

**LE RÈGLEMENT DU SERVICE DÉSIGNE LE DOCUMENT ÉTABLI PAR LA COLLECTIVITÉ ET ADOPTÉ PAR DÉLIBÉRATION DU 5 FÉVRIER 2014 ; 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 la Communauté d'Agglomération du SUD, en charge du Service de l'Eau.
- **L'Exploitant du service** désigne l'entreprise Service de l'Eau par Sudéau 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

L'Exploitant du service 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 l'exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### 1.2 - LES ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT DU SERVICE

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service 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 et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur, ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 2 bars
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures,
- 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 l'heure 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 7h30 à 12h, de 12h45 à 15h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 8 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 décrites sur votre facture indiquant :
  - l'adresse du point d'accueil clientèle
  - les jours d'ouverture
  - les heures d'ouverture
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - 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 à votre demande, en cas de départ,

### 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 ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
  - 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 vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection (plombs ou cachets);
  - 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, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêts du service situés avant compteur ;
  - relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de re-utilisation d'eaux de pluie 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. Dans ce cas, l'Exploitant du service facturera les frais de fermeture de branchement indiqués dans les conditions particulières annexées au règlement de service, et 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 de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé. Vous devez prévenir l'Exploitant du service en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

## 1.4 - LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

L'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service 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. L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. 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 l'Exploitant du service à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service 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 à l'Exploitant du service 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 par téléphone ou par écrit auprès de l'Exploitant du service.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, un dossier d'information sur le Service de l'Eau et une facture spécimen vous indiquant les tarifs.

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" 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 ;
- aux frais d'accès au service indiqués dans les conditions particulières annexées au règlement de service ci-après ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est immédiatement suspendu.

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 et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

### 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. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant du service 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 les conditions particulières annexées au règlement de service, 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 de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- 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 privés ou publics).

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 quatre factures par an, deux sont établies à partir de votre consommation réelle mesurée par les relevés de votre compteur.

### 3.1 - LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant à l'Exploitant du service.
- une part revenant à la Communauté d'Agglomération.

- Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Chacun de ces éléments de prix 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'Office 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 actualisés :

- selon les termes du (des) contrat(s) entre la Collectivité et l'Exploitant du service, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- sur notification 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 à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Toute information est disponible auprès de l'Exploitant du service et de la Collectivité.

### **3.3 - LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU**

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué deux fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours,
- soit vous communiquez votre index de consommation par téléphone (prix d'appel local) dans les 24 heures au numéro indiqué sur la "carte relevé",
- soit vous communiquez votre index de consommation sur le site internet désigné en tête de la facture.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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, comme indiqué dans les conditions particulières annexées au règlement de service.

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 l'Exploitant du service 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 au plus tard à la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, trimestriellement. 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 semestriellement, les volumes consommés étant constatés semestriellement.

La facturation se fera en quatre fois :

- **En janvier** : l'abonnement correspondant au premier trimestre de consommation, ainsi que les consommations réelles du semestre écoulé, déduction faite de l'acompte facturé le semestre précédent.
- **En avril** : l'abonnement correspondant au second trimestre, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % du montant dû des consommations du semestre précédent ou sur une estimation équivalente pour les nouveaux abonnés.
- **En juillet** : l'abonnement correspondant au troisième trimestre de consommation, ainsi que les consommations réelles du semestre écoulé, déduction faite de l'acompte facturé le semestre précédent.
- **En octobre** : l'abonnement correspondant au quatrième trimestre, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % du montant dû des consommations du semestre précédent ou sur une estimation équivalente pour les nouveaux abonnés.

Si le montant de votre facture annuelle est supérieur à 150 euros, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez deux factures par an, établie d'après chaque relevé de votre compteur. Vous payez alors 4 mensualités par trimestre, chacune étant égale à 1/5ème de votre facture du semestre précédent et le solde restant dû avec la facture du semestre. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire.

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

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service) ou recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (Fonds de solidarité pour le logement), lorsqu'ils existent.

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.

En cas de fuite non décelable facilement sur vos installations intérieures à partir d'un compteur de diamètre égal à 15 ou 20 mm, l'Exploitant du service et la Collectivité s'engagent à facturer la part leur revenant sur la base du volume suivant :

- abonné dont l'ancienneté est supérieure à 2 ans : volume égal au double de la moyenne des consommations calculé sur la base des deux derniers semestres de consommation (période estivale et hivernale),
  - abonné dont l'ancienneté est inférieure à 2 ans : volume égal au double de la consommation du dernier semestre de consommation (période estivale ou hivernale).
- Pour bénéficier de cette disposition, l'abonné devra apporter la preuve de la réparation effective de la fuite.

- Dans l'hypothèse où un abonné solliciterait de nouveau un tel dégrèvement dans un délai de deux ans, les volumes de référence seront ceux relevés au compteur, fuites anciennes comprises, et non les volumes facturés.

### **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, l'Exploitant du service vous enverra une lettre de relance simple. Si le paiement n'est toujours pas effectué, une deuxième lettre de rappel sera envoyée, valant mise en demeure. Le recouvrement d'une facture d'eau par déplacement au domicile ouvre droit à la perception de frais auprès de l'usager. Dans tous les cas de non paiement, la facture est majorée de frais indiqués dans les conditions particulières annexées au règlement de service. Ces montants figurent sur la facture.

L'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau indiqués dans les conditions particulières annexées au règlement de service sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

### **3.7 - LE CONTENTIEUX DE LA FACTURATION**

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

## **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 compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - le réducteur de pression éventuellement nécessaire en raison des conditions de service situé avant compteur,
  - le robinet de purge éventuel situé avant compteur,
  - le clapet anti-retour éventuel situé avant compteur.

Votre réseau privé commence au joint situé après le système de comptage. Le joint et le robinet après compteur font 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 l'Exploitant du service.

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 l'Exploitant du service et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le «clapet anti-retour»).

L'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service, 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 à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire sera obligatoire. 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 100 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis

Cas des branchements réalisés par l'Exploitant du service : Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la Collectivité. Un acompte de 100 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis. La réalisation d'un devis détaillé est facturée et payée dès la demande par l'usager selon le montant indiqué dans les conditions particulières annexées au règlement de service. Les frais de devis seront remboursés à l'usager si ce dernier demande la réalisation du branchement par déduction sur la facture définitive des travaux.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

#### **4.4 - L'ENTRETIEN**

L'Exploitant du service 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 de l'Exploitant du service 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 et indiqués dans les conditions particulières annexées au règlement de service.

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 l'Exploitant du service 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 Communauté d'Agglomération.

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 l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service 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.

L'Exploitant du service peu, à tout moment, remplacé à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'Exploitant du service 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 sans autorisation de l'Exploitant du service.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

### 5.3 - LA VÉRIFICATION

L'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service 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 de l'Exploitant du service. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

### 5.4 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, l'Exploitant du service 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 de l'Exploitant du service.

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, chocs extérieurs, etc ...).

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

### 5.5 - LA FRAUDE AU COMPTEUR

L'approvisionnement en eau sur le réseau public s'effectue exclusivement au moyen de branchements équipés d'un compteur.

Outre les mesures de coupures d'eau visées à l'article 1.3 ci-dessus vous vous exposez au paiement de la pénalité visé ci-dessous en cas de constatation de l'une des infractions qui suivent :

- modification de l'implantation de votre compteur (déplacement, suppression, retournement...).
- altération ou gêne volontaire de son fonctionnement.
- altération ou suppression du dispositif mis en place par le service des eaux pour en assurer la protection (plomb, bague d'inviolabilité...).
- raccordement hors branchement sur la canalisation publique desservant votre immeuble.
- piquage ou perforation de la canalisation équipant votre branchement.

La constatation de cette infraction par tout huissier, tout agent assermenté du service des eaux ou toute personne investie d'un pouvoir de police sera opposable à l'usager jusqu'à preuve du contraire. Les frais de constat seront mis à la charge de l'usager contrevenant selon le montant indiqué dans les conditions particulières annexées au règlement de service.

Toute personne s'approvisionnant en eau au réseau de distribution publique sans que cette consommation ne donne lieu à une comptabilisation par un compteur agréé par l'Exploitant du service se verra appliquer une pénalité correspondant à une consommation minimale de 800 m<sup>3</sup> facturée au tarif applicable au jour de la constatation de l'infraction, sauf pour le service des eaux à prouver l'existence d'un préjudice supérieur. Outre cette pénalité financière, des poursuites pénales pourront être engagées pour vol d'eau.

## 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.

L'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnection 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, l'Exploitant du service peut

limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avertir l'Exploitant du service. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

### 6.2 - L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. 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 de service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie et via la facture avant leur date de mise en application.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### DU RÈGLEMENT DE SERVICE

#### TARIFS DES PRESTATIONS DIVERSES

Les tarifs ci-dessous ont été établis en valeur de base au 01/07/2013 et sont révisés chaque année par application de la formule de révision de la rémunération du délégataire définie à l'article 56 du contrat d'affermage.

|  |                          |
|--|--------------------------|
| Fermeture du branchement pour infraction, selon art. 1.3 du règlement de service.  | 70,00 €/HT               |
| Frais d'accès au service pour souscription d'un nouvel abonnement et ouverture du compteur selon article 2.1 du règlement de service                                 | 55,00 €/HT               |
| Frais de relance en cas de non paiement, selon art. 3.6 du règlement de service :<br>Lettre de relance simple<br>Lettre de Mise en Demeure                           | 11,94 €                  |
| Frais de relevé de compteur suite à non relevé selon art. 3.3 du règlement de service  | 50,00 €/HT               |
| Fermeture/ouverture d'un branchement pour :<br>Résiliation, selon article 2.2 du règlement de service<br>Impayé, selon article 3.6 du règlement de service           | 50,00 €/HT<br>50,00 €/HT |
| Frais d'ouverture ou fermeture de branchement, hors mise en service dans le cadre de la souscription d'un nouvel abonnement, selon art. 4.5 du règlement de service. | 50,00 €/HT               |
| Etalonnage compteur, selon article 5.3 du règlement de service.<br>contrôle par un laboratoire agréé COFRAC  | 150,00 €/HT              |
| Frais de constat de fraude au compteur, selon art. 5.5 du règlement de service.  | 100,00 €/HT              |
| Frais de contrôle des installations privées (puits, forages, récupérateur d'eau de pluie), selon article 6.1 du règlement de service                                 | 140,00 €/HT              |
| Etablissement d'un devis détaillé de branchement neuf (remboursé en cas de réalisation des travaux)  | 100,00 €/HT              |

## ANNEXE 1 AU RÈGLEMENT DE SERVICE

### PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

#### PRÉAMBULE

Conformément aux textes réglementaires, 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 décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 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 du 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 41 du décret 2001-1201R1321-57 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 agrées 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.

Toutes les fois que les conditions le permettent (c'est-à-dire sans modification de génie civil ou de déplacement de colonne montante), 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.

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 décret 2001-1220 et plus particulièrement de ses articles 39 à 43R1321-54 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, agrée par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agrée 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 agrée 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 aux frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service. Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le service de l'eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de comptage et de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

#### 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.

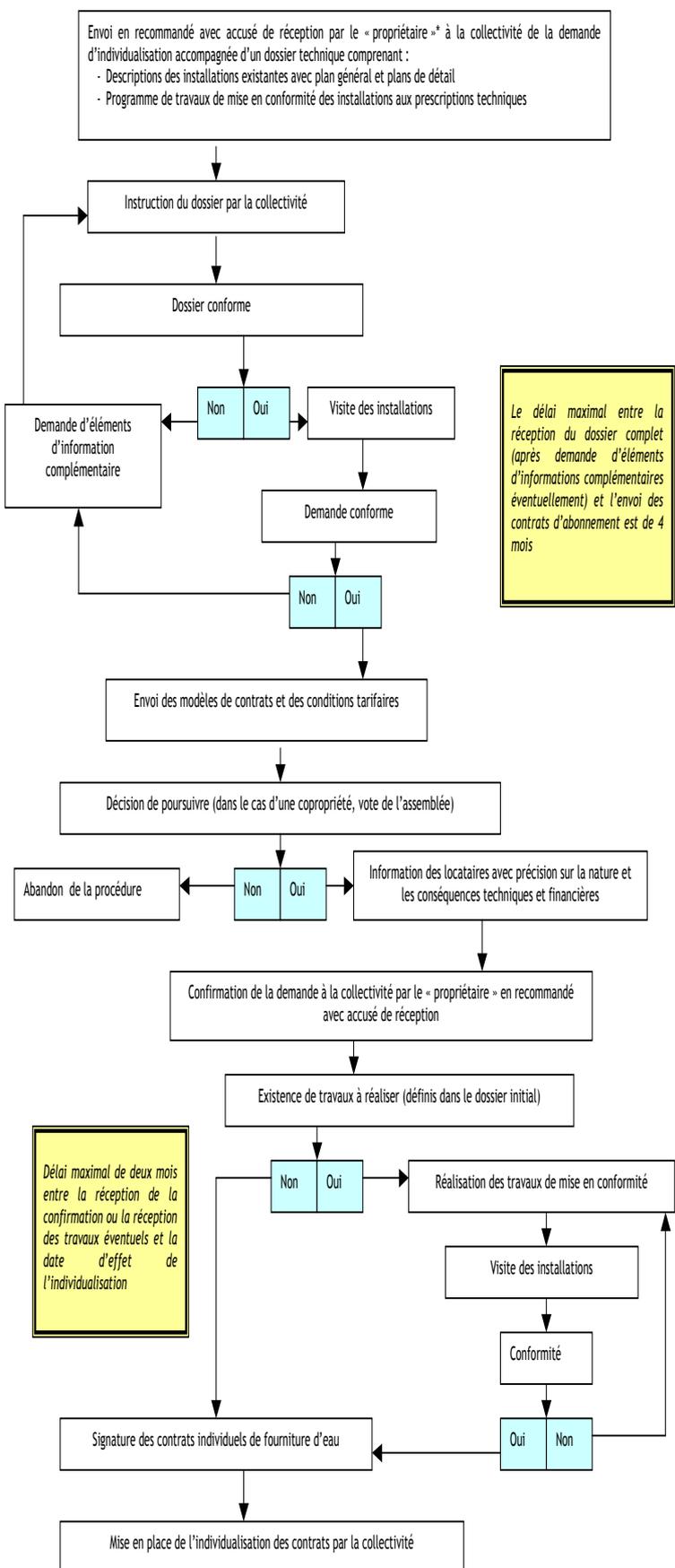
Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m3/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres 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 et du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001.

### ANNEXE 2 AU REGLEMENT DE SERVICE

#### PROCÉDURE POUR L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU



Le délai maximal entre la réception du dossier complet (après demande d'éléments d'informations complémentaires éventuellement) et l'envoi des contrats d'abonnement est de 4 mois

Délai maximal de deux mois entre la réception de la confirmation ou la réception des travaux éventuels et la date d'effet de l'individualisation

\* Le « propriétaire » désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété