

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

**Le règlement du service** désigne le présent document établi par la collectivité et adopté par délibération du 30.11.2018 ; il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client.

Dans le présent document :

- **vous** désigne le client c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau.
- **la collectivité** désigne le **SYNDICAT INTERCOMMUNAL DES EAUX DE RENOM VEYLE**, organisatrice du Service de l'Eau.
- **l'Exploitant du service** désigne l'entreprise **SOGEDO** à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

## L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DE SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS

### Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement.

### Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquelles elles sont destinées.

### Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

### Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés et peut comprendre un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service de l'Eau.

### La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

## 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, service clientèle).*

### 1.1 La qualité de l'eau fournie

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 avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

### 1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité.

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,
- une pression minimale de 1,5 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 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 3 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 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 7 h 30 à 12h et de 13h30 à 18 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 = Zone d'activité des Verchères 01800 MEXIMIEUX
  - jours d'ouverture = Du lundi au vendredi
  - horaire d'ouverture = 7 h 30 à 12h et de 13h30 à 18h 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.

L'ensemble des prestations ainsi garanties font l'objet d'un document intitulé « Frais divers » qui est annexé au présent règlement de service. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

L'Exploitant du service met à votre disposition son service-clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

### 1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : le Service Relations Clientèle national dont vous pouvez obtenir les coordonnées par l'intermédiaire de votre agence locale. Vous pourrez demander au Service Relations Clientèle d'examiner à nouveau votre dossier.

### 1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

### 1.5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

### 1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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, 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 du compteur, et le cas échéant, des équipements complémentaires nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les 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'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'arrêt 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 réutilisation 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 peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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 qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

#### 1.7 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. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être 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 de la période d'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions du service.

#### 1.8 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 de l'eau par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous avertir, sauf cas de force majeure, 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.

#### 1.9 La défense contre l'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 quelconque 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

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (internet ou courrier) auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat et notamment le règlement du service, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service.

Vous devez signer et nous retourner dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception le contrat d'abonnement qui est joint à cet envoi. A défaut de réception de ce contrat dans le délai indiqué, le service peut être suspendu sans autre avis ni préavis.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

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.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la date de conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

#### 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier auprès du service clientèle de l'Exploitant du service avec un préavis de 5 jours, au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par écrit (courrier ou internet) en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

A votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après 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 de vos installations privées 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 mise hors service de votre branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

#### 2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives. Ces prescriptions sont adressées au demandeur au moment de sa demande d'individualisation.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au service de l'eau.

#### 2.4 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le service clientèle de l'Exploitant du service, aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant la durée légale de prescription après le terme de votre contrat d'abonnement.

Elles sont traitées par le service clientèle de l'Exploitant du service et ses éventuels sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service clientèle de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un délégué à la protection des données personnelles joignable par mail : [dpo@sogedo.fr](mailto:dpo@sogedo.fr)

Vous pouvez par ailleurs faire toute déclaration auprès de la CNIL.

### 3- Votre facture

*Vous recevez au minimum 1 facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.*

#### 3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

Le service de l'eau est facturé sous la rubrique « distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend :

- une part revenant à l'Exploitant du service,
- le cas échéant, une part revenant à la Collectivité.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du service de l'eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (ou abonnement) et une part variable.

La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau. Il est facturé une part fixe par logement, ou local desservi.

Outre la rubrique « distribution de l'eau », la rubrique « organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau...).

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collectif ou non collectif). Tous les éléments de votre facture sont susceptibles d'être soumis à la TVA au taux en vigueur.

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 :

- selon les termes du (des) contrat(s) de délégation de service public pour la part revenant à (aux) l'Exploitant(s) du service, et indiqués à la date de souscription du contrat d'abonnement dans la « facture-contrat »,
- par décision de la (des) collectivité(s), pour la part qui lui (leur) est (sont) destinée(s),
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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 significatifs de tarifs par affichage en mairie de la délibération fixant les nouveaux tarifs ou à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

#### 3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Le service de l'eau peut décider d'équiper votre compteur d'un dispositif permettant le relevé à distance. Si vous refusez l'installation de ce dispositif, les frais de déplacement pour une relève manuelle et les frais administratifs seront à votre charge.

Si votre compteur est déjà équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez, dans tous les cas, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

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

- soit un « avis de second passage »
- soit un « avis de relevé ».

En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives par l'Exploitant du service, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais 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.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

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 l'Exploitant du service. Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit par lecture directe de votre compteur
- soit, si votre compteur est équipé d'un dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat de délégation de service public.

#### 3.4 Les modalités et délais de paiement

Différents moyens de paiement vous sont proposés lors de votre souscription d'abonnement.

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation (part variable) est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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. L'avoir viendra en déduction de votre prochaine facture. En cas d'option pour le remboursement, ce dernier vous sera adressé dans un délai de 15 jours à compter de la réception de votre demande. En cas de retard, vous êtes susceptible de nous réclamer une pénalité d'un montant équivalent à celle prévue à l'article 3.5 ci-dessous.

#### 3.5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et/ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une lettre de mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau pourra être interrompue/réduite jusqu'au paiement des factures dues. Le

cas échéant, l'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquelles la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de paiement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption/réduction. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

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

#### **Cas applicable aux abonnés à caractère professionnel <sup>(1)</sup> et aux Collectivités <sup>(2)</sup>**

Conformément aux réglementations en vigueur depuis le 01/01/2013 pour les professionnels et 01/04/2013 pour les Collectivités, pour chaque facture payée en retard, une indemnité forfaitaire est due de plein droit, dès le 1er jour de retard de paiement, pour frais de recouvrement. Le montant de cette indemnité, fixé à 40€ par les textes (montant non soumis à TVA), est susceptible d'évoluer selon la réglementation en vigueur.

(1) Note d'information n°2012-164 du Ministère de l'Economie et des Finances – Décret n°2012-1115 du 02/10/2012.

(2) Décret N° 2013-269 du 29 mars 2013 publié au JORF le 31 mars 2013

## **4- Le branchement**

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

### **4.1 La description**

Le branchement fait partie du réseau public et comprend les éléments suivants :

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 point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclu, tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau,

4°) le système de comptage comprenant : le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage.

Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs, ...) font également, s'ils existent, partie du branchement.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du service de l'eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.. Aussi, le joint et le robinet après compteur font partie de vos installations privées. S'il a été posé par l'Exploitant, le joint est couvert par garantie d'un an après la pose. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

Dans le cas où le système de comptage général ou le robinet d'arrêt général est inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété.

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 au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

### **4.2 L'installation et la mise en service**

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 et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont alors réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité

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, aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. Il effectue la mise en service du branchement après le paiement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'eau.

### **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 du syndicat de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation de service public et indexés en application du contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit. La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

### **4.4 L'entretien et le renouvellement**

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique 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 en domaine privé postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de déplacement ou de modifications du branchement effectuées à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.
- Les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

### **4.5 La fermeture et l'ouverture**

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'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 au prix indiqué dans le tableau ci-après.

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

Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégât des eaux ».

#### 4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

### **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. Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.*

#### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété XXXXXXXX.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

L'Exploitant garantit une pression minimale au niveau de votre compteur conforme à la réglementation en vigueur.

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 à vos frais le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent.

Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et aux équipements de relevé à distance.

#### 5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour les immeubles collectifs ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés 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).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, 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 demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20mm de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe.

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.

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 ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- Le plomb de scellement a été enlevé,
- Il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),
- Il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc. ).

### **6- Vos installations privées**

*On appelle « installations privées », les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble ou, à défaut, au droit du mur de l'immeuble)*

#### 6.1 Les caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge, d'un clapet anti-pollution et, éventuellement, d'un réducteur de pression, est nécessaire.

La pression de service pouvant varier à tout moment, vous devez prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger vos installations (pose de réducteur de pression par exemple).

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène et aux règles techniques applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats.

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, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peuvent, 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. 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.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

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

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue

de puits, forages ou installations de réutilisation d'eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

#### 6•2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci 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 maintien en conformité.

#### 6•3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

## ANNEXE : FRAIS DIVERS

	Prix HT (1)
Frais d'accès au service, y compris ouverture du branchement (et frais d'arrêt de compte) – sans déplacement	30.00 €
Frais d'accès au service, y compris ouverture du branchement (et frais d'arrêt de compte) – avec déplacement	50.00 €
Frais de fermeture ou d'ouverture de branchement	50.00 €
Frais pour absence à un rendez-vous	35.00 €
Frais de déplacement sur demande du client pour intervention sur partie privative du branchement	55.00 €
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact	120.00 €
Etalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact	180.00 €
Pénalité forfaitaire pour retard de paiement – non professionnel (non soumise à TVA)	10.00 €
Pénalité forfaitaire pour retard de paiement – professionnel ou Collectivité (non soumise à TVA)	40.00 €
Majoration (non soumise à TVA) de la pénalité pour retard de paiement – abonné professionnel ou Collectivité à partir de la 2 <sup>e</sup> relance	10.00 €
Duplicata de facture	7.00 €
Frais pour rejet d'un prélèvement automatique	8.00 €
Remplacement d'un compteur détérioré du fait de l'abonné	90.00 €
Frais de contrôle d'une installation raccordée à une ressource privée (1 <sup>ère</sup> visite)	110.00 €
Frais de contrôle d'une installation raccordée à une ressource privée (2 <sup>ème</sup> visite)	80.00 €

<sup>(1)</sup>Montants en vigueur au 01/01/2019 révisables chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et l'Exploitant du service, ou selon la réglementation en vigueur. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.