

Elbeuf, le 14 mars 2023

## **ASCENSEURS : LES OBLIGATIONS D'OTIS**

Votre ascenseur est entretenu et réparé en cas de panne par la société OTIS avec qui EBS Habitat a signé en janvier 2022 un contrat pour 3 années.

**Celui-ci prévoit que le dépannage des installations doit être effectué 24h/24h et 7 j/7j.**

En cas d'arrêt de la ou des cabines, il résulte du contrat qu'OTIS a des obligations clairement identifiées selon le motif de l'arrêt, allant de l'intervention sous 45 minutes si la sécurité des personnes est mise en jeu (personnes bloquées en cabine...) jusqu'à une remise en route sous 3 jours en cas de pièce/s à changer.

En cas de panne privant une cage d'ascenseur/s durant plus de 3 jours, OTIS doit prendre en charge les frais de portage des courses et d'accompagnement dans les escaliers des personnes âgées / malades ou avec des enfants en bas âge, selon une fréquence quotidienne à définir.

Le contrat détaille également les obligations d'OTIS en matière de délais de remise en route ainsi que les pénalités applicables en cas de dépassement.

Dans tous les cas, EBS Habitat reverse les pénalités ainsi récupérées sur le compte de l'immeuble concerné, étant précisé que toute période d'immobilisation fait l'objet d'une retenue proportionnelle sur le forfait annuel de maintenance de l'appareil défectueux.

Enfin, il est important de souligner que les délais contractuels sont remis en cause dès lors que

**LA PANNE RESULTE D'UNE MAUVAISE UTILISATION OU DE VANDALISME.**

Pour information, de tels actes ont été à l'origine de 75% des pannes constatées en 2022.

Sachez qu'en ces occasions pénibles, outre les sanctions financières infligées à OTIS, EBS Habitat et la Mairie d'Elbeuf ne comptent pas leurs efforts pour relancer OTIS quasi-quotidiennement afin d'accélérer le redémarrage des appareils.

Face aux immobilisations anormalement longues constatées ces dernières années, et bien que nous constatons depuis quelques mois une bien meilleure réactivité d'OTIS, il nous est apparu utile et nécessaire de porter ces éléments à votre connaissance.

**LA DIRECTION**