

# Individualisation des compteurs d'eau



## Nos engagements pour les démarches d'individualisation

- 1. Un accès simple pour toute demande d'individualisation disponible 24H/24 et 7J/7 via le site internet.** Afin de connaître toutes les pièces nécessaires pour réaliser une demande d'individualisation, le site internet comporte une page dédiée avec tous les documents d'informations et les pièces à télécharger et à compléter.
- 2. Une équipe dédiée est mise en place à votre service.** Elle permettra de répondre aux exigences contractuelles avec une adresse mail unique en complément du site internet : [individualisation@eaudugrandlyon.com](mailto:individualisation@eaudugrandlyon.com)
- 3. Une instruction gratuite de chaque dossier** Toute demande fera l'objet d'une étude par nos services et une réponse vous sera transmise systématiquement à l'issue de cette dernière sans coût supplémentaire.
- 4. Deux visites terrain gratuites.** Lors de l'instruction du dossier par Eau du Grand Lyon, deux visites terrain sont réalisées gratuitement afin de vérifier et de valider la conformité technique.
- 5. Des règles techniques à retenir et à respecter.** Chaque demande d'individualisation vaut le respect des règles techniques applicables qui seront systématiquement vérifiées et devront être respectées pour toute individualisation. Des schémas techniques sont disponibles pour chaque configuration d'installation.
- 6. Un délai de 4 mois pour la finalisation du projet** Chaque dossier est traité sous un délai maximal de 4 mois à compter de sa soumission complète. Toutefois ce délai peut être reporté si des éléments manquants sont à fournir par le demandeur.
- 7. Une installation des compteurs individuels sous 2 mois maximum à compter de la validation de la conformité technique et de la complétude du dossier administratif.** La date de basculement est fixée d'un commun accord entre les deux parties dans un délai de 2 mois dès la conformité administrative et technique du dossier.
- 8. Une consolidation constante de l'avancement des abonnements de chaque dossier** Après la bascule, chaque logement ne faisant l'objet d'aucun abonnement sous 30 jours ne sera plus alimenté en eau.
- 9. Une convention d'individualisation établie lors de la finalisation du projet.** L'individualisation est formalisée par un contrat établi et signé entre les parties prenantes. Il fixe les obligations et les droits de chacun.

