

Eau potable

L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1. VOTRE CONTRAT - Votre contrat d'abonnement 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 confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

2. LES TARIFS - Les prix du service (abonnement et m³ d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3. 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.

4. VOTRE FACTURE - Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée 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.

5. LA SECURITE 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 comprennent 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.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

désigne l'abonné du Service de l'Eau, 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 Mixte des Eaux de la Région Rhône Ventoux, organisateur du Service de l'Eau.

L'EXPLOITANT DU SERVICE

désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la Collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau 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 la Collectivité et adopté par délibération du 30/01/2025. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et de l'utilisateur du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

SOMMAIRE

1 LE SERVICE DE L'EAU

- 1.1 La qualité de l'eau fournie et la pression
- 1.2 Les engagements de l'Exploitant du Service
- 1.3 Le règlement des réclamations
- 1.4 La juridiction compétente
- 1.5 Les règles d'usage du service
- 1.6 Les interruptions du service
- 1.7 Les modifications et restrictions du service
- 1.8 La défense contre l'incendie

2 VOTRE CONTRAT

- 2.1 La souscription du contrat
- 2.2 La résiliation du contrat
- 2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements
- 2.4 Abonnement pour fourniture d'eau temporaire
- 2.5 La protection de vos données

3 VOTRE FACTURE

- 3.1 La présentation de la facture
- 3.2 L'actualisation des tarifs
- 3.3 Votre consommation d'eau
- 3.4 Les modalités et délais de paiement
- 3.5 En cas de non-paiement

4 LE BRANCHEMENT

- 4.1 La description
- 4.2 L'installation et la mise en service
- 4.3 Le paiement

4.4 L'entretien et le renouvellement

4.5 La fermeture et l'ouverture

4.6 La suppression

5 LE COMPTEUR

- 5.1 Les caractéristiques
- 5.2 L'installation
- 5.3 La vérification
- 5.4 L'entretien et le renouvellement
- 5.5 Consignes de protection du compteur contre le gel

6 LES INSTALLATIONS PRIVÉES

- 6.1 Les caractéristiques
- 6.2 L'entretien et le renouvellement
- 6.3 Les installations privées de lutte contre l'incendie
- 6.4 Les interdictions

7 LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

- 7.1 Le non-paiement des factures
- 7.2 Le non-respect des règles sanitaires et de sécurité
- 7.3 Le vol d'eau
- 7.4 Les autres cas de non-respect du règlement

8 LES CONDITIONS D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Accusé de réception en préfecture
084-258401447-20250130-2025-67-AU
Date de réception préfecture : 25/04/2025

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 et la pression

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés au siège de la Collectivité ou sur le site de l'ARS et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Ils sont également disponibles en Mairies, ainsi que sur votre Espace Client sur le site de l'exploitant du service.

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'entraîner des répercussions sur la santé des consommateurs.

La pression minimale de l'eau en service normal mesurée au compteur individuel, au compteur général ou au pied de l'immeuble collectif sera d'au moins 10 mètres au-dessus du sol, à l'exception des zones situées à moins de 20 mètres au-dessous du radier du réservoir les alimentant normalement.

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 et en particulier :

- 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 ;
- assurer une permanence d'accueil aux horaires et adresses indiqués sur votre facture ou sur simple appel téléphonique au service clientèle.
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- une réponse écrite à vos courriers ou courriel dans les 5 jours ouvrés suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la facturation ou le fonctionnement du service ;
- mettre en service sous 1 jour- ouvré votre alimentation en eau lorsque vous emménagez ;

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle (appel non surtaxé) dont les coordonnées et horaires d'ouverture 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 Clients de l'Exploitant du service par tous moyens mis à votre disposition (Internet, téléphone, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer une réclamation écrite à l'adresse de dernier recours indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

Si, dans le délai de deux mois, aucune réponse définitive ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable de votre litige :

Médiation de l'eau
BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08
Contact@mediation-eau.fr
Informations disponibles sur www.mediation-eau.fr

1.4 - La juridiction compétente

Le tribunal territorialement compétent est le tribunal du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un client particulier, vous pouvez en outre porter votre réclamation devant les tribunaux du domicile au moment de la conclusion du contrat.

Si vous êtes un commerçant, alors vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

1.5 - 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 accord avec la

politique de sobriété que l'exploitant devra mettre en œuvre (Utilisation des kits économiques, suivi des consommations...). 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
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé.
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des ressources d'irrigation 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 également 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 est 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.

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 professionnel 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 ou son fonctionnement 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 décision de réparation en urgence, l'exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en raison de la sécurité et des autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des

084258401447-20250130-2025-67-AU

conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.8 - La défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau pourra être restreinte ou interrompue provisoirement sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

Tout prélèvement est interdit sauf service habilité. En cas de non-respect, les dispositions relatives aux vols d'eau s'appliquent.

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.

Les dispositions relatives au règlement sanitaire départemental s'appliquent notamment l'article 14 relatif à la desserte des immeubles.

2.1 - La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou Internet) auprès du Service Clients de l'Exploitant du service.

Vous recevez confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite « Facture d'accès au service », comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Le règlement de votre première facture vaut accusé de réception du présent règlement.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez à leur sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre Service Clients.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

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 soit par écrit (Internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

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

Lors de 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 les robinets des installations privées laissés ouverts.

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Eau dans les 3 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

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

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'Exploitant du service. Celui-ci procède à cette

individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de notre service clientèle et présentées en annexe du présent règlement.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif au compteur général sera maintenu. Ce compteur caractérise la limite de responsabilité du Service des Eaux. Il est à la charge de la Copropriété ou son représentant. Les écarts de consommation, après déduction des relevés des compteurs individuels ainsi que d'un abonnement sont facturés et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique auprès du Service de l'Eau.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place, et selon la catégorie d'usagers dont vous dépendez, (voir descriptif en annexe du présent règlement de service) le contrat prend en compte le nombre de logements ou assimilés desservis par le branchement. Le nombre de primes fixes facturé sera alors équivalent au nombre de logements, bureaux ou locaux techniques et commerciaux déterminés, qu'ils soient occupés ou vacants.

2.4 - Abonnements pour fourniture d'eau temporaire (le cas échéant si demande Collectivité)

Deux types d'abonnements temporaires peuvent être accordés, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

- L'abonnement de chantier : il est accordé aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion est réalisé à leurs frais. Un dépôt de garantie dont le montant est défini en Annexe du présent règlement est facturé le jour de la mise en service du branchement. Il est restitué en fin d'abonnement, le cas échéant après déduction des frais de réparation ou de suppression du branchement et éventuellement des consommations d'eau laissées impayées.

Pour les chantiers ayant une durée supérieure à 6 mois, le compteur devra être équipé d'un système de relevé à distance, installé aux frais des entrepreneurs concernés.

- L'abonnement forain : pour des manifestations ponctuelles autorisées par la Collectivité sur la voie publique, l'organisateur est invité à solliciter un abonnement forain auprès de l'Exploitant du service. Si l'abonnement est accordé, un dépôt de garantie dont le montant est défini en annexe, est facturé à l'organisateur.

Dès son versement, l'Exploitant installe un ensemble mobile de comptage avec disconnexion permettant l'alimentation en eau de la manifestation.

Une fois la manifestation terminée, l'organisateur est tenu de débrancher et rapporter l'ensemble mobile à l'Exploitant du Service qui établit la facture définitive dont le paiement incombe à l'organisateur. Le dépôt de garantie est alors restitué, le cas échéant après déduction des frais de réparation / remplacement de l'ensemble mobile décrit ci-dessus et des consommations laissées impayées.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an.

Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 - La présentation de la facture

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

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 et, 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 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.

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).

084-258401447-20250130-2025-67-AU
Votre facture peut aussi inclure une somme perçue au profit du Service de l'Assainissement Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La présentation de la facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Délégation de Service Public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- 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.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

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

3.3 Votre consommation d'eau

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

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

Si le compteur n'est pas équipé de dispositif de relevé à distance, le relevé est effectué au moins deux fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents mandatés par l'Exploitant du service chargés d'intervenir sur le compteur.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents mandatés par 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 et dans le cas où le compteur n'est pas équipé de dispositif adapté, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, site Internet, Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais

Sauf justification préalable, à défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée, éventuellement outre les frais de déplacement et la possibilité pour l'Exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau 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 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 réputée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du 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 autre que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées(*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

(*) Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3.4 Les modalités et délais de paiement

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 au prorata-temporis

Votre consommation 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 et des obligations contractuelles de l'exploitant.

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.

Vous pouvez régler votre facture par prélèvement automatique ou mensuel, TIP, chèque bancaire, postal, ou par tout autre moyen figurant sur votre facture.

3.5 - En cas de non-paiement

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

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par l'Exploitant. Ce courrier vous rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement, le cas échéant, selon les dispositions prévues par la loi, les clients autres que ceux occupant une résidence principale d'habitation peuvent s'exposer, jusqu'à paiement des factures dues, à l'interruption de l'alimentation en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. 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.

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.

Dans le cadre de la préservation de la ressource en eau, et des missions de service public de production et de distribution d'eau potable, tout branchement d'eau ne comportant aucun usage à vocation sanitaire, ne sera autorisé.

4.1 - La description

Le point de livraison est la limite entre la partie publique du branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité. Ce point est matérialisé par :

- pour les branchements équipés d'un compteur, le compteur lorsqu'il alimente un logement individuel, le compteur général lorsqu'il alimente un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements ;
- pour les immeubles collectifs existants qui ne sont pas encore équipés d'un comptage général mais qui devront l'être sans délai, le robinet d'arrêt général ou la limite du domaine public s'il n'en est pas pourvu.

Le branchement comprend les éléments situés entre la canalisation publique de distribution et le point de livraison à savoir :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclusifs tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et les dispositifs de protection anti-retour d'eau ;
- des éventuels équipements de réception de l'eau et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, concentrateurs).

Le joint en aval du point de livraison (ou joint après compteur) ne fait pas partie du branchement. Qu'ils soient en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Votre refus pour des motifs légitimes d'équiper le branchement (situé en propriété privée) d'un dispositif de relevé des index du compteur à distance et de transfert d'informations vous expose à supporter le coût de la relève physique du compteur tel que mentionné au bordereau des prix unitaires en annexe du présent règlement.

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

En cas de risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service demandera 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, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

4.2 - L'installation et la mise en service

Un branchement est établi après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- et approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

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 demandeur du branchement par l'Exploitant du service.

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.

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 demandeur du branchement doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

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 public existant. Ces travaux sont 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 règlement 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, éventuelles études préalables, éventuels frais correspondant au contrôle, par l'Exploitant du service, des travaux de branchement réalisés par des tiers) sont à la charge du demandeur du branchement.

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 du Service Public et actualisés en application de ce 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 et/ou peut surseoir l'ouverture du branchement.

4.4 - L'entretien, le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les services d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

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.

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

4.5 - La fermeture et l'ouverture

Les forfaits de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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 « dégâts des eaux ».

4.6 - La suppression du branchement

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, aux frais du demandeur.

Par ailleurs, dans le cadre de travaux de renouvellement réalisés par le Service de l'Eau et après en avoir informé le propriétaire concerné, la Collectivité pourra décider de supprimer à ses frais tout branchement ayant fait l'objet d'une cessation d'abonnement depuis plus d'un an.

5. LE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Votre compteur est/sera équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

Dans le cas où une activité générerait un rejet d'eaux usées non domestiques, il est obligatoire de mettre en place un comptage distinct de celui générant des rejets domestiques.

5.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de l'Exploitant du service.

Vous en avez la garde conformément 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 est supérieure et 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 sa charge votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 - L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en limite de propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Sauf existant, il est situé à l'extérieur de la propriété, en limite du domaine public.

Lorsque votre 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 tenus d'en faciliter l'installation.

084-258401447-20250130-2025-67-AU
Date de réception préfecture : 25/04/2025

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

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout 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 de votre 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 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge mais également pour les cas des compteurs supérieurs au diamètre 20 millimètres, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander, à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, jaugeage, étalonnage et/ou expertise sont/restent 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, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

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 de votre 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 (consignes rappelées à l'article 5.5). 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 votre 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(s) 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 issue de la partie privée du branchement (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.).

5.5 Consignes de protection du compteur contre le gel

En principe votre compteur est dans un coffret calorifugé, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

Si tel n'est pas le cas, et afin de protéger votre compteur et/ou votre/vos équipement(s) de relevé à distance du gel :

- s'il est dans un regard, vous pouvez mettre en place une couche épaisse de matériaux isolants hydrofuges pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques.
- s'il est à l'intérieur d'un local, veillez à maintenir une température supérieure à 0°C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur inclus (ou compteur général d'immeuble).

6.1 - Les caractéristiques

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

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour, conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, les poses d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge sont nécessaires et un réducteur de pression (positionné impérativement hors abri compteur) est fortement recommandé compte tenu des évolutions possibles de pression sur le réseau.

Les installations privées 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, 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 dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'entraîner 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 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 les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des 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 de puits, de forages ou des ressources d'irrigation ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir 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 des 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 indiqué en annexe de ce règlement est à votre charge. 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 organisera 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, sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 - Installations privées de lutte contre l'incendie

Ces installations ont un usage réservé exclusivement aux services d'incendie et de secours. Pour les nouvelles installations, les bouches incendie seront privilégiées. Un équipement de suivi des consommations devra être mis en place sur tout nouvel ouvrage ou réhabilité.

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement 450 mm² est demandé 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

Accuse de réception en préfecture
N° : 2025-04-00014
Date de réception préfecture : 25/04/2025

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.

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.

6.4 Interdictions

L'usager est tenu pour responsable des infractions au présent Règlement, même si elles sont le fait de ses locataires, sous locataires, employés ou de tiers. Il lui appartient, en effet, de s'assurer que les installations d'eau dans son immeuble, propriété ou exploitation et l'usage qui est fait de l'eau, sont conformes aux stipulations du présent Règlement.

7. LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du présent règlement, constaté par l'Exploitant du service ou la Collectivité, vous vous exposez à des sanctions. Tous les frais afférents aux différentes démarches seront mis à votre charge.

7.1 - Le non-paiement des factures

Toute facture impayée donnera lieu à l'application des dispositions définies à l'article 3.5.

7.2 - Le non-respect des règles sanitaires et de sécurité

L'Exploitant du service informe les autorités sanitaires et la Collectivité en cas de risque de pollution du réseau d'eau potable.

A titre conservatoire et après accord de l'autorité compétente, il peut interrompre votre alimentation en eau (voir article 1.8). L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption, les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

L'Exploitant du service peut vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

Une pénalité est appliquée à l'usager en cas de non-respect du règlement de service, à compter du jour qui suit la notification de la mise en demeure tant que celle-ci n'a pas été suivie d'effet.

Par jour, cette pénalité est égale à 3 fois la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente) avec un minimum de 3 m³ d'eau par jour, au tarif en vigueur au moment de la constatation de l'infraction.

7.3 - Le vol d'eau

A toute personne utilisant de l'eau de façon frauduleuse, lors d'un premier constat, une pénalité forfaitaire est appliquée rétroactivement, sous la forme d'une consommation minimale de 720 m³ comprenant l'ensemble des parts composant le tarif de l'eau (possiblement la redevance assainissement associée).

Cette pénalité forfaitaire rétroactive est facturée, sans contrainte d'amener la preuve de la signature d'un contrat d'abonnement puisqu'il s'agit, en l'état de vol sur réseau, pour un utilisateur non abonné au service, sur le point de livraison utilisé et sans autorisation écrite de la Collectivité ou de son Exploitant pour prise d'eau sur un branchement existant ou sur un des

ouvrages du réseau, (et notamment les clients ne respectant pas l'article 2.1 concernant l'obligation de souscription d'un abonnement et l'utilisation systématique d'un compteur d'eau pour bénéficier de l'alimentation en Eau). Un constat de flagrant délit de vol d'eau constaté par un des représentants de l'Exploitant sous l'autorité de police dûment assermentée est alors rédigé et opposé.

Dans les deux cas ci-dessus, pour de nouveaux constats, le montant de la pénalité sera proportionnel au nombre de récidives.

Pour tout constat de l'Exploitant du service, un forfait de base est facturé en plus de la pénalité, pour remise en conformité de l'installation. Le montant de ce forfait est défini en annexe du présent règlement du service de l'eau. Si l'intervention d'un huissier est nécessaire, les frais de celui-ci seront facturés en sus.

En outre, l'Exploitant engagera des poursuites contre les contrevenants.

7.4 - Les autres non-respects du règlement

Le non-respect des autres dispositions du présent règlement non abordées aux articles 7.1, 7.2 et 7.3 peut entraîner le paiement de pénalités après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

L'Exploitant du service peut vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

Une pénalité est appliquée à compter du jour qui suit la notification de la mise en demeure tant que celle-ci n'a pas été suivie d'effet.

Par jour, cette pénalité est égale à la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente) avec un minimum de 1 m³, au tarif en vigueur au moment de la constatation de l'infraction.

8. LES CONDITIONS D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Vous êtes soumis de plein droit à toutes les clauses et conditions du présent règlement, les dispositions antérieurement en vigueur non reprises dans ce règlement se trouvant purement et simplement annulées.

Toute difficulté d'application du présent règlement est portée à la connaissance de la Collectivité.

La Collectivité et l'Exploitant du service peuvent en outre, à tout moment et d'un commun accord, modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires.

Ces modifications ultérieures n'entreront en vigueur qu'après avoir été portées à votre connaissance. En application de la Loi n°2014-344 du 17/03/14 relative à la consommation, vous pourrez user du droit de rétractation qui a lieu dans ces conditions sans indemnité de part et d'autre.

APPROBATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement du service a été délibéré et voté par le Comité Syndical dans sa séance du 30/01/2025

Signé :

Le Président,

Le Président,

Jérôme BOULETIN

Accusé de réception en préfecture
084-258401447-20250130-2025-67-AU
Date de réception préfecture : 25/04/2025