



Facilitez
vos démarches
en créant votre
**Espace
client**

9 Votre espace client

En créant votre espace client sur internet, vous disposez de toutes les fonctionnalités sans vous déplacer : gérer votre abonnement, consulter et payer vos factures, suivre votre consommation d'eau et créer une alerte pour être prévenu en cas de dépassement du seuil que vous aurez fixé. Pour créer votre espace, rendez-vous sur le site www.sedif.com, espace "abonnés".

10 Nous contacter

Par téléphone

09 69 369 900*

du lundi au vendredi de 8h à 19h30

le samedi de 9h à 12h30

Urgence fuite (24h/24) : 09 69 369 918*

Par internet

www.sedif.com (espace abonnés)

Par courrier

Veolia Eau d'Ile-de-France

94417 Saint-Maurice Cedex

Site d'accueil de Saint-Denis

Immeuble Le Spallis - 2 rue Michael Faraday
(M° Carrefour Pleyel, sortie n°2)

Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45 et le
samedi de 9h00 à 11h45

*Numéro Cristal (appel non surtaxé)

Les 12 engagements Clarioro

Trois pôles d'exigence pour garantir à tous, et à tout moment, une qualité d'eau et de service au plus haut niveau :

- Disponibilité et assistance
- Information et clarté
- Solidarité et respect de l'environnement

-
- N°1 Être joignable facilement et vous répondre vite
 - N°2 Ne pas vous faire perdre de temps et intervenir vite
 - N°3 Vous simplifier le raccordement en cas de construction neuve
 - N°4 Vous assurer l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez
 - N°5 Réagir vite à vos réclamations sur le goût et l'aspect de votre eau
 - N°6 Vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau
 - N°7 Vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau
 - N°8 Vous adresser une facture sur consommation réelle
 - N°9 Partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction
 - N°10 Participer à la solidarité
 - N°11 Vous aider à moins consommer
 - N°12 Garantir le service zéro carbone

Retrouvez la version contractuelle de nos engagements dans le nouveau Règlement du Service public de l'eau, à télécharger sur www.sedif.com

ou à demander en version papier à :
Veolia Eau d'Ile-de-France
94417 Saint-Maurice Cedex
ou au 09 69 369 900



Lettre Clarioro spéciale - SC995 - A (017) - Création Agence ESPERANTO - Crédits photos : Photothèque VEDIF-SEDIF

VEOLIA
Eau d'Ile-de-France
Déléguataire du SEDIF



Votre abonnement au
Service public de l'eau
en 10 points

Clarioro

Spéciale

JANVIER 2017



Baisse du prix de l'eau
et nouveau règlement de service



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

La lettre de votre service d'eau en Île-de-France

Votre abonnement au Service public de l'eau en 10 points

1 Le service public de l'eau : qui fait quoi ?

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) est responsable de la production et de la distribution de l'eau potable pour 150 communes qui lui ont confié cette mission. Il a délégué, sous son autorité et son contrôle, l'exploitation de ce service public à Veolia Eau d'Ile-de-France, dans le cadre d'une délégation de douze ans qui a pris effet le 1^{er} janvier 2011.

2 Un prix de l'eau à nouveau en baisse

Le contrat de délégation fait l'objet d'un avenant tous les trois ans. Au terme du dernier avenant adopté le 15 décembre 2016, une baisse du prix de l'eau potable a été décidée, qui prend effet au 1^{er} janvier 2017. De 1,47 €HT le m³ au 1^{er} octobre 2016, le prix payé par les usagers du SEDIF passe à 1,37 €HT le m³ ¹.

Le m³
moins cher
de 10 cts
à partir du
1^{er} janvier 2017

3 Votre installation

Le "branchement", dont Veolia Eau d'Ile-de-France est responsable, va de la prise d'eau sur la canalisation publique jusqu'au compteur. Les éléments situés après le compteur vous appartiennent : ils constituent votre installation privée et sont de votre responsabilité. Le compteur est destiné à mesurer votre consommation d'eau. Si Veolia Eau d'Ile-de-France assure à ses frais son entretien et sa réparation, il vous appartient de le protéger du gel et des chocs.

4 Si vous déménagez

Vous quittez votre logement ? Contactez le Service Clientèle muni de votre index de consommation d'eau afin de résilier votre contrat et d'obtenir votre facture de solde.

Si vous nous prévenez au plus tard la veille de votre emménagement dans votre nouveau logement, nous vous garantissons de disposer de l'eau à votre arrivée (voir notre Engagement n°4, Annexe A du Règlement de service).

5 Votre consommation

Grâce au raccordement de votre compteur au système de télérelevé des compteurs d'eau, Téléo², votre consommation d'eau réelle est mesurée en continu et transmise à distance au Service de l'eau. Cela vous permet de payer votre eau au plus juste, de mieux suivre et maîtriser vos consommations à partir de votre espace client, et de détecter toute surconsommation liée par exemple à une fuite.

6 Votre facture

Outre le montant à régler correspondant à votre consommation réelle en m³, votre facture d'eau vous informe notamment sur l'évolution de votre consommation, sur la qualité de votre eau et sur la répartition du prix de l'eau dans votre commune (entre la production et la distribution de l'eau, la collecte et le traitement des eaux usées et la part reversée aux organismes publics).

7 Les modes de paiement

Votre facture d'eau est trimestrielle. Il existe différents moyens pour la régler : par prélèvement automatique, avec mensualisation ou non, par titre interbancaire de paiement (TIP), par carte bancaire par téléphone (09 69 369 900) ou par internet, par chèque, par mandat. A vous de choisir le mode de paiement qui vous convient le mieux.

8 Le service de l'eau solidaire

Si vous rencontrez des difficultés passagères pour payer votre facture d'eau, contactez rapidement le Service Clientèle au 09 69 369 900 : un rééchelonnement de vos paiements peut être mis en place. Pour les usagers ayant des difficultés plus importantes, des solutions sont proposées par le Service de l'eau en lien avec les services sociaux des villes et des départements, notamment l'Aide Eau Solidaire ou des aides via le Fonds de Solidarité Logement.

1. Pour la tranche 1 du tarif général

2. Déploiement en cours pour les abonnés de Saint-Maur-des-Fossés