

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 28/11/2022 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

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

- **la collectivité** désigne le SIAEP de la Rozeille, en charge du Service de l'Eau.

- **le distributeur d'eau** désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

## 1- Le Service de l'Eau

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

### 1.1 La fourniture de l'eau

*L'eau vous est fournie uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.*

### 1.2 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les règles de qualités sanitaires imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels publiés par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Ils sont également disponibles en Mairie. Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée.

Le distributeur d'eau est tenu d'informer, sans délai, la Collectivité et l'Agence Régionale de la Santé (ARS), de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

### 1.3 Les engagements du service

En livrant l'eau chez vous le distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité vous garantissant les prestations suivantes :

- Une alimentation en eau continue sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet

- Une alimentation en eau de qualité

Par un contrôle régulier de l'eau par le distributeur d'eau s'ajoutant au contrôle réglementaire déjà

effectué par les services du Ministère de la Santé et par la mise à disposition d'une eau avec une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur d'eau.

**« Pour connaître cette pression, il vous est possible de la demander auprès du distributeur d'eau. Vous êtes invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec la pression fournie. Au-delà de 4 bars, il vous est conseillé de mettre en place un réducteur de pression, à votre charge, pour protéger vos installations. »**

Si la qualité de l'eau est non conforme à votre point de consommation (robinet à l'intérieur de votre logement ou de votre local professionnel), le distributeur d'eau pourra être dégagé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la conformité est constatée en limite du réseau public.

- Une assistance

au numéro de téléphone indiqué sur la facture ou par lettre d'information, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec intervention d'un technicien avec une plage horaire de 2 heures maximum,

- Un accueil téléphonique

au numéro et aux horaires figurant sur votre dernière facture ou sur le courrier d'information, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.

Une réponse écrite à vos courriers dans 10 jours ouvrés suivant leur réception, lorsqu'il s'agit de questions portant notamment sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,

- Le respect des horaires de rendez-vous

pour une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum.

Dans tous les cas, un rendez-vous est proposé dans les 5 jours ouvrés qui suivent votre demande.

**« Les agents du distributeur d'eau sont munis d'une carte professionnelle. N'hésitez pas à leur demander de vous la présenter. »**

- Une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau si votre immeuble est situé sur le parcours des canalisations de distribution avec :

- Envoi du devis sous 10 jours ouvrés après réception de votre demande ou après rendez-vous pour étude des lieux, si nécessaire.

- Réalisation des travaux dans les 20 jours ouvrés après acceptation écrite du devis, versement de l'acompte et obtention des autorisations administratives.

- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez

dans votre logement. L'eau est rétablie au plus tard 1 jour ouvré suivant votre demande si votre installation est conforme aux prescriptions du présent règlement. En cas de nécessité de mise en conformité ou de réalisation de branchement le délai sera porté à votre connaissance.

#### **1•4 Les règles d'usage de l'eau et des installations**

En vous abonnant au 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 ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- De prélever l'eau directement sur le réseau sans comptage ;
- De modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables (voir annexe 2),
- Manœuvrer les appareils du réseau public ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques alimentées par le réseau public et des installations alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, forage privé, passage dans un réservoir particulier)
- 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 à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100 (annexe 3.2).

#### **1•5 Les interruptions du service**

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

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

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

Sauf faute ou négligence de sa part, le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau suite à une intervention, une fuite, une panne ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, le montant de votre abonnement est réduit au prorata de la durée de l'interruption au-delà de ce délai.

A titre conservatoire, en cas de problème sur vos installations privées (dégâts des eaux, dommages, ...) et pour des raisons d'urgence, visant au maintien du service de l'eau, de sa qualité et de la protection du réseau public, le distributeur d'eau peut être amené à suspendre momentanément votre alimentation en eau.

#### **1•6 Les modifications et restrictions du service**

La Collectivité et le distributeur d'eau peuvent modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression de l'eau pour des raisons techniques.

Toute modification définitive fera l'objet d'une information 48 heures à l'avance.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau peut 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•7 En cas d'incendie**

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

## **2- Votre contrat**

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

#### **2•1 La souscription du contrat**

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès du distributeur d'eau.

Vous devez alors indiquer au distributeur d'eau les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau (voir annexe 2).

Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité.

Vous recevrez les 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 peut comprendre les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Pour les abonnés domestiques, les demandes de caution ou de versement d'un dépôt de garantie sont interdites.

Votre contrat prend effet à la date :

- Soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- Soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

Si sans avoir demandé un abonnement, vous faites usage d'une installation délaissée par le précédent client, le distributeur d'eau régularise votre situation en vous abonnant. De plus, vous pourrez être considéré comme redevable des abonnements et des consommations depuis le dernier index facturé.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle.

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](http://www.bloctel.gouv.fr).

La protection de vos données

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

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique de confidentialité des données à caractère personnel du Distributeur d'eau, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, sites d'accueil ou sur simple demande).

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 en application du RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs du Distributeur d'eau par courrier ou par internet. [Il nécessite la communication d'une copie de pièce d'identité, aux fins de vérification de l'identité du demandeur ou en cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification].

Le Distributeur d'eau dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par courrier : [Privacy.france@suez.com](mailto:Privacy.france@suez.com)

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL au 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

Les conditions de souscription des abonnements pour les immeubles collectifs font l'objet de l'annexe 3.

### **2•2 Le transfert du contrat**

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant sans que les frais d'accès au service ne soient de nouveau facturés.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble.

Dans les autres cas, un nouveau contrat devra être souscrit.

***Pour la mise à jour de vos coordonnées pensez à informer le distributeur d'eau de votre éventuel changement d'état civil (en cas de mariage notamment).***

### **2•3 Durée/résiliation du contrat**

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone et aux horaires figurant sur votre dernière facture ou par lettre simple avec un préavis de 5 jours au plus. Pour éviter le déplacement d'un agent du distributeur, vous pouvez vous-même procéder à un auto-relevé de votre compteur et communiquer au distributeur d'eau l'index relevé. Sauf incohérence avec les précédents relevés, une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée sur ces bases. Dans certains cas, le distributeur d'eau se réserve le droit de procéder à un contrôle de l'index indiqué et à la fermeture du branchement, notamment si votre successeur n'est pas connu.

***Lors de votre départ définitif :***

- ***Pensez à résilier votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.***
- ***Fermez le robinet d'arrêt du compteur ou demandez, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau.***

***Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.***

A défaut de résiliation de votre part, le distributeur d'eau peut régulariser votre situation en résiliant d'office votre contrat à l'occasion d'une nouvelle demande d'abonnement. Dans ce cas, la résiliation prend effet à la date d'arrivée de votre successeur et le distributeur d'eau vous adresse une facture d'arrêt de compte. Cette facture prendra en compte les consommations constatées à partir de l'index d'arrivée de votre successeur.

Si vous êtes propriétaire ou bailleur, vous êtes responsable des consommations et des éventuels dommages pouvant être causés par un dégât des

eaux entre le départ de votre locataire confirmé par une facture d'arrêt de compte et l'arrivée d'un nouveau locataire.

#### **2•4 Fermeture du branchement en cas d'absence**

En cas d'absence prolongée vous pouvez demander au distributeur de se déplacer pour fermer votre branchement, à vos frais.

#### **2•5 Les abonnements spéciaux**

Des abonnements spéciaux peuvent vous être accordés pour des usages particuliers tels que des installations provisoires, le service incendie privé et les immeubles collectifs et pour les cas de redressement ou liquidation judiciaires.

## **3- Votre facture**

*La facture est annuelle.*

*Vous recevez une facture par an comportant l'abonnement pour l'année à venir et votre consommation établie sur la base d'un relevé de votre compteur.*

#### **3•1 La présentation de la facture**

La présentation de votre facture est conforme aux normes réglementaires en vigueur. Elle comporte 2 rubriques.

- La distribution de l'eau, avec :
  - Une part revenant au distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'eau (y compris l'entretien du compteur) ; elle se décompose en un abonnement et une partie variable proportionnelle à la consommation,
  - Une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses propres charges (investissements nécessaires à la construction des installations de distribution...).
- Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau et autres organismes publics.

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques, notamment pour le service de l'assainissement, si le gestionnaire de ce service a donné mandat pour la facturation au distributeur d'eau.

#### **3•2 Les tarifs et leurs indexations**

Les tarifs en vigueur sont tenus à votre disposition. Les modifications de structure tarifaire seront portées à votre connaissance par une information écrite qui pourra figurer sur votre facture.

Les tarifs appliqués sont fixés :

- Pour la collectivité :
  - Par une délibération que vous pouvez consulter au siège de la Collectivité.
- Pour le distributeur d'eau :

- Par le contrat intervenu avec la Collectivité. Ils sont indexés à l'aide d'une formule représentative des coûts du service.
- Pour les organismes publics :
  - Par décision de leur part ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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 Le relevé de votre consommation d'eau**

a) Le relevé de consommation :

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué une fois par an. Les consommations relevées sont payables dès constatation.

Vous avez l'obligation de rendre accessible le compteur aux agents du distributeur d'eau.

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

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

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau 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, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, Serveur Vocal Interactif (SVI)... En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué, de votre fait, par le Distributeur d'eau 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 permettre le relevé du compteur à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, 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.

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 que celle prévue par la réglementation en vigueur ou le cas échéant par une clause spécifique du contrat de délégation de service public (article 3.8 du présent Règlement de service).

Dès que le Distributeur d'eau 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 des 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.

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

En cas de contestation de la consommation relevée, vous devez le signaler au distributeur d'eau qui procédera à un nouveau relevé en votre présence.

***Surveillez régulièrement votre consommation en relevant votre index en dehors des relevés réglementaires. Cette précaution vous évitera des surprises en cas de fuite sur vos installations.***

### **3•4 Les modalités et délais de paiement**

Votre facture comporte :

- Votre abonnement
- Votre consommation facturée à terme échu, sur la base du relevé de compteur.

Si vous vous abonnez en cours de période, l'abonnement vous est facturé au prorata temporis jour.

Si vous le résiliez en cours de période d'abonnement, l'abonnement vous est remboursé, par imputation sur la facture d'arrêt de compte au prorata temporis jour de la période de non jouissance.

Le délai de paiement est fixé à 15 jours à compter de l'émission de la facture. Il correspond à la date limite indiquée.

Vous pouvez régler votre facture par prélèvement automatique, par carte bancaire, TIP, chèque,

espèces à la poste ou tout autre moyen figurant sur votre facture.

### **3•5 Situation financière difficile**

Différentes solutions pourront vous être proposées après étude personnalisée de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatif à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps, (dans les limites acceptables), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis.

***N'hésitez pas en cas de difficultés financières à informer le distributeur d'eau sans délai. Il pourra vous aider à trouver des solutions adaptées à votre cas.***

### **3•6 Les modalités particulières**

Si vous êtes un client professionnel, vos factures pourront être émises sur la base d'un rythme mensuel ou semestriel. Il en est de même si vous bénéficiez d'abonnements spéciaux.

### **3•7 Les fuites sur votre installation**

Vous disposez de la possibilité de vérifier votre compteur à tout moment.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur, selon l'article 2 de la loi 2011-525 dite « loi Warsmann », le distributeur d'eau vous en informera sans délai et la facturation sera établie comme décrit ci-après.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des 3 années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

La facturation est limitée sous réserve que :

- L'abonné produise, dans le délai d'un mois à compter de l'information par le distributeur d'eau prévue ci-dessus, la preuve de la réparation de la fuite (une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations).
- Il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de sa part.

Il est appliqué la règle suivante :

- Part collectivité : tarif normal jusqu'au double de la consommation moyenne des 3 dernières années, annulation de la consommation au-delà.

- Part délégataire : tarif normal jusqu'au double de la consommation moyenne des 3 dernières années, abattement de 100 % au-delà.

A défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent article, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Cette loi est applicable uniquement pour les factures concernant un « local d'habitation ».

Pour les autres cas, vous ne pouvez demander une réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures.

Vous pouvez demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

### **Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre index.**

#### **3.8 Le cas de non-paiement des factures**

Si, à la date limite indiquée, 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 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.

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

Le distributeur d'eau vous envoie une lettre de rappel valant mise en demeure et indiquant cette pénalité. Si elle reste sans effet dans le délai mentionné, il peut interrompre votre alimentation en eau jusqu'au paiement des factures dues. Les frais afférents à ces différentes démarches sont à votre charge.

Dans certains cas, notamment de difficultés financières, le distributeur d'eau pourra, sous réserve d'engagement de votre part à épurer la dette, limiter votre consommation d'eau.

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

Conformément à l'article L. 2224-12-2-1 du CGCT aucun frais lié au rejet de paiement ne peut être imputé par le distributeur d'eau aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui ont obtenu, pour la facture ayant généré des frais de rejet de paiement par la banque ou dans les douze mois précédant la date limite de paiement de ladite facture, une aide accordée pour le

paiement de la fourniture d'eau par le Fonds de solidarité pour le logement ou le centre communal d'action sociale ou qui bénéficient, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par le service public d'eau potable.

#### **3.9 Modalités de traitement du contentieux de la facturation**

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.

## **4- Le branchement**

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

#### **4.1 La description**

Le branchement comprend 3 éléments :

1°) **La prise d'eau** sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,

2°) **La canalisation** située tant en domaine public qu'en domaine privé,

3a°) **Le système de comptage** (le robinet d'arrêt situé avant compteur, le réducteur de pression éventuellement mis en place par la collectivité en raison des conditions particulières de service, le compteur équipé d'un module de radio-relève avec son plombage, le robinet de purge), situé en limite intérieure du domaine privé, ou sous domaine public.

3b°) ou **le robinet d'arrêt général** pour les immeubles sans comptage en pied d'immeuble, situé en limite intérieure du domaine privé.

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

Le dispositif anti-retour est fourni par le distributeur d'eau, pour les branchements réalisés à compter de la prise d'effet du présent règlement et fait partie du branchement. Le joint après compteur ne fait pas partie du branchement.

Votre réseau privé commence après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie du domaine privé. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fond sur lequel il est implanté.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander l'installation d'un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du clapet anti-retour.

Pour sa partie située en domaine privé, avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité (article 1384 du code civil), vous supporterez les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de votre part. L'éventuel réducteur de pression situé après compteur fait partie du réseau privé.

#### **4.2 Mise en place d'un branchement**

Un branchement ne peut desservir qu'une seule propriété ou un seul bâtiment sauf si les propriétés appartiennent au même propriétaire et sont adjacentes avec cour commune sans séparation.

#### **4.3 L'installation et mise en service**

***Évitez de planter des arbres à proximité immédiate du branchement pour prévenir toute détérioration.***

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Dans ce cas, la collectivité locale se réserve le droit de donner la suite qu'elle jugera convenable après examen de la demande.

Il peut différer la mise en service du branchement si la protection contre les retours d'eau n'est pas adaptée (voir annexe 2).

Après acceptation de la demande par la collectivité, ce dernier réalise les travaux d'installation du branchement sous sa responsabilité dans les délais indiqués à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau. Sa mise en service ne peut être effectuée que par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. A votre demande, elle peut être effectuée en votre présence, afin d'éviter des accidents à l'intérieur de votre propriété.

Réalisation des travaux de fouille :

Si la distance entre la conduite publique et la limite de propriété excède 7 mètres linéaires, vous avez la possibilité de faire appel à l'entrepreneur de votre choix pour réaliser les travaux de fouille situés entre le robinet de prise en charge et votre compteur.

En cas d'appel à l'entrepreneur de votre choix, vous devrez obtenir l'accord préalable du distributeur d'eau et de la collectivité et respecter les conditions techniques de l'établissement du réseau et de passage sous domaine public (autorisation de voirie, assurances, DICT, ...). Vous aurez à assumer toutes les responsabilités vis-à-vis des tiers afférents à ces travaux. Vous devrez également garantir la bonne tenue des chaussées dans le temps.

Raccordement des immeubles neufs au réseau :

Avant qu'il ne soit procédé au raccordement définitif d'un immeuble neuf, le distributeur d'eau peut exiger la preuve que vous êtes en conformité avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

#### **4.4 La suppression d'un branchement**

En cas d'abandon du point de livraison, le distributeur d'eau peut exiger la suppression du branchement aux

frais du propriétaire. Ce dernier peut aussi en faire la demande.

Le cas échéant, la suppression sera prise en charge par le bénéficiaire du permis de démolir.

#### **4.5 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.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat établi entre lui et la collectivité et le soumet à la collectivité, puis au propriétaire pour « Bon pour travaux ». Un acompte sur les travaux doit être réglé à la commande au distributeur d'eau. Le solde devra être payé avant la date limite indiquée sur la facture.

En cas de non-paiement, les modalités définies pour le non-paiement des factures de l'article 3.9 s'appliqueront.

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

#### **4.6 Rétrocession de la partie du branchement propriété de la collectivité**

Lors de la réalisation d'un nouveau branchement, les travaux sont réglés par le demandeur (hormis la fourniture du compteur qui est à la charge de la collectivité). Cependant, la partie du branchement comprise entre la canalisation principale et le système de comptage, comme définie à l'article 4.1, devient, de fait, la propriété de la collectivité. Le distributeur d'eau a l'entretien et le renouvellement de cette partie à sa charge comme défini à l'article 4.7.

#### **4.7 L'entretien**

Le distributeur d'eau est seul habilité à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au compteur. Il prend à sa charge les frais d'entretien et de réparations.

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 ; la réfection en propriété privée sera limitée au niveau du terrain naturel par des terres de remblaiement, toutes reconstitution éventuelle de tout revêtement de sol situé dans votre propriété ou la reconstruction de la maçonnerie reste à votre charge.
- Les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- Les frais de modifications ou de déplacement du branchement effectués suite à votre demande, ils seront à votre charge.

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le distributeur d'eau.

En cas de sinistre sur le branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous

supporterez les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Les anomalies non signalées, les travaux au droit de la conduite de branchement, la modification des ancrages en amont ou en aval du compteur, seront assimilés à de la négligence. Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

***N'oubliez pas que la garde et la surveillance du branchement sont à votre charge. Prévenez le distributeur d'eau de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression, ...), fuite d'eau, affaissement du sol sur le branchement dès constatation, y compris sur le domaine public.***

#### **4.8 Branchement non conforme**

En cas de branchement non conforme, il sera modifié à vos frais ou à ceux du propriétaire de votre habitation si vous êtes locataire, dès qu'une intervention sera nécessaire (fuite ou toute autre cause). A cette occasion, si le compteur n'est pas situé en limite du domaine public, il sera déplacé en conséquence, la partie après compteur devenant votre propriété après mise en conformité si nécessaire de cette partie du branchement qui vous est transférée.

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

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge (voir annexe 1).  
La fermeture de l'alimentation en eau à votre demande ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## **5- Le compteur**

*« Le compteur » est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est conforme à la réglementation et d'un modèle agréé par la collectivité et le distributeur d'eau.*

*L'abri est l'endroit où est installé le compteur (regard, niche, local, éléments de fixation du système de comptage...).*

#### **5.1 Les caractéristiques et la propriété**

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil. Le distributeur d'eau fournit le compteur obligatoirement équipé d'un module de radio-relève et détermine ses caractéristiques en fonction des besoins de consommation déclarée ou mesurée.  
S'il s'avère que votre consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur (surdimensionné ou sous-dimensionné), le distributeur d'eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur de diamètre approprié.

***Vous pouvez obtenir les caractéristiques de votre compteur sur***

***simple demande auprès de votre distributeur d'eau (diamètre, ...).***

#### **5.2 L'installation**

Le compteur est posé à vos frais. Il est fourni par le distributeur d'eau. Lors de sa pose, le distributeur d'eau prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans les conditions climatiques normales de la région concernée.

Il est placé soit, en priorité, en domaine privé à la limite du domaine public ou en domaine public s'il n'existe pas d'autre solution.

Dans le cas où il est en domaine privé, il est situé à l'extérieur des bâtiments.

Le compteur est installé dans un abri spécial, réalisé à vos frais par le distributeur d'eau.

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

La mise en conformité sera réalisée à vos frais.

#### **5.3 La vérification**

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

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage pour les compteurs de diamètre 15 mm et 20 mm. En cas de contestation ou pour les diamètres supérieurs à 20 mm, 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 le distributeur d'eau sur un banc d'essai agréé. Vous êtes tenu d'assister ou de vous faire représenter lors de cette vérification. Les tolérances d'exactitudes sont celles de la norme en vigueur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge (voir annexe 1)

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau et le compteur est remplacé. Dans ce cas, ni le distributeur d'eau, ni vous-même ne pouvez exiger une rectification des consommations en dehors de la période en cours. La consommation de la période en cours sera alors rectifiée, à l'exclusion de toute rétroactivité sur les périodes antérieures.

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

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

Vous devez en assurer sa protection et signaler, sans retard, au distributeur d'eau, tout indice de fonctionnement défectueux. Il vous faudra prendre toutes les précautions utiles pour garantir le compteur contre le gel, les retours d'eau chaude, les chocs et divers accidents.