



Nouvel abonné

Vous venez de souscrire
un abonnement au service de l'eau...

Bienvenue chez Eau de Paris !

Une question concernant la gestion de votre contrat, le suivi de votre consommation, le signalement d'une fuite... ?

Ce guide vous aidera dans vos démarches.

Le Service Abonnés d'Eau de Paris est à votre disposition pour vous accompagner de 8h à 18h du lundi au vendredi. Vous pouvez aussi réaliser toutes vos démarches via votre Agence en Ligne Eau de Paris, disponible 24h sur 24, sur www.eaudeparis.fr.

tél. : 0974 506 507

Appel non surtaxé

SOMMAIRE

- 1** EAU DE PARIS : UNE ENTREPRISE PUBLIQUE
- 2** VOS QUESTIONS ET CONTACTS
- 3** VOTRE CONTRAT
- 4** VOTRE AGENCE EN LIGNE
- 5** VOTRE FACTURE
- 6** MIEUX CONSOMMER
- 7** NOS ENGAGEMENTS

Qui sommes-nous ?

Eau de Paris est l'entreprise publique qui fournit l'eau aux 3 millions d'usagers parisiens. Avec plus de 900 collaborateurs à votre service, nous assurons la production, le transport et la distribution de l'eau potable jusqu'à votre robinet 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

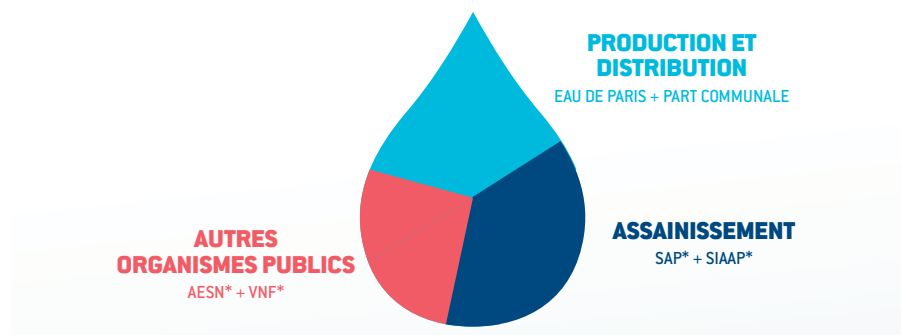
**PERFORMANCE, ADAPTABILITÉ, RESPONSABILITÉ,
GESTION DURABLE, SOLIDARITÉ**

sont les cinq valeurs portées par Eau de Paris

Comment est calculé le prix de l'eau de Paris ?

L'eau du robinet est en moyenne 200 fois moins chère que l'eau en bouteille. ⁽¹⁾ À Paris, le prix de l'eau du robinet se situe en dessous de la moyenne nationale. Le prix de l'eau du robinet englobe l'ensemble de son cycle de vie : de sa production à sa distribution, ainsi que la collecte et le traitement des eaux usées.

Pour plus d'informations sur le prix global du m³ d'eau potable avec les redevances, retrouvez nos tarifs sur le site internet www.eaudeparis.fr



* AESN : AGENCE EAU SEINE NORMANDIE
SAP : SECTION D'ASSAINISSEMENT DE PARIS

SIAAP : SYNDICAT INTERDÉPARTEMENTAL POUR L'AGGLOMÉRATION DE PARIS
VNF : VOIES NAVIGABLES DE FRANCE

[1] Sources : CGDD – juin 2014 – Etudes et documents – Ressources en eau : perception et consommation des Français : « En considérant les prix au litre de l'eau en bouteille détaillés dans les sections précédentes (de 0,14 à 0,538 euro) et les prix au m³ de l'eau du robinet (de 2,20 à 4,28 euros), l'eau du robinet apparaît comme 33 à 245 fois moins chère que l'eau embouteillée. »

Quelle est la qualité de l'eau de Paris ?

• Une origine contrôlée

L'eau de Paris est puisée dans la nature à partir d'eaux souterraines et de rivières parfois à plus de 150 km de la capitale. Elle approvisionne en toute sécurité 3 millions d'usagers au quotidien. Pour connaître la provenance de votre eau, consultez le site : www.eaudeparis.fr

• Une eau de qualité

L'eau est contrôlée tout au long de son parcours, de la source au robinet, plusieurs fois par jour, voire par heure. Ces contrôles préviennent d'éventuelles formes de pollution.

• Un savoir-faire reconnu

Sourciers, scientifiques, ingénieurs, fontainiers... l'eau de Paris bénéficie de l'attention de nombreux experts qui veillent à sa qualité et à sa disponibilité permanente à votre robinet. Notre équipe de goûteurs d'eau en vérifie le goût avant de vous la livrer !

LE SAVIEZ-VOUS ?

Les résultats des analyses mensuelles de l'eau sont disponibles dans votre mairie d'arrondissement et sur www.eaudeparis.fr

D'où vient l'eau de Paris ?

L'eau de Paris a deux origines : la moitié provient d'eaux souterraines captées en Ile de France, Bourgogne et Normandie. L'autre moitié provient d'eaux de rivières : la Seine et la Marne.

Les eaux souterraines viennent d'eaux de pluie qui s'infiltrent dans la terre jusqu'à ce qu'elles rencontrent une couche imperméable. Elles forment alors une nappe souterraine.

- Les différentes couches de sable, de gravier ou de roche que l'eau traverse servent de filtres. C'est pourquoi l'eau provenant des nappes souterraines ne subit pas le même traitement que les eaux de rivière avant d'être consommée.

Les eaux de rivières ne sont pas filtrées par la nature avant d'être captées.

- Elles font donc l'objet d'un processus de potabilisation différent des eaux souterraines. Le principe ? Faire comme la nature, en mettant en œuvre une succession d'étapes de filtration comme : le dégrillage, les filtres à sables et biologiques, l'ozonation, le charbon actif, les ultraviolets... Cela demande des savoir-faire technologiques très perfectionnés.

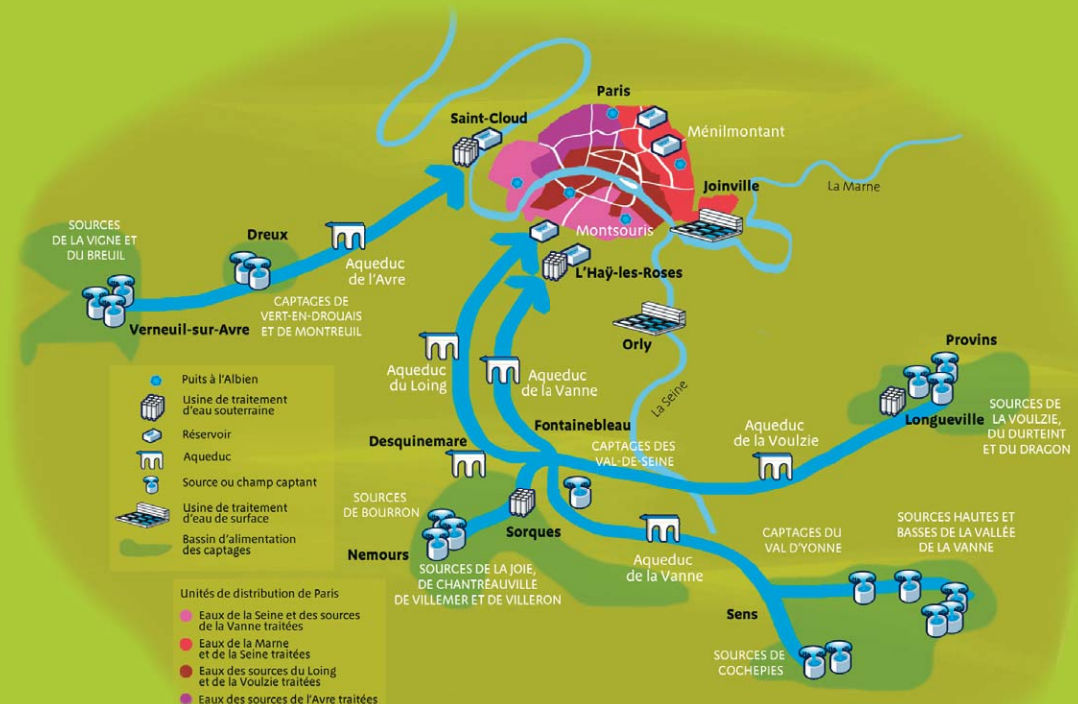
STOP AUX IDÉES RECUES !

Non, on ne boit pas les eaux usées. Après avoir été utilisées, les eaux sont dépolluées et rejetées dans le milieu naturel qui poursuit le travail de filtration. L'eau retourne ainsi dans son cycle naturel.

LE SAVIEZ-VOUS ?

LE CHLORE PROTÈGE !

Des usines de potabilisation à votre domicile, l'eau potable est transportée à travers un réseau de canalisation. Durant ce long trajet, une petite quantité de chlore (une goutte pour 1000 litres) est ajoutée pour protéger l'eau des contaminations possibles.



Une question sur ...

Un changement de situation ?

Changement de dénomination sociale de votre entreprise, nouvelle adresse, nouvel email, nouvelles coordonnées bancaires... ?

Contactez Eau de Paris le plus tôt possible pour vous assurer de la prise en compte de ce changement dans les meilleurs délais et connaître les pièces justificatives que vous devrez fournir. Si vous êtes un professionnel, un extrait K-bis vous sera demandé si le nom de votre société a changé.

Une urgence : fuite, manque d'eau, problème de pression ?

Nos équipes techniques interviennent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur simple appel téléphonique de votre part dans un délai maximum de deux heures pour une urgence.

Une question ou un doute sur la qualité de votre eau ?

Eau de Paris peut réaliser si vous le souhaitez un diagnostic de la qualité de l'eau à votre domicile. Vous pouvez commander ces analyses en un clic sur votre espace abonné de l'Agence en ligne Eau de Paris ou en appelant le Service Abonnés d'Eau de Paris.

Des difficultés de paiement ?

Si vous avez des difficultés pour payer votre facture, contactez votre Service Abonnés avant la date limite de règlement. Il vous aidera à trouver des solutions adaptées à votre situation.

Une facture non reçue ? Une consommation facturée que vous ne comprenez pas ?

Si vous souhaitez avoir des explications relatives à votre dernière facture, contactez notre Service Abonnés.

N'OUBLIEZ PAS !

En cas de résiliation de votre contrat, vous devez prévenir Eau de Paris pour mettre fin à votre abonnement.

Une réclamation en cours ?

Médiation des litiges de consommation dans l'exécution des contrats d'abonnement conclus entre des abonnés et Eau de Paris.

Eau de Paris a mis en place un dispositif permettant de régler à l'amiable un litige qui vous opposerait à elle concernant la fourniture du service. Pour ce faire, le processus de médiation est le suivant :



Étape 1: Formuler une demande

PAR COURRIER
EAU DE PARIS
TSA 31377
75621 PARIS CEDEX 13

PAR TELEPHONE
0974 506 507
Du lundi au vendredi
De 8h à 18h

PAR EMAIL
service.abonnes@eaudeparis.fr
ou <https://agence.eaudeparis.fr>
24h/24, 7j/7

Étape 2: Porter une réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre Service Abonnés ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Pôle Réclamations d'Eau de Paris :

PAR COURRIER
Pôle Réclamations
TSA 31377
75621 PARIS CEDEX 13

PAR EMAIL
pole.reclamations@eaudeparis.fr
ou <https://agence.eaudeparis.fr>
24h/24, 7j/7

Étape 3: Saisir la Médiation de l'eau

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre Pôle Réclamations ou si vous n'avez obtenu de réponse après un délai de deux mois, vous disposez de la possibilité de recourir à la médiation des litiges de consommation, en application des articles L. 612-1 et suivants du code de la consommation. Le recours à cette médiation ne constitue pas une obligation.

Eau de Paris relève de la Médiation de l'eau.

Le site Internet <http://www.mediation-eau.fr> décrit le processus et les modalités de saisine de la médiation de l'eau.

Les parties au contrat sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur.

Les consommateurs, au sens du code de la consommation bénéficient gratuitement du dispositif de médiation de l'eau. Dans les autres cas, un partage de moitié des frais de traitement et d'instruction sera appliqué selon le barème de l'association :

POUR SAISIR LA MEDIATION DE L'EAU PAR COURRIER

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

POUR SAISIR LA MEDIATION DE L'EAU EN LIGNE

<http://www.mediation-eau.fr>

POUR TOUT CONTACT, MUNISSEZ-VOUS DES INFORMATIONS SUIVANTES :

N° de contrat :

N° de compteur :

Date de début du contrat :/...../20.....

Nos conseillers sont à votre service pour répondre à toutes vos questions :

Par téléphone

Vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi, de 8h à 18h.

tél. : 0974 506 507

Appel non surtaxé

Par courrier

Eau de Paris
TSA 31377
75621 Paris Cedex 13

Sur notre site Internet

Vous pouvez nous joindre via l'espace «Contacts» <https://agence.eaudeparis.fr>.
Gratuit hors coût de connection.

En face à face

Nos conseillers vous reçoivent, du lundi au vendredi de 8h à 18h, dans nos locaux situés au 19, rue Neuve-Tolbiac, 75013 Paris.

A quelle date débute votre contrat ?

- Vous venez de recevoir votre première facture qui fait office de contrat avec Eau de Paris.
- Elle s'accompagne du Règlement du Service Public de l'Eau. Il définit les obligations d'Eau de Paris et de ses abonnés.
- Vous pouvez aussi le consulter sur www.eaudeparis.fr.

Quelle est la responsabilité d'Eau de Paris concernant vos équipements ?

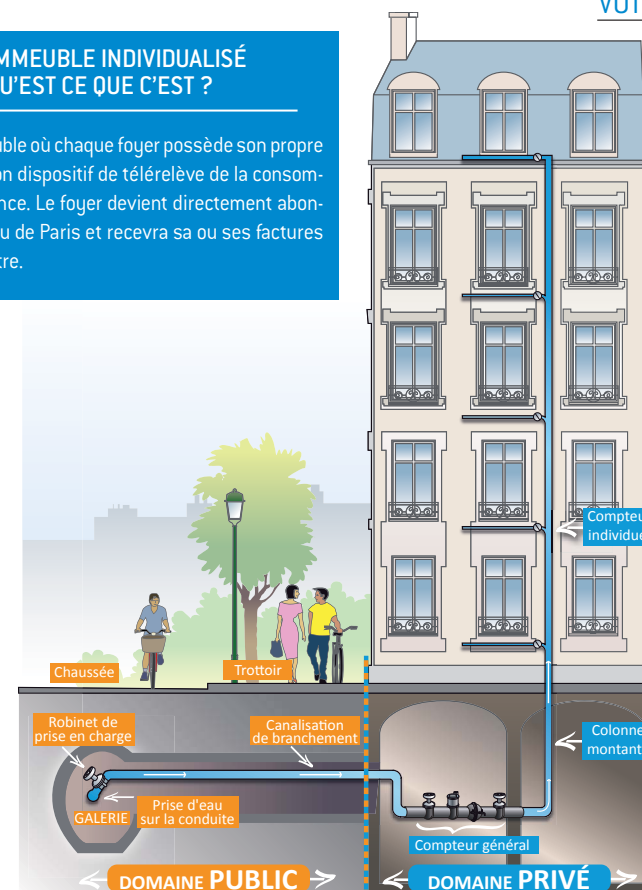
- Nous sommes responsables de l'entretien du compteur fourni en location et de son remplacement en cas de dysfonctionnement.
- De votre côté, vous êtes responsable de sa surveillance.
- Si Eau de Paris doit intervenir chez vous, **vous devrez garantir l'accès au compteur**.
- N'hésitez-pas à nous signaler tout changement d'accès à votre compteur (codes d'accès à l'immeuble, contact sur place, etc.).
- Vous pouvez également, si vous le souhaitez, envoyer vos clés d'accès au local compteur à notre Service Abonnés.

LA LÉGISLATION SUR LE PLOMB ÉVOLUE !

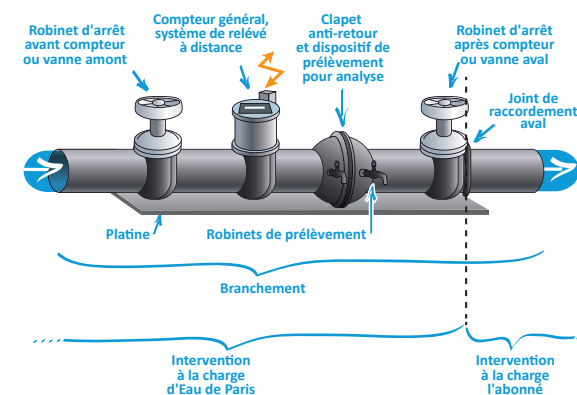
Depuis le 25 décembre 2013, la réglementation a évolué. La teneur maximale en plomb dans l'eau du robinet est passée de 25 à 10 microgrammes par litre ($\mu\text{g/L}$). Eau de Paris s'engage sur la qualité de l'eau qu'elle fournit. Pour être efficace et garantir en permanence une eau non chargée en plomb en sortie de robinet, son action doit être combinée à celles des syndic d'immeuble ou des propriétaires, responsables de l'état des canalisations dans les parties privatives. Vous êtes syndic d'immeuble ou propriétaire ? Cette réglementation vous concerne. Pour en savoir plus, contactez notre Service Abonnés.

UN IMMEUBLE INDIVIDUALISÉ QU'EST CE QUE C'EST ?

C'est un immeuble où chaque foyer possède son propre compteur et son dispositif de télérelève de la consommation à distance. Le foyer devient directement abonné auprès d'Eau de Paris et recevra sa ou ses factures chaque trimestre.



DESRIPTIF du dispositif de comptage



Les services proposés par l'Agence en ligne Eau de Paris

L'Agence en ligne Eau de Paris est disponible 24h/24 depuis votre navigateur Internet à l'adresse suivante : <https://agence.eaudeparis.fr>.

Ce service inclus dans votre abonnement vous permet à tout moment et en quelques clics de :

- suivre votre consommation au fil de l'eau : créer des alertes pour repérer les fuites ou être informé en cas de consommation anormale,
- consulter et télécharger l'historique de vos consommations et de vos factures,
- régler vos factures en toute sécurité par carte bancaire,
- imprimer facilement vos duplicatas de factures,
- effectuer toutes vos démarches en ligne (résiliation, changement de payeur, etc.),
- commander en ligne des prestations d'analyse de l'eau.

Créer votre espace abonné dans l'Agence en ligne Eau de Paris

1. Connectez-vous sur <https://agence.eaudeparis.fr> et cliquez sur « créer mon espace abonné ».
2. Complétez le formulaire d'adhésion, choisissez un identifiant et un mot de passe.
3. À la première connexion, munissez-vous de votre référence de contrat et de votre numéro de compteur, indiqués sur votre facture.

Tableau de bord

contrat n° 123456789 | Quitter ce contrat

Synthèse contrat

Número de Contrat : 123456789
 Adresse de livraison : 181 RUE DU CHATEAU DES RENTIER
 Complément d'adresse de livraison : CG 606112 ALIAS 6112105
 Titulaire : EAU DE PARIS
 Etat du contrat : En service
 Date de souscription : 01/01/2010
 Télé-relève : Oui
 Contrat sous alerte : Oui
 Numéro d'appareil : C01G0205230
 Adresse de branchement : 181 RUE DU CHATEAU DES RENTIER
 Type de branchement : EAU
 Réseau : EAU POTABLE HORS HABITAT

>> Toute l'info contrat

Alertes en cours

Aucune alerte détectée pour ce contrat

>> Toute l'info alertes

Synthèse factures

Payer : EAU DE PARIS
 Date de dernière facture : 24/01/2011
 Montant à régler : 979,00 €
 Mode de règlement : CONSO PROPRE EAU
 Prochaine facture prévue le : 24/02/2011

>> Toute l'info factures

Consommation

Historique quotidien :

Date	Index en m3	Volume en m3
24/01/2011	24 283,545	3,681
24/01/2011	24 287,668	4,123
24/01/2011	24 291,614	3,946
24/01/2011	24 295,780	4,166
24/01/2011	24 299,797	4,017
24/01/2011	24 303,801	4,004
24/01/2011	24 307,308	3,507
24/01/2011	24 310,852	3,544
24/01/2011	24 314,860	4,008
24/01/2011	24 319,081	4,221
24/01/2011	24 322,811	3,730

■ Valeur mesurée ■ Valeur estimée

Historique mensuel :

Mois	Volume (m3)	Type
fév.	145	Mesurée
mars	110	Mesurée
avr.	110	Mesurée
mai	115	Mesurée
juin	90	Mesurée
juil.	70	Mesurée
août	115	Mesurée
sept.	95	Mesurée
oct.	100	Mesurée
nov.	100	Mesurée
déc.	65	Estimée
jan.	65	Estimée

Afficher les valeurs quotidiennes ▼

Historique quotidien : 24/01/2011 - 24/01/2011
 Consommation moyenne journalière : 3,90 m3
 Dernière télé-relève disponible : 24/01/2011

Période précédente | Période suivante

○ Mesure en litre
 ■ Mesure en m3
 ■ Affichage des données
 ■ Affichage en graphique

Date	Index en m3	Volume en m3	Débit moy. en L/h
24 283,545	3,681		32
24 287,668	4,123		36
24 291,614	3,946		56
24 295,780	4,166		52
24 299,797	4,017		48
24 303,801	4,004		48
24 307,308	3,507		44
24 310,852	3,544		60
24 314,860	4,008		64
24 319,081	4,221		68
24 322,811	3,730		-

■ Valeur mesurée ■ Valeur estimée

Exporter les factures émises du 24/01/2011 au 24/01/2011

Exporter

Noter l'export est limité à 200 factures

Votre prochaine facture est prévue le : 24/02/2011

Date d'émission	Montant TTC	Solde restant dû	Factures	Paiement
24/01/2011	979,00 €		Télécharger la facture	Payer en ligne
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	
24/01/2011	0,00 €		Télécharger la facture	

1 2 3

* Les factures ainsi identifiées sont des factures regroupant plusieurs contrats

Exporter la liste | Changer de payer

Optez pour le prélèvement bancaire

- Avec le prélèvement bancaire : plus d'oubli ni de retard de paiement.
- Souscrivez au prélèvement automatique sur votre Agence en ligne Eau de Paris en toute facilité ou sur simple demande au Service Abonnés d'Eau de Paris.
- Sur chacune de vos factures, le montant prélevé ainsi que la date de prélèvement sont indiqués.
- Vous restez libre de suspendre ou d'annuler le prélèvement automatique à tout moment.

VOUS SOUHAITEZ MENSUALISER VOS PAIEMENTS ?

Contactez le Service Abonnés Eau de Paris pour bénéficier de la mensualisation sur 10 mois pour le paiement de vos consommations !

Une facture de régularisation vous sera envoyée au mois d'octobre de chaque année.

Payez en ligne par carte bancaire

Connectez-vous à votre Agence en ligne Eau de Paris et payez votre facture en toute sécurité par carte bancaire.

Comment est mesurée votre consommation ?

Un compteur d'eau équipé d'un dispositif de télé-relève transmet automatiquement et à distance vos index de consommation.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Eau de Paris analyse quotidiennement les variations de votre consommation et s'engage à vous prévenir en cas de surconsommation, au plus tard au moment de votre facture.

Ce dispositif de télé-relève vous facilite la vie :

- vos factures d'eau sont calculées sur la base de votre consommation réelle,
- votre présence n'est pas nécessaire lors du relevé de votre compteur,
- vous pouvez créer des alertes de surconsommation sur l'Agence en Ligne Eau de Paris.

Vous souhaitez relever vous-même l'index sur votre compteur, consultez la FAQ sur l'Agence en ligne Eau de Paris.

Agissez contre le gaspillage

L'eau est un bien précieux : elle reste une ressource rare sur la planète.

Chaque jour, vous pouvez agir pour la préserver. Retrouvez-tous les éco-gestes sur eaudeparis.fr.

Vous gérez un immeuble d'habitation et vous souhaitez maîtriser la consommation d'eau de votre immeuble ?

- Eau de Paris peut vous conseiller des solutions pour économiser l'eau (kit économiseur d'eau par exemple).
- Eau de Paris vous invite à vérifier que vous n'avez pas de fuite. Nous vous aidons au quotidien si une consommation inhabituelle est détectée par nos services, nous vous le signalons au plus vite.

Vous gérez un parc ou un jardin ?

- Eau de Paris met à disposition un réseau d'eau non potable pour les arrosages, contactez notre Service Abonnés pour en savoir plus.

ENVIRONNEMENT

En optant pour le prélèvement, vous réduisez votre consommation de papier : plus besoin d'acheter de timbres ni d'enveloppes pour envoyer le règlement de votre facture.

Limitons les déchets en plastique

Contrairement à l'eau en bouteille, l'eau du robinet est disponible sans emballage, ne génère aucun déchet plastique et n'implique aucun geste de tri des emballages ménagers. Elle est disponible 24 h/24 directement à votre domicile : plus besoin de porter vos packs de bouteilles !

ENVIRONNEMENT

Par rapport à l'eau embouteillée, cela permet d'économiser environ 10 kg de déchets par an et par personne et de contribuer à la réduction des émissions de CO₂.

SOYEZ ÉCOLOS : UTILISER DES CONTENANTS DURABLES

Retrouvez-nos produits sur le site eaudeparis.fr.



Engagement n°1 : Une eau disponible 24h/24

Nous vous prévenons 48h à l'avance en cas de coupure d'eau, sauf en cas d'urgence.

Engagement n°2 : Une consommation responsable

- Eau de Paris promeut une gestion maîtrisée de la ressource et une consommation strictement conforme aux besoins des usagers.
- Nous vous aidons à maîtriser votre consommation grâce à un système d'alerte en cas de surconsommation ou de fuite.

Engagement n°3 : Une ressource préservée

Nous nous engageons à préserver et à protéger la ressource dans une perspective de développement durable.

- Eau de Paris œuvre pour la protection de la ressource en eau à travers des actions de coopération avec le monde agricole.
- Eau de Paris promeut la réduction des déchets en plastique en incitant à l'utilisation des contenants durables Eau de Paris : carafes, gourdes, machines à gazéifier...

Engagement n°4 : Une information transparente

Nous vous informons sur l'origine, la qualité et le prix de votre eau.
Vous trouverez des informations sur la qualité de l'eau à Paris sur les sites :

- d'Eau de Paris, <http://www.eaudeparis.fr>,
- de l'Agence Régionale de Santé Ile de France, <http://www.ars.iledefrance.sante.fr>.

Engagement n°5 : Un contact facilité *

Eau de Paris propose :

- un traitement personnalisé de vos demandes,
- une disponibilité 24h/24 de votre Agence en ligne Eau de Paris,
- un délai de 5 jours pour le traitement des courriers.



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

tél. : 0974 506 507

Appel non surtaxé



Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2008
ISO 14001/ 2004 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.