



REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Communes du Syndicat Intercommunal de la Haute-Loue :

CCPHD :
 Adam-les-Vercel
 Avoudrey
 Belmont
 Bouclans –Vauchamps
 (Commune nouvelle)
 Bremondans
 Chaux-les-Passavant
 Chevigney-les-Vercel
 Consolation-Maisonnettes
 Courtetaïn-et-Salans
 Domprel
 Épenouse
 Étalans (*Charbonnières-les-Sapins, Verrières-du-Grosbois*)
 Étray
 Eysson
 Fallerans
 Flangebouche
 Germefontaine
 Gonsans
 Grandfontaine-sur-Creuse
 Guyans-Durnes
 Guyans-Vennes
 Laviron
 Les Premiers Sapins (*Athose, Chasnans, HautePierre-le-Châtelet, Nods, Rantechaux, Vanclans*)
 Longechaux
 Longemaison
 Magny-Châtelard
 Naisey-les-Granges
 Orchamps-Vennes
 Orsans
 Passonfontaine
 Pierrefontaine-les-Varans
 Valdahon
 Vennes
 Vercel-Villedieu-le-Camp
 Vernierfontaine
 Voires

CCM :
 Aubonne
 Saint Gorgon

CCPB :
 Adam-les-Passavant
 Aissey
 Bretigney-Notre-Dame
 Champlive
 Cotebrûne
 Dammartin-les-Templiers
 Glamondans
 Montivernage
 Passavant
 Saint Juan
 Silley-Blefond
 Osse

CCLL :
 Bartherans
 Cessey
 Charnay
 Courcelles-les-Quingey
 Épeugney
 Goux-sous-Landet
 Montrond-le-Château
 Palantine
 Rouhe
 Rurey
 Cléron
 Durnes
 Échevannes
 Foucherans
 Lavans-Vuillafans
 L'Hôpital-du-Grosbois
 Lods
 Malbrans
 Merrey-sous-Montrond
 Ornans (*Bonnevaux-le-Prieuré*)
 Saules
 Tarcenay
 Trepot
 Villers-sous-Montrond

Communes du Grand Besançon Métropole

Avanne-Aveney
 Beure
 La Chevillotte
 Fontain
 Gennes
 Le Gratteris
 Larnod
 Mamirolle
 Montfauron
 Morre
 Nancray
 Pugey
 Saône
 La Vèze
 Vorges-les-Pins

Table des matières

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE.....	4
Vous.....	4
La Collectivité	4
L'Exploitant du service.....	4
Le contrat de Délégation de Service Public.....	4
Le règlement du service.....	4
L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS.....	5
Votre contrat d'abonnement.....	5
Les tarifs	5
Le compteur.....	5
Votre facture	5
La sécurité sanitaire.....	5
1-LE SERVICE DE L'EAU	6
1•1 La qualité de l'eau fournie.....	6
1•2 Les engagements de l'Exploitant.....	6
1•3 Le règlement des réclamations.....	6
1.4 La médiation de l'eau.....	6
1•5 Les règles d'usage du service	6
1•6 Les interruptions du service	7
1•7 Les modifications et restrictions du service.....	8
1•8 La défense contre l'incendie.....	8
2- VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT	9
2•1 La souscription du contrat d'abonnement	9
2•2 La résiliation du contrat.....	9
2•3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements.....	9
2.4 - DROITS DES ABONNÉS VIS À VIS DE LEURS DONNÉES PERSONNELLES	10
3- VOTRE FACTURE	10
3•1 La présentation de la facture	10
3•2 L'actualisation des tarifs	10
3•3 Votre consommation d'eau	11
3•4 Les modalités et délais de paiement.....	12
3•5 En cas de non-paiement.....	12
4-LE BRANCHEMENT	12
4•1 La description	12
4•2 L'installation et la mise en service.....	13

4•3 Lepaiement.....	14
4•4 L'entretien et le renouvellement.....	14
4•5 La fermeture et l'ouverture.....	15
5-LE COMPTEUR.....	15
5•1 Les caractéristiques.....	15
5•2 L'installation.....	16
5•3 La vérification.....	16
5•4 L'entretien et le renouvellement.....	17
6- LES INSTALLATIONS PRIVEES.....	17
6•1 Les caractéristiques.....	17
6•2 L'entretien et le renouvellement.....	18
6•3 Installations privées de lutte contre l'incendie.....	18
ANNEXE 1 TARIFS (abonnement et consommation).....	19
ANNEXE 2 TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES.....	19
ANNEXE 3 LIVRET D'ACCUEIL.....	20
ANNEXE 4 CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL.....	20
ANNEXE 5 CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS.....	20
LA DEMANDE D'INDIVIDUALISATION.....	21
LA CONFIRMATION DE LA DEMANDE.....	21
L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS.....	22
CONTROLE ET RECEPTION.....	22

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité

désigne

Le Syndicat Intercommunal des Eaux de la Haute Loue



La Communauté Urbaine du Grand Besançon Métropole



organiseurs du Service de l'Eau
selon la commune de l'abonné (voir Page 1)

L'Exploitant du service

désigne la **Société de Distribution Gaz et Eaux - Mamirolle (25)**



à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Délégation de Service Public

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service.

Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

Le règlement du service

désigne le présent document établi par les Collectivités et adopté par délibération du

14 octobre 21 pour le SIEHL et le 16/12/2021 pour le Grand Besançon Métropole

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

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

Votre contrat d'abonnement

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 téléphone, courrier ou mail. Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau et ses conditions particulières.

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m³ d'eau) sont fixés par la Collectivité et par l'exploitant du réseau pour sa part, selon les conditions du contrat de délégation. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels 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 m³ d'eau consommés et comprend un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué une fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, 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

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

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé « Livret d'Accueil » qui est présenté en annexe du présent règlement de service. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

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

Le Fermier est tenu de respecter les dispositions de la loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant les principes de la République, à savoir assurer l'égalité des usagers devant le service public et veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

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 Directeur de la Société Gaz et Eaux pour lui demander le réexamen de 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).

1•5 Les règles d'usage du service

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 de votre compteur et, le cas échéant, des équipements 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 (pompes en aspiration directe);
- 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 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 peut entraîner des pénalités et des frais d'intervention en annexe du présent règlement. Cela peut aussi entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restées 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 à vos frais.

1•6 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 des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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 cas de force majeure (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, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'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 de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

1•7 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et 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•8 La défense contre l'incendie

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.