

REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du **30/11/2017**; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

- **la collectivité** désigne le SIAEPA de la Région d'Arvevres, en charge du Service de l'Eau.

- **le distributeur d'eau** désigne l'entreprise SUEZ Eau France

à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

1 - Le Service de l'Eau

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau).

1•1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

1•2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,

- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation

de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,

- La possibilité de visiter les installations - hors plan Vigipirate - avec prise de rendez-vous pour cette visite dans les **15 jours** qui suivent votre demande,

- Une proposition de rendez-vous dans un délai de **48 h** en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de **1 heure**,

- Une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les **2 heures** en cas d'urgence,

- Un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,

- Une réponse écrite à vos courriers dans les **15 jours** suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,

- Une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes :

adresse = **54 Rue de Bordes 33500 Libourne**

Jours d'ouverture = **Chaque Mardi**

Horaire d'ouverture = **de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h.**

L'accès à une agence en ligne sur www.toutsurmoneau.fr

- Pour l'installation d'un nouveau branchement :

L'envoi du devis sous **8 jours** après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),

La réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les **15 jours** après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.

Une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré après réception de votre demande, en cas de départ.

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service-clientèle du distributeur d'eau. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : Suez Eau France - Mr le Directeur Général - Médiation Interne - Tour CB 21, 16 place de l'Iris - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX pour lui demander le ré examen de votre dossier.

1•3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou

en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;

- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

1•4 Les interruptions du service

Le distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

- Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à l'interruption de la distribution liée à l'aménagement ou à l'entretien du réseau ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations

ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption avec un minimum de **10 euros** (*) par période d'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le délégataire doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

1•5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la collectivité peut autoriser le distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1•6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

2 - Votre contrat

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

2•1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande expresse le cas échéant, auprès du distributeur d'eau, par téléphone, internet, courrier, ou dans ses bureaux

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat avec les informations précontractuelles ; et le formulaire de rétractation ainsi qu'un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

Le règlement de la première facture dite "facture souscription/accès au service vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau. Cette facture correspond

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- option aux frais d'accès au service d'un montant indiqué en Annexe ;

- aux frais d'ouverture du branchement indiqués dans l'annexe, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être réduit ou suspendu pour défaut de souscription.

Votre contrat prend effet :

soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),

soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2.1.1 Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté.

Vous vous engagez à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter

2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple ou **par internet**. Vous devez permettre **si besoin**, le relevé du compteur par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte, vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement indiqués **dans l'annexe**, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les délais prévus et selon les modalités fixées par la réglementation en vigueur.
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

2•3 Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux

prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

3 - Votre facture

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

3•1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour la production et la distribution de l'eau :

- une part revenant à la collectivité.

Cette part collectivité peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux) et éventuellement au service des VNF (Voies Navigables de France). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3•2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage en mairie de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la collectivité.

3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur les regards est prescrite

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place

- Une carte auto relève qui vous permettra de communiquer directement dans les 24 H, l'index de votre compteur au numéro de téléphone indiqué

- Dans le cas contraire, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le distributeur d'eau.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

3•4 Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,

- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,

- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

3•5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué à la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement à partir du mois de mai.

La facturation se fera en deux fois :

A partir de juin, l'abonnement correspondant à la période du 1er juin au 30 novembre, ainsi que les consommations de l'année en cours, déduction faite de l'acompte facturé précédemment.

A partir de décembre, l'abonnement correspondant à la période du 1er décembre au 31 mai, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % de la

consommation moyenne journalière constatée sur les deux années précédentes ou sur un historique significatif.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels pour tout montant de facture. Vous recevez une seule facture par an, établie d'après le relevé de votre compteur d'eau potable en juin de chaque année.

Si votre compte est débiteur, celui-ci est réparti sur l'année suivante avec la nouvelle mensualisation.

En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire si le montant est supérieur à 75,00 € dans le cas contraire, le montant est déduit de vos nouvelles échéances.

Si votre consommation d'eau varie, notamment suite à la modification de la composition du foyer ou autres motifs, le montant des acomptes peut être ajusté à tout moment sur simple appel téléphonique.

La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,

- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

Lorsque le service d'eau constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé, susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il vous en informe sans délai.

Vous disposez d'un délai d'un mois à compter de cette information pour présenter au service d'eau potable une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation d'une fuite sur ces canalisations.

Cette disposition s'applique aux locaux d'habitation au sens de l'article R111-1-1 du code de la construction et de l'habitation à l'exception des fuites sur appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage. Ce dispositif légal n'est pas applicable aux branchements destinés principalement à un usage d'arrosage ou d'irrigation.

Pour bénéficier de l'écrêtement de la facture d'eau, la demande présentée par l'abonné doit être conforme aux conditions fixées par les articles L. 2224-12-4 et R.2224-20-1 du Code Générale des Collectivités Territoriales sinon le service des eaux refusera d'accorder le droit à l'écrêtement.

Si votre dossier répond aux conditions énoncées ci-dessus, vous n'êtes pas tenu au paiement du volume excédant le double de la consommation moyenne calculée sur la base des relevés des trois années précédentes. A défaut d'antériorité, la consommation facturée est calculée sur la base d'une estimation plus récente ou équivalente.

Vous pouvez également demander dans le même délai d'un mois au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement de votre compteur. Pour le cas où le service d'eau potable, après enquête, vous indique un défaut de fonctionnement du compteur, vous n'êtes pas tenu au paiement du volume excédant le double de la consommation moyenne sur la base de calcul énoncé ci-dessus.

3•6 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, la facture est majorée des frais de relance. Ce montant figure sur la facture.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

•3•6 bis Vol d'eau, manipulation du compteur, infractions caractérisées.

(Serre-joint, bague enlevée, compteur inversé, by-pass, autres) : « Tout constat de vol d'eau et/ou manipulation du compteur et/ou d'infractions caractérisées, expose le client à régler au Service Public de distribution d'eau potable, une pénalité d'un montant au moins égal à un volume de 200 m3 en sus des frais de pose d'un nouveau compteur

Le Service de l'Eau se réserve le droit d'intenter une action judiciaire devant la juridiction compétente.

3•7 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de Bordeaux.

4 - Le branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.

4•1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),

4°) le système de comptage comprenant :

- le réducteur de pression éventuellement mis en place par la collectivité en raison des conditions de service,
- le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
- le robinet de purge éventuel,
- le clapet anti-retour éventuel.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté. Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

4•2 L'installation et la mise en service

Les branchements peuvent être réalisés soit par la collectivité, soit par le distributeur d'eau.

S'il est réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la collectivité (ou l'entreprise qu'elle a missionnée) et sous sa responsabilité.

S'il n'est pas réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place obligatoirement à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

4•3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

Cas des branchements réalisés par la collectivité : Avant l'exécution des travaux, la collectivité établit un devis. Un

acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

Cas des branchements réalisés par le distributeur : Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Un acompte de **30 %** du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis. La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

4•4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4•5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement selon le **tarif en annexe (*)**.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4•6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par la collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

5 - Le compteur

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

5•2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le distributeur d'eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

5•3 La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

En cas d'écart constaté entre la télérelève et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

5•4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable

de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous exposent à la fermeture immédiate de son branchement.

6 - Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

6•1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

6•2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique ou si vous vous apprêtez à vous munir d'un dispositif de prélèvement d'eau,

réalisé à des fins domestiques (puits, captages, irrigation, récupération d'eau pluviale raccordée au réseau d'assainissement...), vous devez procéder dans les deux cas, à une déclaration à la mairie de votre commune.

Pour tous les ouvrages déjà existants cette déclaration devait être effectuée avant le 31 décembre 2009.

Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

De même, dans le cas où vous êtes tenus de vous raccorder au réseau d'assainissement et que vous vous alimentez en eau, totalement ou partiellement, à une source qui ne relève pas du service public, vous devez en faire la déclaration en mairie.

Conformément à l'article L. 2224-12 alinéa 4 du code général des collectivités territoriales, le distributeur d'eau a accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvements, puits et forages en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné.

Sous réserve d'avoir été informé de la date du contrôle au plus tard, 7 jours avant leur passage, les agents du distributeur d'eau ont un droit d'accéder à vos installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Ils procéderont à un contrôle des points énoncés dans l'arrêté du 17 décembre 2008 (DEVO08290668A) des dispositifs de prélèvement.

Après cette visite, qui vous sera facturée au montant fixé ci-dessous (1), à laquelle vous devez être présent ou représenté, vous serez destinataire du rapport de visite.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garanti, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée aux tarifs fixés ci-dessous (2). Si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le gestionnaire du service procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée au tarif fixé au règlement de service (Art 4.5).

6•3 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

7- Modification du règlement du service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

(1) Le contrôle imposé par la réglementation, vous sera facturé 59,80 euros HT*

(2) A l'expiration du délai fixé par le rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée au tarif de 59,80 euros HT*

(*) *montant en vigueur au 01/01/2018 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau.*

Annexe 1

Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Préambule

Conformément aux textes réglementaires¹, il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

I- Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du **code de la santé publique**.

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin.

Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou compteur général du lotissement, conformément au règlement du service de l'eau, ou, le cas

échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

Les robinets d'arrêts avant compteur devront être de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité et agréés par le service d'eau.

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

Chaque branchement correspondant à un abonné individualisé possède un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

Dans le cas de lotissement, le plan complet du réseau privé devra être communiqué aux emplacements de tous les organes hydrauliques.

¹ décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

Cas des lotissements privés : Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

1.5 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le **code de la santé publique et plus particulièrement de ses articles R1321-54 à R1321-59.**

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

II- Comptage

2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l'immeuble le permettront (c'est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau, conformément au schéma ci-après :

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque ou système équivalent gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi,
- la référence du service de l'eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Chaque poste sera repéré par

son identifiant dans le référentiel du service de l'eau, sur les plans mentionnés au point 1.2. du présent document.

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l'eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci.

Les compteurs individuels seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Qn) de un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m³/h.
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Qn 1,5 m³/h.

Ils seront, en règle générale, fournis et posés par le service de l'eau selon les conditions du Règlement du service. Le service de l'eau pourra examiner la possibilité de conserver des compteurs existants. Un contrôle statistique de la qualité métrologique des compteurs en place sera alors réalisé aux frais du propriétaire selon les dispositions réglementaires et normatives en vigueur. Les compteurs pourront alors être conservés s'ils satisfont à ce contrôle.

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

2.3 Relevé et commande à distance

Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé et commande à distance seront installés au frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service.

2.4 Compteur général

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement sera conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement sera installé par le service de l'eau, aux frais du propriétaire. Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Il appartiendra au service des eaux.

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Pour les lotissements, tout dispositif de protection incendie sera branché sur le réseau privé de distribution sous réserve qu'il soit dimensionné pour répondre à l'ensemble des besoins incendie et individuel.

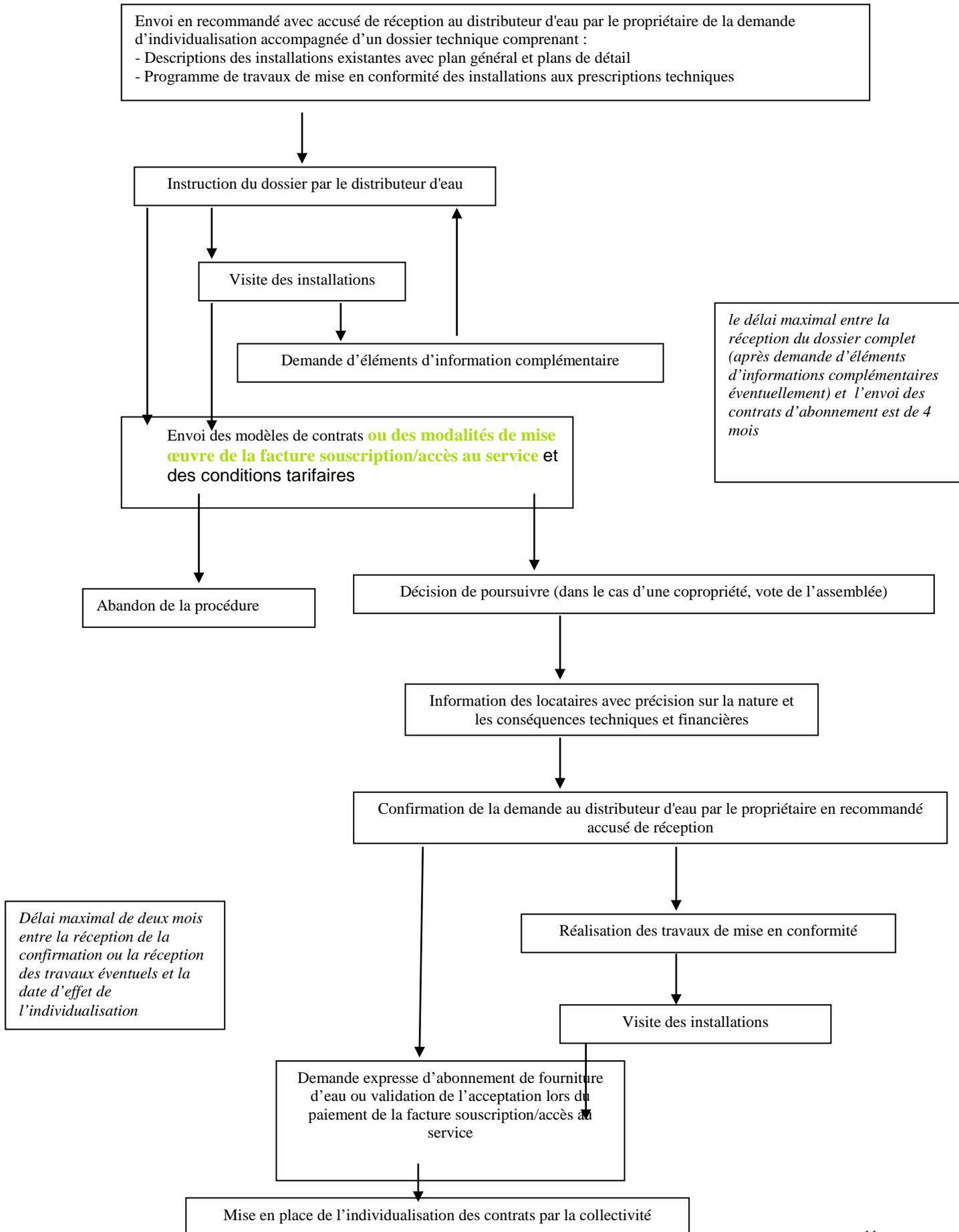
2.5 Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux

prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équipera d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article **R1321-45 du code de la santé publique**

Annexe 2- Mise en œuvre des prescriptions techniques

Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau



Annexe au Règlement de Service

Bordereau des prix unitaires des prestations facturées aux abonnés

Prix en euros Hors Taxes

Valeurs au 1^{er} janvier 2018

Montants révisables chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur

N° PRIX	DÉSIGNATION DES FOURNITURES ET TRAVAUX	UNITE	P.U.HT €
101a	Frais pour clôture d'un dossier avec déplacement Ce prix comprend : en cas de changement de titulaire ou d'arrêt d'abonnement, les frais forfaitaires appliqués à l'abonné partant couvrant la relève du compteur, la fermeture du branchement, l'édition de la facture de solde et la mise à jour du fichier ;	Le forfait	78,00
101b	Frais pour clôture d'un dossier sans déplacement	Le forfait	39,00
102a	Frais pour accès au service avec déplacement Ce prix comprend : en cas de changement de titulaire d'abonnement ou d'ouverture d'un d'abonnement, frais forfaitaires appliqués à l'abonné entrant couvrant l'ouverture du branchement et la mise à jour du fichier ;	Le forfait	78,00
102b	Frais pour accès au service sans déplacement	Le forfait	39,00
103a	Frais de fermeture de branchement suite à un litige	Le forfait	45,50
103b	Frais de réouverture de branchement suite à un litige	Le forfait	45,50
104	Frais en cas d'absence de l'utilisateur à un rendez-vous pour la relève de son compteur cette disposition ne s'applique qu'après deux relèves sans accès direct du délégataire au compteur	Le forfait	45,50
105	Frais de lettre de mise en demeure	Le forfait	19,50

	Frais de relance et de recouvrement des impayés		
106a	1er rappel	Le forfait	19,50
106a	2nd rappel	Le forfait	19,50
106b	Déplacement	Le forfait	45,50
107a	Frais de vérification du compteur : méthode jaugeage à la demande de l'abonné	Le forfait	90,00
107b	Etalonnage ou expertise d'un compteur sur banc d'essai agréé lorsque le comptage s'avère exact ; toutefois, si le comptage s'avère inexact, il ne sera appliqué aucun frais à l'abonné	Le forfait	750.00

N° PRIX	DÉSIGNATION DES FOURNITURES ET TRAVAUX	UNITE	P.U.HT €
	Frais de remplacement d'un compteur à la charge de l'abonné Ce prix comprend : la dépose de l'ancien compteur, la fourniture et la pose d'un nouveau compteur eau froide d'un modèle agréé par la collectivité et de toute pièce nécessaire pour le raccordement		
108a	Le compteur DN 15 mm	Le forfait	78,00
108b	Le compteur DN 20 mm	Le forfait	91,00
108c	Le compteur DN 25 mm	Le forfait	117,00
108d	Le compteur DN 30 mm	Le forfait	143,00
108e	Le compteur DN 40 mm	Le forfait	182,00
108f	Le compteur DN > 40 mm	Le forfait	Sur devis
	Frais pour remplacement d'un compteur gelé ou détérioré (responsabilité du client engagée)		
109a	Le compteur DN 15 mm	Le forfait	78,00
109b	Le compteur DN 20 mm	Le forfait	91,00
109c	Le compteur DN 25 mm	Le forfait	117,00
109d	Le compteur DN 30 mm	Le forfait	143,00
109e	Le compteur DN 40 mm	Le forfait	182,00
109f	Le compteur DN > à 40 mm	Le forfait	Sur devis
110	Frais de contrôle des dispositifs de prélèvements privés Ce prix comprend : - le contrôle des installations intérieures de distribution et des ouvrages de prélèvement, puits ou forages des usagers utilisant une autre ressource en eau prévu par les article L.2224-12 et R.2224-22-2 à R.2224-22-6.	Le forfait	59,80