sont adressées par **voie postale** ou **par voie électronique chaque trimestre,** sauf en cas de paiement fractionné par prélèvements mensuels.
Si le montant de votre facture est inférieur à 10 euros, la facturation pourra être semestrielle ou annuelle. L'abonnement au service vous est facturé sur la période de consommation correspondante.

4. Comment s'effectue la facturation de votre contrat d'abonnement ?

Facture d'arrêt de compte

Pour résilier le contrat d'abonnement, **nous devons disposer d'un index réel permettant d'établir la facture d'arrêt de compte.** Vous pouvez nous adresser une photo du compteur, avec le numéro dudit compteur et l'écran de l'index. Si vous n'êtes pas en capacité de nous communiquer l'index, nous fixerons ensemble un rendez-vous. Pour ce faire, il conviendra de nous contacter 15 jours avant votre départ, afin de pouvoir organiser au mieux le relevé d'index.

Facturation des frais de service

Outre les frais de mise en service du contrat, prélevés sur la première facture d'eau, **nous vous facturons également des frais complémentaires liés à la gestion de votre contrat.** Il s'agit notamment de frais de relève physique en cas de refus d'activation de la relève à distance ou de frais en cas de rejet de paiement.

Facturation des contrats d'abonnement temporaire

Vos factures vous sont adressées, par voie postale ou par voie électronique :

- en début de location de kit de puisage puis trimestriellement si la location est annuelle ;
- en début de location de kit de puisage et en fin de location si la location est mensuelle ou journalière.

Pour établir la facture d'arrêt de compte vous devez nous restituer le dispositif remis (équipé du compteur) :

- s'agissant d'un kit de puisage, l'index relevé lors de la restitution servira à établir cette facture ;
- s'agissant d'un smart kit, l'index relevé via l'application Smart Kit servira à établir cette facture.

Si le dispositif temporaire ne permet pas le relevé d'un index en début et en fin de contrat, votre facture d'arrêt de compte est éditée sur la base de votre consommation estimée par nos soins en s'appuyant sur vos besoins déclarés.

4.3 Retard et difficultés de paiement

Si vous ne réglez pas votre facture, l'agent comptable vous adresse :

- au-delà de 50 jours, une lettre de relance ;
- au-delà de 80 jours, une lettre de mise en demeure.

À savoir

Abonné au service de l'eau, en cas de difficulté pour acquitter votre facture, n'hésitez pas à nous contacter pour convenir de mesures adaptées à votre situation.
Des dispositifs d'aides existent pour accompagner des difficultés de paiement sur les charges d'eau des immeubles d'habitation collectifs.
Si vous êtes dans ce cas, vous-même ou vos résidents pouvez déposer un dossier au Fonds de solidarité logement.
Par ailleurs, en tant que consommateur directement abonné au service de l'eau (immeuble individualisé), vous pouvez également bénéficier des aides attribuées par le Fonds de solidarité logement. Nous vous accompagnons dans votre démarche. (article L. 2224-12-1-1 alinéa 3 du Code général des collectivités territoriales).

- utilisez le formulaire « Votre relevé de compteur » dans la rubrique Démarche sur l'agence en ligne d'Eau de Paris.

En cas d'impayés, l'agent comptable est dans l'obligation d'engager une procédure de recouvrement forcé par toutes voies de droit utiles.

4.4 Remise sur facture suite à une fuite (écrêtement Warsmann)

À savoir — **Le dispositif Warsmann** s'applique en cas de consommation d'eau anormale liée à une fuite d'eau sur une canalisation après compteur.

Votre consommation est jugée anormale sur une période :

- si elle excède le double de votre consommation moyenne constatée pour la même période sur les trois années antérieures ;
- ou, à défaut, sur la base du volume d'eau moyen consommé dans un local d'habitation de taille et de caractéristiques semblables.

Dès que nous constatons une consommation anormale, nous vous en informons et ce, au plus tard lors de l'envoi de votre facture (articles 2224-12-4 III bis et R. 2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales).

Les conditions suivantes doivent être réunies :

- La fuite est située dans un local/immeuble d'habitation (le dispositif n'est pas applicable aux locaux professionnels).
- Il ne s'agit pas d'un branchement de secours incendie.
- La fuite n'est pas causée par des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.
- Vous fournissez les justificatifs nécessaires.

Pour en bénéficier :

1. Dès réception de la facture notifiant une forte hausse de consommation, accompagnée de la notice Warsmann, **si vous identifiez une fuite, faites-la réparer au plus tôt par un professionnel.**
2. **Adressez-nous votre facture de réparation acquittée avec l'attestation du plombier** précisant la localisation de la fuite et la date de réparation, dans un délai maximal d'un mois à compter de la notice Warsmann.
3. **À réception de votre dossier complet, si les conditions sont remplies, nous vous remboursons la part « eau » de la facture d'eau reçue,** sur les volumes consommés en excédent du double de la consommation habituelle. Le remboursement s'opère sur la facture reçue.

- **À défaut de retour de votre part,** si la surconsommation perdure, la facture du trimestre suivant notifiera à nouveau l'éligibilité Warsmann. Elle sera accompagnée de l'envoi d'un courrier de notification en LRAR. À défaut de réponse, votre surconsommation ne sera plus éligible au dispositif.

À savoir

Si la fuite d'eau s'est évacuée par le sol, en terre, sans avoir été rejetée à l'égout, vous pouvez également bénéficier d'un dégrèvement de la part « assainissement ». Vous devez alors compléter le volet 2 du formulaire Warsmann et joindre les pièces justificatives.

À noter, **une surconsommation d'eau n'est pas toujours liée à une fuite.** Elle peut, par exemple, être due à des changements d'installations ou d'équipements au sein de votre immeuble.

Si vous n'expliquez pas cette consommation anormale, vous pouvez nous demander de vérifier le bon fonctionnement du compteur.

4.5 Dégrèvement de la part « assainissement »

Vous pouvez être exonéré totalement ou partiellement des redevances d'assainissement si les volumes consommés ne sont pas rejetés au réseau d'assainissement.

Deux cas peuvent générer cette exonération :

- Un usage d'eau sans renvoi à l'égout, de type arrosage par exemple, sous réserve de disposer d'un branchement spécifique équipé d'un compteur. Pour en bénéficier, envoyez un mail à DPE-stea-recettes@paris.fr.
- Une fuite d'eau sur le réseau privatif intérieur de l'immeuble, dès lors que l'eau n'a pas été rejetée à l'égout, s'étant infiltrée en terre. Pour en bénéficier, remplissez le formulaire dédié Eau de Paris.

À savoir

Qu'il s'agisse d'une demande Warsmann ou d'un dégrèvement, nous pouvons procéder aux contrôles que nous estimons nécessaires durant l'instruction du dossier, sur place et/ou sur demande de pièces justificatives complémentaires. En cas de refus, votre demande sera rejetée et vous devrez acquitter la facture d'eau émise.

4.6 Branchements de secours incendie

Pour tous vos contrats d'abonnements de secours incendie, vous êtes redevable de la part abonnement ainsi que des taxes et redevances liées à l'eau consommée.

La part eau sur ces contrats n'est pas facturée si vous nous avez déclaré vos essais périodiques et si vous nous signalez toute extinction d'incendie.
Vous devez nous en informer au plus vite via le formulaire de contact de l'agence en ligne d'Eau de Paris ou au 0974 506 507.
Si les essais sont récurrents, vous pouvez nous en informer dès le début d'année.

La responsabilité d'Eau de Paris ne pourra être recherchée en cas de fonctionnement insuffisant des installations et des prises d'incendie vous appartenant.

À noter

L'utilisation des installations et équipements de lutte contre l'incendie est exclusivement réservée à cet usage.
Toute consommation à d'autres fins est facturée au tarif de l'eau potable en vigueur, majoré d'une pénalité qui double le tarif de l'eau potable.
Nous pouvons également procéder à tout moment aux vérifications nécessaires pour contrôler l'usage de l'eau.

4.7 Immeubles équipés de compteurs individuels

Lors de la signature du contrat d'individualisation de l'immeuble, le propriétaire a réglé les frais d'accès à l'individualisation, tant pour l'immeuble que pour chaque local d'habitation individualisé.

À la signature de la convention d'abonnement individuel d'eau, vous acquittez des frais d'accès au service public de l'eau.

Un immeuble individualisé dispose :

d'un compteur général situé en pied d'immeuble qui comptabilise l'ensemble des volumes consommés par l'immeuble. La facture correspond aux volumes non facturés aux abonnés individuels.

+

des compteurs individuels qui comptabilisent les volumes consommés par chacun des logements ou locaux de l'immeuble.
Chaque occupant reçoit une facture, il est redevable de sa propre consommation d'eau.

Pour toute information supplémentaire consultez le guide pratique d'individualisation.

À savoir

L'abonnement au service s'acquitte pour chaque compteur supplémentaire, donc par exemple à tous compteurs individuels installés en complément dans les parties communes.

4.8 Frais de report à votre demande de coupure d'eau liée au service

Les travaux réalisés sur le réseau d'eau potable peuvent générer des coupures d'eau sur les immeubles desservis. À titre exceptionnel et sous réserve de faisabilité technique, les travaux peuvent être reportés. Les surcoûts du report sont à votre charge et pris en compte à signature du devis et paiement de l'avance de frais.

Nous pouvons reporter les arrêts d'eau, de façon exceptionnelle à nos frais, pour une raison de continuité de service ou des exigences spécifiques d'exploitation du réseau.

5. Quelles sont les pénalités applicables en cas de non-respect de vos obligations ?

5.1 Principe général

Les pénalités sont journalières ou forfaitaires selon leur nature.

Nos tarifs précisent le montant de ces pénalités, recouvrées sur la facture d'eau ou sur une facture spécifique. **Ces pénalités s'appliquent indépendamment des procédures contentieuses** que nous pourrions engager à votre égard.

5.2 Refus d'accès aux installations et équipements d'eau de votre immeuble

À savoir

Même situés en propriété privée, le compteur général et les compteurs individuels sont notre propriété. Nous devons donc pouvoir y accéder notamment pour des relevés d'index, l'entretien et la réparation des compteurs, des travaux, la réalisation de prélèvements qualité ou des contrôles techniques ou sanitaires.

L'impossibilité d'accéder (absence lors du rendez-vous, insalubrité, etc.) peut donner lieu à l'application de pénalités.

Nous pouvons saisir les services judiciaires et autorités compétentes pour faire constater le refus d'accès et si le risque ou le danger l'exigent, vous imposer l'intervention de nos équipes.
Vous serez responsable de tous dommages, quelle que soit leur nature, qui pourraient être **dus à un défaut d'accès.**

5.3 Comportements représentant un danger ou une infraction

Nous pouvons vous facturer des pénalités si nous constatons une absence de réponse de votre part à nos signalements de comportements dangereux pour la sécurité des personnes, des biens, pour la qualité de l'eau, etc.

Les pénalités sont calculées à partir du 15e jour suivant l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse, qu'il s'agisse d'une obligation de faire (entretien, réparation ou mise en conformité) ou d'une obligation de ne pas faire (ne pas manœuvrer ou ne pas utiliser).

5. Quelles sont les pénalités applicables en cas de non-respect de vos obligations ?

Sont concernées notamment les situations suivantes :

- **Absence d'entretien ou de réparation des installations, des équipements ou des ouvrages sous votre responsabilité** (chambre de comptage, protection contre le gel et les chocs du compteur, etc.).
- **Manœuvres interdites d'appareils, d'équipements ou d'ouvrages** (vannes, robinets, suppression de branchements, modification de compteurs, etc.). **Il s'agit notamment de :**
  - manœuvrer le robinet de raccordement sur la conduite publique et/ou démonter tout ou partie du branchement ou du seul dispositif de comptage général ;
  - utiliser des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et utiliser des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques.
- **Absence de dispositifs de protection du réseau du service public de l'eau contre les pollutions par le réseau privatif intérieur, en adéquation avec les types de réseaux et les usages existants.**
- **Non-mise en conformité de la chambre de comptage et/ou des installations, des équipements ou du réseau privatif intérieur après mise en demeure.**
- **Utilisation interdite d'appareils ou d'équipements (adoucisseur avant compteur, etc.).**
- **Détérioration ou dégradation volontaire des installations ou des équipements du service public de l'eau.**
- **Modification ou aménagement du local d'accès au compteur, de la chambre de comptage ou d'accès du point de livraison, sans notre accord préalable.**
- **Fourniture par vos soins d'eau à des tiers (L. 1321-4 du Code de la santé publique et L. 1324-3 1°/ du Code de la santé publique).**
- **Utilisation de systèmes de secours incendie privés à d'autres fins que les essais et le secours incendie.**

Outre ces pénalités, **vous pouvez vous exposer à des poursuites judiciaires,** conformément aux dispositions du code de la santé publique.

Les pénalités encourues sont consultables dans le catalogue des tarifs.

À noter —— Toute prise d'eau frauduleuse et vol d'eau sur nos installations constitue également une infraction qui donnera lieu à la facturation du volume d'eau consommé estimé et d'une pénalité.

6.1 Nos engagements

Vous délivrer une eau potable en continu

Nous produisons et distribuons en permanence une eau potable **conforme à la réglementation en vigueur.**

La qualité de l'eau potable est soumise à **deux types de contrôles :**

- un contrôle sanitaire, qui est opéré par l'Agence régionale de santé ;
- une surveillance permanente assurée par notre laboratoire d'analyses.

Les contrôles sont réalisés sur l'ensemble du parcours de l'eau.

Pour accomplir notre mission de distribution, **nous opérons les raccordements au réseau de distribution.**

Sauf dans les voies privées fermées ou assimilées, notre limite de responsabilité se situe sur la partie publique du branchement jusqu'en aval du robinet après compteur, joint non inclus. **Sauf en cas de force majeure et/ou engagement de votre responsabilité,** nous prenons donc à notre charge les réparations et les dommages résultant de l'existence, de la casse ou de la vétusté de la partie publique du branchement.

Des limitations de vos usages en eau sont possibles sans que notre responsabilité ne puisse être engagée.
En cas de force majeure, dans l'intérêt général et en fonction des possibilités de distribution, la Ville de Paris et les autorités compétentes peuvent limiter la consommation d'eau, restreindre son utilisation, ou modifier le réseau de distribution et sa pression, sans ouvrir droit à quelconque dédommagement. Nous vous informons de ces modifications.

À savoir

Seuls la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris et nous-mêmes pouvons manœuvrer les bouches et poteaux d'incendie du réseau du service public de l'eau (sauf en cas de souscription d'un contrat temporaire d'accès à l'eau).

Contrôler les ouvrages et votre réseau intérieur de distribution

Pour assurer le suivi de la qualité de l'eau distribuée, **notre laboratoire d'analyse de l'eau (numéro d'accréditation n° 1-2109) analyse des échantillons** que nous prélevons sur l'ensemble du réseau du service public et sur nos ouvrages dont nos compteurs. Ces analyses sont à notre charge.

Pour toutes vos demandes d'analyses d'eau sur votre réseau intérieur de distribution vous pouvez solliciter un laboratoire compétent dont celui d'Eau de Paris. Pour obtenir un devis consultez notre site.

Vous informer sur la qualité d'eau potable

Les données sur la qualité de l'eau du robinet sont publiques et disponibles sur le site Internet du Ministère chargé de la santé. Les synthèses mensuelles des analyses de contrôle sanitaires réalisées par l'Agence Régionale de Santé et la synthèse annuelle sont disponibles sur le site www.eaudeparis.fr.

À savoir

Si vous êtes gestionnaire d'un immeuble collectif, vous devez transmettre ces informations à tous les occupants de l'immeuble (l'article 6 de l'ordonnance n° 2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine). Si des circonstances exceptionnelles devaient engendrer un dépassement des limites de qualité réglementaires avec risque pour la santé humaine, nous vous en informerions ainsi que des mesures correctives et du retour à la normale.

Vous garantir une juste pression

Nous garantissons **une pression de 2,5 bars** en pied d'immeuble.

À noter

Si les besoins spécifiques de votre immeuble nécessitent des dispositifs de surpression ou de réduction de pression, vous devez solliciter notre autorisation avant installation. Ces équipements ne doivent pas générer de nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau du service public de l'eau que pour votre réseau intérieur, en particulier sur les dispositifs de lutte contre les incendies (système brouillard-eau, etc.). **Lors de votre demande d'autorisation, nous vous précisons les conditions techniques à respecter pour éviter les nuisances sur le réseau du service public de l'eau. Vous êtes responsable de l'entretien de ces équipements.**

6.2 Vos obligations concernant votre réseau intérieur de distribution

Concevoir, réaliser et entretenir votre réseau intérieur de distribution raccordé au réseau du service public de l'eau

- **Vous devez vous assurer,** que vous soyez abonné collectif et/ou individuel, que votre réseau intérieur de distribution n'altère pas la qualité, la pression et le débit de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.

  Ainsi, **le réseau intérieur de distribution** doit être conçu pour :
  - écarter les phénomènes de corrosion et être entretenu en conséquence ;
  - empêcher tous retours d'eau (notamment depuis les installations techniques collectives de chauffage, climatisation...) pour être conforme à la réglementation en vigueur.

  Vous devez entretenir et vérifier que le bon fonctionnement de vos dispositifs de protection contre les retours d'eau et tenir à notre disposition les comptes rendus d'intervention.

À savoir —— **Si vous êtes propriétaire d'un immeuble hors habitation, vous devez consigner dans un fichier sanitaire le schéma de principe des réseaux intérieurs,** comprenant notamment la liste et la localisation des dispositifs de protection contre les retours d'eau installés dans l'immeuble ainsi que les informations relatives à leur entretien et leur vérification.
Ce fichier doit être tenu à la disposition de l'autorité sanitaire compétente et du service public de l'eau qui doivent pouvoir le consulter.

- **Si votre réseau intérieur de distribution contient du plomb,** vous devez respecter les dispositions réglementaires en matière de santé publique qui fixent une teneur limite de 10 µg/l au robinet du consommateur (à la date d'entrée en vigueur de ce document). **Le ministère de la Santé recommande de limiter tout contact entre l'eau et les parties en plomb des canalisations privatives intérieures,** ce qui peut exiger leur remplacement.

- **L'ajout de traitements complémentaires** à l'intérieur de l'immeuble est strictement réglementé (article R.1321-53 du Code de la santé publique). Vous pouvez installer un dispositif de traitement complémentaire, sous réserve de disposer d'un point d'eau froide non traitée.

- **Tous les travaux d'établissement des canalisations** et appareils de toute nature de votre réseau intérieur de distribution **sont exécutés à vos frais par les installateurs de votre choix.**

- De même, **l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité du réseau intérieur de distribution vous incombent** (article R. 1321-55 du Code de la santé publique).

- **En cas de modification susceptible de générer des risques supplémentaires de pollution** (création de nouveaux piquages notamment), il vous appartient d'adapter les dispositifs de protection (dispositif anti-retour...) et de nous en informer.

À noter

Lorsque le réseau intérieur de votre immeuble est susceptible de présenter des risques sur la distribution publique ou n'est pas conforme aux dispositions sanitaires réglementaires, nous-mêmes ou un organisme mandaté par l'autorité sanitaire pouvons opérer les contrôles nécessaires à vos frais. **En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, le branchement peut être fermé d'office, sans indemnités.**

Responsabilité de votre réseau intérieur de distribution

Vous êtes responsable de tous dommages survenant depuis votre réseau intérieur de distribution, y compris leurs répercussions sur le domaine public.

Vous serez ainsi tenu responsable des dommages ayant notamment pour origine :

- le fonctionnement défectueux, la modification, le défaut d'entretien ou de remise en état des installations, les retours d'eau ;
- une faute ou une négligence de votre part ou de celle de votre représentant ;
- une fausse manœuvre, y compris un coup de bélier occasionnant un déboîtement du branchement avant compteur. Nous pourrons vous imposer à vos frais un dispositif antibélier en cas de nécessité ;
- le défaut d'étanchéité de l'immeuble et du réseau intérieur de distribution (article 33 de l'arrêté du 20 novembre 1979 portant règlement sanitaire du département de Paris) ;
- une aspiration mécanique de l'eau du réseau du service public de l'eau.

Ces comportements sont également passibles de pénalités.

6.3 Vos obligations concernant les installations privatives intérieures de lutte contre l'incendie

Concevoir les installations

Toute communication entre les installations de défense incendie et le réseau intérieur de distribution de l'alimentation générale est interdite. Néanmoins, elle peut être tolérée, sous réserve de notre accord et après contrôle, à condition que les réseaux soient maillés avec une vanne de partage étanche et maintenue en permanence fermée.

Le réseau privé incendie ne doit comporter aucune autre prise que celles des appareils ou robinets nécessaires au puisage de l'eau destinée à combattre les incendies ou à effectuer des essais ou à opérer la vidange des conduites. En cas de modifications apportées aux installations intérieures de défense incendie, vous devez nous informer au préalable de l'évolution de vos besoins en eau.

Nous pouvons réaliser des contrôles d'usage de l'eau, en cas de défaut nous vous demandons de procéder au plus vite à la mise en conformité. Sans action de votre part, nous pouvons saisir l'Agence régionale de santé et appliquer des pénalités.

Notre responsabilité ne pourra être recherchée en cas de fonctionnement insuffisant de vos installations et de vos prises d'incendie.

À noter

Tout appareil lié au branchement secours incendie qui constitue un risque ou une perturbation pour le service public de l'eau doit être immédiatement remplacé par vos soins, sous peine de fermeture du branchement.

Nous pouvons prescrire à vos frais et sous votre responsabilité (avec l'entreprise qualifiée de votre choix) la mise en place en aval du branchement incendie :

- d'un dispositif de protection contre les retours d'eau, agréé par l'autorité compétente et répondant à la réglementation en vigueur ;
- d'un dispositif antibélier.

Entretien

Avec la signature de votre contrat d'abonnement, vous vous engagez à :

- assurer l'entretien régulier, la garde, la surveillance et le bon fonctionnement de vos installations privatives intérieures de défense et de lutte contre l'incendie ;
- réserver l'utilisation des installations et équipements de lutte contre l'incendie exclusivement à cet usage, incluant les exercices permettant de contrôler périodiquement leur bon fonctionnement ;
- déclarer vos essais incendie ;
- signaler à Eau de Paris, sans délai, toute fuite ou anomalie constatée sur la partie publique du branchement.

Les conditions de facturation sont détaillées au **4.6.**

Lors d'essais incendie ou d'arrêts d'eau, toute manœuvre qui constitue une gêne pour la distribution, un danger pour le branchement ou le réseau du service public de l'eau, notamment par coup de bélier, doit être évitée en prenant toutes les mesures de prévenance nécessaires (personnel habilité et formé à manœuvrer les vannes du réseau privatif intérieur).

Pour le branchement de secours incendie, vous disposez d'un débit maximal qui est celui des appareils ou robinets nécessaires, installés et coulant à gueule-bée (par écoulement libre de l'eau en extrémité de la conduite, sans organe régulateur, de type vanne, robinet, etc.).

En cas de branchement secours incendie non opérationnel vous devez immédiatement vous rapprocher des autorités compétentes.

6.4 Vos obligations sur l'usage d'eau ne provenant pas du réseau du service public d'eau potable

Si votre réseau intérieur de distribution dispose de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas du réseau du service public de l'eau, vous devez avertir Eau de Paris.

Toute communication entre les canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas du réseau du service public de l'eau et celles du réseau du service public de l'eau est interdite. (Article 3 II de l'arrêté du 10 septembre 2021 relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau).

Pour en savoir plus, consulter **l'annexe 2.**

7.1 Interruption de service pour cause de fuite ou travaux sur le réseau

Nous pouvons procéder à des coupures d'eau pour des travaux de maintenance et d'exploitation du réseau. Les interruptions de service s'effectuent sans aucune indemnité (préjudice d'exploitation, dommage causé à vos installations ou équipements, dommage causé aux tiers, etc.).

Les coupures d'eau durent généralement entre 30 minutes et 6 heures.
Vous en êtes informé par affichage au moins deux jours ouvrés à l'avance, sauf urgence.

Nous pouvons reporter les arrêts d'eau, de façon exceptionnelle :

- à nos frais, pour une raison de continuité de service ou des exigences spécifiques d'exploitation du réseau ;
- à vos frais, sous réserve de la faisabilité technique.

À noter

Avant la coupure d'eau, pour éviter un désordre sur vos installations et équipements lors de la remise en eau, vous devez prendre les mesures conservatoires suivantes :

- assurer l'étanchéité de votre réseau intérieur de distribution, notamment par le maintien des robinets fermés ;
- ne pas faire fonctionner d'appareils ménagers utilisant l'eau potable (pendant et immédiatement après la coupure d'eau) ;
- fermer :
  - votre robinet d'arrêt général situé après votre compteur afin d'éviter tout dysfonctionnement au niveau de vos réducteurs de pression et de vos surpresseurs,
  - vos robinets de puisage pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.
- gérer les réducteurs de pression, détendeurs de pression et surpresseurs avec votre prestataire en charge de leur entretien ;
- laisser couler l'eau quelques instants avant de la consommer afin qu'elle retrouve sa limpidité.

Nous déclinons toute responsabilité en cas de sinistre lors de la remise en eau.

7.2 Fermeture de votre branchement pour raisons techniques ou sanitaires

- **En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique,** le branchement peut être fermé d'office, sans indemnités.

- En cas de nécessité, **nous pouvons vous demander de :**
  - procéder en propriété privée à vos frais :
    - à des travaux urgents ou dûment justifiés,
    - à la mise en œuvre de préconisations de bon sens.
  - accéder à la partie publique du branchement en propriété privée, pour nous permettre d'intervenir et d'effectuer des réparations jugées nécessaires.

Si vous ne vous exécutez pas après l'envoi d'un courrier de mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception ou si vous n'y répondez pas, nous pouvons fermer votre branchement d'eau.
Nous pouvons également résilier votre abonnement après un deuxième courrier de mise en demeure resté infructueux.
Le contrat d'abonnement n'est pas suspendu pendant la durée des travaux et vous êtes redevable de la part abonnement du contrat. Il vous appartient de solliciter la remise en service du branchement à l'issue des travaux.

Les raisons et risques pouvant entraîner la fermeture sont notamment :

- les branchements maillés sans vanne de partage ou avec une vanne de partage non étanche ou ouverte alimentant les bâtiments, alors seul un branchement peut rester ouvert ;
- des travaux au sein d'un bâtiment présentant un risque pour le réseau ;
- un défaut d'accès au compteur, au branchement, au système de comptage ou aux installations ;
- des manœuvres interdites avérées après avoir reçu une mise en demeure vous avertissant de l'interdiction d'y procéder ;
- une absence de consommation d'eau depuis plus de 12 mois, notamment du fait d'un défaut de raccordement du réseau intérieur de distribution ;
- et plus globalement, la non-conformité des immeubles, branchements, chambres de comptage, systèmes de comptage constituant un danger pour nos agents ou un risque de dommage pour nos équipements et installations ;
- une dégradation de la qualité ou la pression de l'eau du réseau du service public de l'eau.

Cette fermeture s'accompagne de pénalités.

7.3 Fermeture de votre branchement en cas d'absence ou de non-respect de votre contrat

- **Si vous omettez de conclure un contrat d'abonnement** pour tout raccordement au réseau du service public de l'eau.
- **Si vous devenez un fournisseur d'eau** (article 1321-4 et suivants du Code de la santé publique), à titre gratuit ou onéreux.
- **Suite à un impayé si vous êtes professionnel** et ce, jusqu'à paiement intégral des sommes dues, 15 jours après une mise en demeure. Une action en justice peut parallèlement être exercée contre vous. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement des redevances d'abonnement tant que celui-ci n'a pas été résilié.

À noter

Attention, même en cas de paiement immédiat de la dette, la remise en eau ne peut s'opérer avant cinq jours ouvrés.

8.1 Résiliation d'un contrat d'abonnement et lutte contre l'incendie

Vous pouvez **à tout moment** nous demander une résiliation de votre contrat d'abonnement :

- par courrier postal
- sur l'agence en ligne d'Eau de Paris

À noter

Anticipez votre départ : aucune résiliation ne sera effective sans relevé d'index vérifié.
Si vous ne pouvez pas photographier l'index du compteur, contactez-nous sans attendre, **a minima 15 jours avant la date effective de votre départ,** pour organiser une relève du compteur par nos soins.

Pour résilier, vous devez nous communiquer **avant votre départ :**

- un relevé de l'index de votre compteur ;
- une photographie du compteur mettant en évidence le numéro du compteur et l'index relevé ;
- votre nouvelle adresse postale pour l'envoi de la facture d'arrêt de compte ;
- les coordonnées du propriétaire ou du futur propriétaire ;
- si elles sont connues, les coordonnées du futur occupant des lieux afin de simplifier la clôture de votre contrat.

La résiliation est effective dans les 15 jours après la réception de la demande complète de résiliation. **La facture d'arrêt de compte est établie sur la base de l'index de départ** vérifié par le service public de l'eau.

En l'absence de repreneur :

nous procédons à la fermeture du branchement, dans le mois suivant la résiliation.

En cas de décès :

le contrat d'abonnement se poursuit jusqu'à la demande de résiliation formulée par tous tiers intéressés ou jusqu'au transfert du contrat d'abonnement à un nouvel abonné.

À savoir

Toute demande de suppression de branchement associée à une résiliation est à votre charge et donne lieu à facturation.

En tant qu'abonné individuel :

vous devez signaler le départ de votre logement et résilier votre contrat d'abonnement individuel. À défaut, les factures sont dues et vous êtes responsable de tous dommages causés par un éventuel dégât des eaux pendant toute la période d'inoccupation du logement.

En tant que propriétaire d'un immeuble individualisé :

à chaque changement d'occupant, il vous appartient de mettre à jour le fichier de peuplement et de nous l'adresser. Nous pourrons ainsi consolider les données des contrats individuels. En l'absence de nouvel abonnement, c'est l'abonné du contrat général qui supportera les consommations éventuelles du lot vacant (fuites, installations défaillantes...).

Pour toute information supplémentaire, consultez votre convention d'individualisation.

À savoir

En cas de résiliation d'un abonnement collectif, aucun titulaire d'un abonnement individuel n'est en droit, pour ce motif, d'exercer de recours contre nous.

À noter

Nous pouvons procéder à une résiliation d'office du contrat d'abonnement si vous n'acquittez pas la première facture-contrat et que le local n'est pas une résidence principale à usage d'habitation.

8.2 Résiliation d'un contrat de fourniture d'eau temporaire

À la fin de votre contrat, vous devez nous restituer l'équipement mis à votre disposition (kit de puisage, smart kit, etc.). Pensez à nous contacter en amont afin d'organiser la reprise du matériel.

L'équipement sera vérifié dans les 24 heures suivant sa reprise, avec relève de l'index par nos soins. En cas de dysfonctionnement ou de dégradation constatés, des pénalités pourront être appliquées.

En l'absence de données de comptage, la facturation sera établie sur la base des données estimées.

À noter

En cas de risque avéré pour le réseau du service public de l'eau (retour d'eau, coup de bélier, ...), nous pouvons résilier unilatéralement le contrat d'abonnement temporaire (kit de puisage, smart kit, etc.).

8.3 Résiliation d'un branchement de secours incendie

Pour toute demande de résiliation d'un abonnement de branchement de secours incendie, **il est de votre responsabilité de vous assurer que cette demande est conforme à vos obligations réglementaires.**

Pour résilier votre contrat d'abonnement de secours incendie :

- vous devez nous renvoyer le formulaire de résiliation, à télécharger sur l'agence en ligne d'Eau de Paris, complété et signé ;
- vous devez nous adresser une demande de résiliation distincte pour chaque contrat d'abonnement.

À réception d'un dossier complet, nous résilions le contrat d'abonnement et fermons le branchement secours incendie correspondant.

8.4 Occupation d'immeubles sans droits ni titre

À savoir — Nous pouvons refuser une demande de résiliation si les autorités compétentes imposent le maintien du service de l'eau pour des raisons d'hygiène ou de sécurité.

Si vous êtes propriétaire d'un immeuble occupé sans droits ni titre, nous vous invitons à suivre les démarches suivantes :

- déclarer a minima l'occupation de votre bien sans droits ni titre auprès des autorités de police ;
- nous transmettre tous les documents justificatifs de cette occupation, y incluant le dépôt de plainte.

Une enquête sera réalisée par les services municipaux, à l'issue de laquelle il pourra nous être demandé de maintenir en eau pour les résidents de l'immeuble.

À réception de l'accord de la Ville de Paris, votre contrat d'eau est résilié et vous n'êtes plus redevable des consommations. Une facture d'arrêt de compte est établie à la date de la résiliation.

Ce maintien de l'alimentation en eau potable est accordé à titre exceptionnel, pour une durée limitée. Un point d'eau provisoire peut être installé sur la voie publique à la demande de la Ville de Paris, si les conditions de salubrité et de sécurité ne sont pas réunies pour un maintien en eau de l'alimentation en eau de l'immeuble. **Cette mise à disposition d'eau prend fin en cas d'exécution d'une décision de justice prononçant l'expulsion des occupants sans droits ni titre.**

8.5 Immeubles avec des compteurs individuels

Vous êtes propriétaire de l'immeuble

Si vous êtes le propriétaire d'un immeuble avec un compteur général et des compteurs individuels, vous pouvez demander la résiliation de l'abonnement collectif **sous un préavis de six mois.**

La demande doit :

- nous être adressée par courrier recommandé avec accusé de réception ;
- comprendre la décision de demande de résiliation (décision d'une assemblée générale, etc.).

À savoir — **Cette résiliation ne peut intervenir qu'à condition que tous les abonnements individuels soient résiliés.** Chaque abonnement individuel doit être résilié, soit par vous, soit par l'abonné individuel, soit par le gestionnaire de l'immeuble.

Nous réalisons préalablement **une relève simultanée des index des compteurs généraux et individuels.** Nous retirons les compteurs individuels, il est de votre responsabilité de rétablir la continuité d'alimentation.

À l'issue de ces démarches, l'immeuble bénéficie d'un seul abonnement collectif pour le compteur général situé en pied d'immeuble.

Vous êtes occupant d'un logement équipé d'un compteur individuel

Si vous êtes abonné individuel et que vous quittez votre logement, vous devez nous demander la résiliation de votre contrat d'abonnement selon les conditions définies.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos demandes qui doivent en premier lieu être formulées au Service client.

Si vous n'êtes pas satisfait d'une réponse apportée, ou n'avez pas obtenu de réponse sous un mois, vous pouvez saisir le Pôle réclamations :

- par courrier postal
- via l'agence en ligne d'Eau de Paris

À l'issue de ces démarches, si le litige n'a pas pu être levé ou en l'absence de réponse de notre part dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau (articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation).

Pour saisir le Médiateur de l'eau et connaître les modalités :

- consultez le site Internet de la **Médiation de l'eau**

Vous êtes libre d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur.

Le parcours réclamation

1. Vous avez fait une demande.

2. **Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée** à une demande ou n'avez pas eu de réponse sous 1 mois.

   Faites-nous une **réclamation écrite :**

   - EAU DE PARIS
     Pôle réclamations
     19, rue Neuve-Tolbiac
     CS 61373
     75214 Paris cedex 13
   - https://agence.eaudeparis.fr

3. **Le litige persiste :** réponse apportée à votre réclamation insatisfaisante ou absence de réponse dans un délai de 2 mois :

   - Médiation de l'Eau
     BP 40463
     75366 Paris cedex 08
   - https://www.mediation-eau.fr/FR/saisir-le-mediateur-de-leau.asp

10. Comment sont traitées vos données personnelles ?

Les clauses énoncées ci-après peuvent évoluer en fonction du cadre légal et de la doctrine de la CNIL.

10.1 Traitement de vos données

Nous collectons et traitons uniquement les données personnelles qui sont strictement nécessaires pour assurer notre mission de service public de l'eau. Les traitements réalisés sont ainsi nécessaires à l'exécution d'un contrat ou sont justifiés par l'intérêt légitime d'Eau de Paris d'apporter la plus grande qualité de service possible. C'est pourquoi, **si vous refusez de fournir les informations nécessaires à la création d'un contrat, il sera impossible de souscrire au contrat d'abonnement du service public de l'eau et d'accéder au service.**

Les traitements de vos données personnelles répondent à **des finalités qui sont :**

- déterminées : celles strictement nécessaires à la gestion du service public de l'eau et au suivi de notre relation avec vous, abonnés et usagers, à savoir la gestion des contrats d'abonnements au service public de l'eau, notamment :
  - la demande de souscription et l'exécution du contrat ;
  - la demande de résiliation du contrat ;
  - la demande et le suivi de travaux ou services ;
  - la facturation ;
  - la comptabilité ;
  - le recouvrement ;
  - la réclamation ;
  - le contentieux ;
- légitimes : les finalités poursuivies correspondent à l'activité professionnelle que nous déclarons et à notre mission de service public ;
- explicites : les finalités sont connues des usagers par ce règlement, qui est publié dans le Bulletin officiel de la Ville de Paris (BOVP), accessible sur l'agence en ligne d'Eau de Paris, qui peut vous être envoyé sur simple demande.

Ces finalités ont été portées à la connaissance de notre Délégué à la protection des données (DPD). Elles sont consignées dans le registre de nos traitements de données et revues périodiquement.

10.2 Traitement de vos données

Vos données personnelles peuvent être transmises :

- à l'ensemble de nos services concernés ;
- aux sous-traitants concernés : la Ville de Paris en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau et gestionnaire des mesures d'aide au paiement des factures d'eau, organismes gérant les services d'assainissement, ceux émetteurs de taxes et redevances en relation avec la facture d'eau ;
- aux tiers autorisés (police, enquête judiciaire, etc.) légalement habilités à en demander l'accès.

Vos données ne font pas l'objet d'un transfert hors de l'Union européenne.

10.3 Durée de conservation de vos données

Nous conservons vos données le temps nécessaire aux opérations requises pour assurer le service public de l'eau. Cela correspond à la durée de la relation contractuelle, augmentée des durées de conservation légales et d'archivage, ce dans le respect de la réglementation en vigueur.

10.4 Protection de vos données

Nous assurons la sécurité des données personnelles en prenant des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

Vos données sont protégées, notamment par :

- l'authentification des utilisateurs habilités ;
- une sécurisation des postes de travail ;
- une sécurisation de l'informatique mobile et de nos locaux ;
- la protection de notre réseau informatique interne ;
- la sécurisation de nos serveurs et du site Web eaudeparis.fr ;
- des sauvegardes régulières ;
- des archives sécurisées ;
- la gestion de la sous-traitance concernant les données personnelles.

10.5 Vos droits à l'égard de vos données

Vous disposez des droits :

- d'accès et de rectification des informations qui vous concernent ;
- d'opposition au traitement de vos données pour des motifs légitimes ;
- à l'effacement de vos données si les conditions sont remplies ;
- à la limitation du traitement de vos données si les conditions sont remplies ;
- à la portabilité de vos données si les conditions sont remplies ;
- à définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient exercés, après votre décès, vos droits.

Pour exercer vos droits,
vous pouvez nous contacter :

- Par courriel : cnil-edp@eaudeparis.fr ;
- Par courrier : Eau de Paris,
  Délégué à la Protection des données,
  Service des affaires juridiques,
  19 rue Neuve-Tolbiac,
  75013 Paris.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez faire une réclamation auprès de la CNIL :
3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris cedex 07.

Annexe 1 - Voies privées fermées ou assimilées

A1-1. Généralités

L'annexe 1 définit **les droits et obligations** réciproques entre nous, Eau de Paris et vous, les propriétaires ou copropriétaires résidents des voies privées fermées ou assimilées ci-dessous nommées « voies ».
Ces voies ont la particularité de ne pas être accessibles librement aux non-occupants et d'être situées en propriété privée. Elles disposent d'un réseau intérieur de distribution composé d'une canalisation privative centrale et de canalisations de raccordement aux habitations. Ces canalisations ont été édifiées et sont entretenues et réparées par les propriétaires ou copropriétaires privés, ce dans le respect des dispositions du Code de la voirie routière, du cahier des charges, du règlement de copropriété ou des statuts de la voie.

Les autres dispositions de ce règlement sont également applicables sauf pour les spécificités de la présente annexe qui priment.

A1-2. Conformité

Pour être en conformité avec le règlement du service public de l'eau, les voies privées fermées ou assimilées doivent :

- être équipées d'un compteur général installé dans une chambre de comptage, en entrée de voie, en limite du domaine public ;
- disposer d'un représentant de la voie qui souscrit le contrat d'abonnement en eau potable, et en eau non potable si le réseau existe.

Dans les voies conformes, le compteur général posé en tête de voie est notre propriété, il fait l'objet d'un contrat d'abonnement entre votre représentant de voie et nous.

Si vous refusez de mettre en conformité la voie au présent règlement ou en cas d'impossibilité technique, nous pouvons installer à votre charge un dispositif de comptage général sous le domaine public, avec mise en demeure de souscrire un abonnement par le représentant de la voie.

A1-3. Limite de responsabilité du service public de l'eau

Dans les voies conformes, la limite de responsabilité est le dispositif de comptage général jusqu'au robinet d'arrêt après le compteur (joint non compris).

En l'absence de conformité, la limite de responsabilité est la limite de propriété entre le domaine public et la propriété privée.
Le compteur individuel de chaque riverain ne peut donc en aucun cas être assimilé à la limite de notre responsabilité. Vous ne pouvez vous prévaloir de la non-conformité au règlement du service public de l'eau pour limiter votre responsabilité.

A1-4. Réseau privatif intérieur

Tous les appareils, équipements, branchements, canalisations et ouvrages situés dans la voie sont constitutifs du réseau intérieur de distribution de la voie.

Les canalisations intérieures à la voie ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, **d'entraîner la pollution sous quelque forme que ce soit du réseau du service public d'eau potable,** à l'occasion de phénomènes de retours d'eau, ni de dégrader sur leur parcours la qualité, le débit et la pression de l'eau.

Ainsi, vous devez exécuter ou faire exécuter, à vos frais par une entreprise de votre choix, tous les travaux sur le réseau intérieur de distribution, notamment les travaux de premier établissement, de modification, de réparation, de recherche et de suppression des fuites.

Vous êtes exclusivement responsable de toutes les conséquences dommageables auxquelles pourront donner lieu, soit pour vous-même, soit pour les tiers, l'existence et le fonctionnement de ces ouvrages.

Pour les voies ayant une distribution d'eau non potable, les critères de conformité et de responsabilité qui s'appliquent sont les mêmes que pour l'eau potable.
Nous pouvons fermer l'alimentation en eau non potable jusqu'à la mise en conformité de votre réseau intérieur de distribution.

A1-5. Modalités d'abonnement et de facturation

Vous devez désigner un représentant de la voie.

Le contrat d'abonnement est établi à son nom. **Il est redevable de la facture d'eau potable et non potable et assure la répartition des consommations entre les propriétaires, copropriétaires et résidents de la voie.**

En cas de non-conformité et jusqu'à la mise en conformité de la voie, nous facturons chacun des immeubles de la voie, selon les consommations relevées sur les compteurs individuels. Une fois par an, nous procédons à une relève physique obligatoire de l'ensemble des compteurs d'eau, facturée au tarif en vigueur. Chaque compteur individuel est facturé du coût de la relève.

A2-1. Déclaration obligatoire

Les eaux non potables sont des eaux impropres à la consommation humaine. Cela concerne notamment :

- l'eau du réseau public d'eau non potable sous la responsabilité d'Eau de Paris ;
- l'eau de pluie ;
- l'eau issue de puits ou de forages.

Arrêté du 10 septembre 2021 relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau.

Déclaration obligatoire

Si vous disposez, ou avez un projet, d'un ouvrage permettant une alimentation en eau ne provenant pas du réseau du service public, vous devez :

- faire une déclaration d'usage à la Ville de Paris, comme l'exige la réglementation via le formulaire Cerfa Déclaration d'ouvrage : prélèvements, puits et forages à usage domestique (formulaire 13837*02) à transmettre à eau-assainissement@paris.fr ;
- nous avertir de l'utilisation d'eaux non potables à l'intérieur ou à l'extérieur d'un bâtiment existant, ainsi que des usages qui en sont faits.

Un contrôle peut être effectué sur la base de la déclaration obligatoire en mairie.

A2-2. Conception des réseaux intérieurs de distribution

Les réseaux intérieurs de distribution alimentés par des eaux non potables sont conçus, installés et exploités par vos soins, de façon à ne pas perturber le fonctionnement des réseaux d'eau potable et à ne pas altérer la qualité de l'eau potable (arrêté du 10 septembre 2021 relatif à la protection des réseaux d'adduction et de distribution d'eau destinée à la consommation humaine contre les pollutions par retours d'eau).
Ainsi, toute communication entre le réseau d'eau potable et le réseau d'eau non potable est interdite.

À noter

La séparation entre le réseau de distribution d'eau potable et les réseaux intérieurs de distribution alimentés par des eaux non potables doit être totale en permanence.

Si un appoint en eau est requis depuis le réseau de distribution d'eau potable, il est réalisé par surverse totale. Le système de surverse comprend une garde d'air visible, complète et libre, installée de manière permanente, ainsi qu'un dispositif d'évacuation du trop-plein d'eau pouvant provenir du réseau de distribution alimenté par des eaux non potables.

Les canalisations alimentées par des eaux non potables sont repérées de façon explicite et distincte des canalisations d'eau potable, comme l'exige la réglementation. Une plaque signalétique doit comporter la mention « eau non potable » accompagnée d'un pictogramme explicite.

A2-3. Contrôle des ouvrages

Champ d'application du contrôle

Nous pouvons procéder à des contrôles liés à l'usage d'eaux non potables sur vos installations, afin de protéger le réseau du service public d'eau potable.
Toute information relative à ces équipements doit pouvoir être mise à notre disposition ou à celle de l'autorité sanitaire.

Nous pouvons effectuer **un contrôle en cas d'une présomption forte d'utilisation d'une autre ressource en eau,** suite à un constat de :

- une contamination du réseau du service public de l'eau pouvant provenir de l'utilisation alternative de ressources en eau ;
- une consommation « anormalement basse » par rapport à la consommation habituelle d'un branchement ne se justifiant pas par un changement d'utilisateur ou par une période d'inoccupation.

Si l'existence d'une autre ressource en eau est avérée, le coût du contrôle technique et toutes ses conséquences (travaux consécutifs, dommages corporels, matériels ou immatériels, pollution, etc.) sont à votre charge.

Accès aux propriétés privées et aux réseaux intérieurs de l'immeuble

Vous devez nous donner accès aux ouvrages et installations privatives de distribution d'eaux non potables pour contrôler votre réseau intérieur de distribution d'eaux non potables, les ouvrages de prélèvements, etc., et intervenir si nécessaire sur notre compteur d'eau non potable.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du service public de l'eau. La visite doit avoir été précédée d'un avis oral ou d'un écrit, délivré aux occupants. Nous ne sommes pas habilités à pénétrer de force dans une propriété en cas de refus.

Tarification et périodicité du contrôle

Nous pourrons contrôler de façon périodique vos installations et plus particulièrement :

- lorsqu'il apparaît que la protection du réseau du service public de l'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou votre réseau intérieur ;
- en cas de présomption de pollution ;
- en cas de modification de votre réseau intérieur ou changement d'usage.

En cas de modification du réseau, de changement d'usage ou de non-conformité, le coût du contrôle par nos soins sera à votre charge.

À noter

Nous pourrons procéder à la fermeture du branchement au niveau du réseau du service public de l'eau (eau non potable et/ou eau potable) :
- à l'issue du contrôle, en cas de non-respect de la réglementation en vigueur pouvant engendrer un risque sanitaire, notamment en cas de communication entre le réseau d'eau non potable et le réseau d'eau potable ;
- ou à tout moment après une mise en demeure de mise en conformité avec la réglementation restée sans réponse.

En cas de risque sanitaire dûment constaté ou d'infraction aux dispositions réglementaires, nous pourrons avertir les autorités sanitaires.

A2-4. Eau non potable provenant du réseau public

L'eau non potable est essentiellement destinée à assurer des besoins industriels et collectifs, notamment les besoins des services de la Ville de Paris.
Si vous avez des besoins spécifiques, pour lesquels vous souhaitez recourir à l'eau non potable, n'hésitez pas à nous contacter.
Nous autorisons la souscription d'abonnement à l'eau non potable en tenant compte des usages déclarés, de l'importance des besoins à satisfaire et des possibilités techniques des réseaux.

Conditions du service

Notre limite de responsabilité s'arrête au niveau du compteur ou en son absence après le robinet d'arrêt, joint non inclus.

Dans le cadre de votre contrat d'abonnement d'eau non potable :

- La distribution d'eau non potable peut être sujette à des aléas et des variations climatiques qui ne permettent pas de garantir la pression ou la continuité du service.
- Les caractéristiques physiques, chimiques ou bactériologiques de l'eau non potable peuvent varier.
- Vous ne pouvez pas nous demander de traiter cette eau pour la rendre propre à satisfaire les besoins de votre établissement.

Aucune réclamation ou aucune recherche de responsabilité ne pourra avoir lieu pour ces motifs. Plus globalement, notre responsabilité ne peut être engagée sur des pollutions ou dégradations de la qualité de l'eau, provoquées par le réseau intérieur de distribution de l'immeuble.

Les conditions du contrat d'abonnement et du branchement sont définies lors de l'examen de votre demande et donnent lieu à un devis à nous retourner signé. Vous disposez d'un compteur général sur la base duquel sont établies les factures d'eau. Les tarifs d'abonnement et de facturation des consommations sont disponibles sur l'agence en ligne d'Eau de Paris.

En cas de risque sanitaire dûment constaté ou d'infraction aux dispositions réglementaires, le branchement d'eau non potable sera immédiatement fermé et l'abonnement résilié. Vous serez responsable de tous les dommages découlant de la violation de la réglementation.

A2-5. Récupération et usages des eaux de pluie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments

La récupération et les usages des eaux de pluie sont admis, conformément à la réglementation. Précisément, elle ne peut pas être utilisée dans les établissements de santé ainsi que ceux de l'enfance.

Vous devez vous assurer que la conception de votre réseau est conforme à la réglementation en vigueur. Vous êtes responsable de son entretien. Tout raccordement du réseau d'eau de pluie, temporaire ou permanent, avec celui de distribution d'eau potable est strictement interdit.

Un contrôle technique de vos installations sera réalisé par nos soins à votre charge. Il pourra avoir lieu tous les cinq ans ou avant ce délai. Un nouveau délai de cinq ans redémarre à compter de la date du dernier contrôle de l'ouvrage effectué par Eau de Paris.
En cas de non-respect de la réglementation engendrant un risque sanitaire, nous pourrons être amenés à fermer votre branchement d'eau potable, comme le permet la réglementation.

eau de Paris

19 rue Neuve-Tolbiac
75013 Paris
www.eaudeparis.fr

tél. : 0974 506 507
Appel non surtaxé

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2015, ISO 14001/2015 et OHSAS 18001/2007 pour l'ensemble de ses activités liées à la production, au transport et à la distribution de l'eau potable. Eau de Paris a reçu le label égalité au titre de son engagement en faveur de l'égalité femmes-hommes ainsi que le label diversité.

Retrouvez Eau de Paris sur les réseaux sociaux