



DEMANDE DE RELÈVE / VÉRIFICATION DU FONCTIONNEMENT D'UN COMPTEUR

DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA

1. PROPRIÉTÉ CONCERNÉE PAR LA DEMANDE

Nom de la résidence / du lotissement :
 N° et rue : Appartement n° :
 Commune : Code postal :
 N° de contrat :

2. DEMANDEUR

Mme M NOM et Prénom :
 Adresse (si différente de celle indiquée en 1)
 N° et rue : Appartement n° :
 Commune : Code postal :
 Téléphone fixe : Mobile :
 Email :

3. TYPE D'INTERVENTION

Relève exceptionnelle de l'index de consommation du compteur

Par le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle (SDEA) - Forfait de 89.38 € TTC (valeur janvier 2017)

Vérification du compteur

Par le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle (SDEA) - Forfait de 110.11 € TTC (valeur janvier 2017)

Par le Laboratoire National de la Métrologie et d'Essai (LNE) - Forfait de 220.88 € TTC (valeur janvier 2017)

Le demandeur ci-dessus déclare :

- Solliciter la vérification, en sa présence, du compteur d'eau monté sur le branchement particulier desservant la propriété désignée en 1.
- Avoir pris connaissance des conditions financières selon lesquelles s'opèrent les vérifications des compteurs telles qu'elles figurent au verso de la présente demande et s'engager en particulier à supporter tous les frais et charges qui résultent de la vérification en cas de bon fonctionnement du compteur (erreur inférieure ou égale à 4 %).

Je reconnais avoir pris connaissance du document d'information précontractuelle joint à ma demande.

Je demande l'exécution immédiate du service afin d'en bénéficier au plus tôt.

Le : à Signature du demandeur : (précédée de la mention « Lu et approuvé »)

CONDITIONS DE VÉRIFICATION DES COMPTEURS D'EAU

Article 1

Lorsqu'un abonné a demandé la vérification de son compteur et que le contrôle effectué démontre que l'appareil est défectueux, les frais de vérification et de remplacement du compteur sont en totalité pris en charge par la collectivité distributrice d'eau.

Dans ce cas, l'abonné a droit au remboursement des sommes qu'il a payées en trop sur une durée maximale de 4 ans. Le remboursement s'appuiera sur la consommation moyenne constatée après changement du compteur.

Article 2

Est considéré comme défectueux le compteur dont la marge d'erreur est supérieure à 4 %.

Article 3

Lorsqu'un abonné a demandé la vérification de son compteur et que le contrôle effectué par le SDEA ou le LNE démontre que l'appareil fonctionne correctement, c'est-à-dire avec une marge d'erreur inférieure ou égale à 4 %, les frais de la vérification sont en totalité mis à la charge dudit abonné.

CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE

En fonction de ses compétences, transférées par les communes ou regroupements de communes, le SDEA a pour missions :

- **En eau potable** : l'acheminement d'eau par le prélèvement dans le milieu naturel, la potabilisation et la distribution conformément aux exigences du code de la santé publique.
- **En assainissement collectif** : la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales avant leur rejet au milieu naturel. Le service peut également comprendre l'élimination ou la valorisation des boues produites lors des traitements.
- **En assainissement non collectif** : contrôler les installations d'assainissement non collectif afin de prévenir les risques sanitaires et environnementaux.
- **Le service comprend également les relations avec le consommateur** telles que l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation.

MODALITÉS DE FIXATION DU PRIX DES SERVICES

DEMANDE DE TRAVAUX (BRANCHEMENTS, EXTENSIONS...)

L'estimation financière des travaux figure dans le formulaire d'Acceptation de Travaux. Tout dépassement fera l'objet d'une estimation complémentaire soumise pour accord. À défaut d'acceptation, seules les dépenses effectivement engagées, ainsi que la remise en état des lieux, seront facturées.

DEMANDE DE TRAVAUX PONCTUELS (INTERVENTIONS SUR COMPTEURS, DÉSORDRES SUR BRANCHEMENTS D'ASSAINISSEMENT...)

Le prix est indiqué dans le formulaire de demande de travaux établi et qui sera soumis pour accord avant tout début d'exécution.

ABONNEMENT EAU

La souscription d'abonnement astreint le nouvel abonné au paiement de sa facture d'eau et/ou d'assainissement.

En cas de résiliation, se référer au paragraphe « Conditions et Modalités de Résiliation » au verso.

FACTURE D'EAU ET/OU D'ASSAINISSEMENT

Elle se compose :

- D'une part fixe comprenant l'entretien et l'amélioration des ouvrages, des réseaux et des compteurs.
- D'une part variable proportionnelle à la consommation.
- Des redevances de l'Agence de l'Eau : pollution, modernisation et le cas échéant la redevance pour prélèvement.
- Et éventuellement, de la redevance pour les Voies Navigables de France.

Les tarifs de la part fixe et de la part variable sont fixés par délibération de vos élus compétents.

Dans le cas où le SDEA exerce uniquement la gestion de votre abonnement et que le service est confié à un délégataire privé, le tarif appliqué est revu selon les modalités conventionnellement établies entre le délégataire et la collectivité délégante.

Les redevances Agence de l'Eau sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse.

La redevance Voies Navigables de France est fixée par décret ministériel.

Le détail des tarifs des services Eau et Assainissement est disponible sur www.sdea.fr/LES_SERVICES par téléphone au 03.88.19.29.99 ou dans votre centre SDEA de proximité.

DÉLAIS D'EXÉCUTION DU SERVICE

INTERVENTIONS	DÉLAIS
Branchements	1 mois après la fin du délai de rétractation ou selon la date convenue avec l'utilisateur
Abonnement Eau	À la fin du délai de rétractation ou sous 48 heures suite à demande d'exécution anticipée
Travaux ponctuels	À la fin du délai de rétractation ou immédiat en cas d'urgence suite à demande d'exécution anticipée

INFORMATIONS GÉNÉRALES

IDENTITÉ

Syndicat des Eaux et d'Assainissement Alsace-Moselle, 1 rue de Rome Espace Européen de l'Entreprise - Schiltigheim CS 10020 67013 STRASBOURG CEDEX
SIREN : 256 701 152 / NAF : 8412Z - Tel : 03.88.19.29.19 - Web : www.sdea.fr.

GARANTIES LÉGALES

Sur toute pièce ou élément physique rétrocedé à l'utilisateur consommateur, le SDEA est tenu de l'ensemble des garanties légales :

- De la garantie de conformité, applicable en cas de défaut de conformité existant au jour de l'acquisition, dont la mise en œuvre est limitée à 2 ans à partir du jour de prise de possession du produit.
- De la garantie relative aux défauts de la chose vendue, conformément à la réglementation en vigueur notamment en matière de vices cachés ou du fait des produits défectueux.

Toute demande de mise en œuvre des garanties précitées doit se faire par écrit au SDEA, à l'adresse susvisée.

CONCILIATEUR

En cas de différend au cours de l'exécution du contrat, le Conciliateur du SDEA, 1 rue de Rome, Espace Européen de l'Entreprise Schiltigheim CS 10020 67013 STRASBOURG Cedex, conciliateur@sdea.fr est à votre disposition.

Dans un second temps, la Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 PARIS Cedex 08, contact@mediation-eau.fr, peut également être saisie.

CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉTRACTATION

NE CONCERNE QUE LES USAGERS PARTICULIERS OU LES ENTREPRISES COMPTANT AU PLUS 5 SALARIÉS

Lorsque le contrat est conclu à distance (par courrier, téléphone ou sur www.sdea.fr) ou hors établissement, l'utilisateur dispose d'un délai de 14 jours, pour exercer son droit de rétractation.

Pour ce faire, l'utilisateur en informe le SDEA en lui adressant, soit le formulaire de rétractation joint à son contrat, soit une déclaration sur papier libre exprimant de façon non équivoque sa volonté de se rétracter, en précisant le service concerné (souscription d'abonnement, demande de travaux ...). Il n'a pas à motiver sa décision.

S'il a effectué sa démarche en ligne, l'utilisateur peut se rétracter directement depuis son Espace Client sur www.sdea.fr, en sélectionnant le contrat concerné.

Pour assurer la continuité du service et éviter une interruption dans la fourniture d'eau, l'utilisateur peut demander expressément l'exécution anticipée du contrat. Cependant, l'utilisateur qui souhaite exercer son droit de rétractation alors que l'exécution du contrat a commencé, sera tenu au paiement des montants correspondants au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter (date du contact direct, mail ou cachet de la poste faisant foi).

Si l'utilisateur a au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), les frais liés aux travaux déjà réalisés seront dûs.

Si l'utilisateur n'a pas au préalable exprimé, au sein de son formulaire de demande initiale, sa volonté de bénéficier de l'exécution anticipée du service et qu'il use de son droit de rétractation dans les délais impartis (14 jours), l'acompte versé et les frais liés aux travaux lui seront intégralement remboursés.

CONDITIONS ET MODALITÉS DE RÉSILIATION

En cas de résiliation d'abonnement, une facture pour solde de tout compte sera établie à l'abonné sortant au regard de l'index relevé et le nouvel occupant devient le nouveau titulaire de l'abonnement.

En cas de litige sur la date et/ou l'index de la consommation relevée en sortie des lieux, un document justificatif sera à fournir au SDEA (état des lieux, actes de vente...).

Dans le cas où l'habitation reste inoccupée, la fermeture du branchement sera effectuée (réouverture à la charge du propriétaire) afin d'éviter toute utilisation frauduleuse de l'eau et toute détérioration du compteur.

ÉCO-CONSOMMATION

Adopter une consommation responsable permet de préserver l'environnement. Le SDEA sensibilise ses usagers aux éco-gestes simples du quotidien en déployant un ensemble de supports de communication (lettre usagers, plaquettes...) également consultable sur le site internet : www.sdea.fr/LES_SERVICES.



DEMANDE DE RÉTRACTATION

Ne concerne que les usagers particuliers ou les entreprises comptant au plus 5 salariés

DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA
uniquement si vous souhaitez vous rétracter

À l'attention du

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE

ESPACE EUROPÉEN DE L'ENTREPRISE • SCHILTIGHEIM • CS 10020 • 67013 STRASBOURG CEDEX

SERVICE USAGERS-CLIENTS : 03 88 19 29 99 • SERVICE TECHNIQUE : 03 88 19 29 50 • WEB : www.sdea.fr

Je soussigné(e),

Mme M NOM et Prénom :

Adresse :

Nom de la résidence / du lotissement :

Commune : Code postal :

Pays :

N° de contrat figurant sur ma facture :

Fais usage de mon droit de rétractation portant sur le contrat établi, en date du

Portant sur la demande suivante (un seul choix possible) :

- J'emménage (souscription d'abonnement)
- Je déménage (résiliation d'abonnement ou fermeture de branchement)
- Autorisation de prélèvement (mensualisation ou prélèvement automatique à l'échéance)
- Vérification du fonctionnement de compteur (par le SDEA ou par le Laboratoire National de la Métrologie et d'Essai)
- Demande de travaux Eau Potable
- Demande de travaux Assainissement (branchement et autorisation de déversement au réseau public d'Assainissement)
- Acceptation de travaux et/ou contrôle Assainissement
- Déclaration de déversement au réseau public (usager professionnel assimilable domestique)
- Vérification des installations d'Assainissement (vente d'un bien immobilier)
- Autorisation d'installation d'un dispositif d'Assainissement Non Collectif
- Autre, spécifiez :

Demande effectuée (un seul choix possible) :

- Au format papier : par courrier avec Accusé de Réception
- Au format numérique (email) : le SDEA vous confirmera sa bonne réception

Le : à Signature du demandeur :
(uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)