

RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Le règlement du service désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du mardi 14 décembre 2021, il définit les relations entre le Délégué et 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 d'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 Syndicat d'Eau Potable Saône-Veyle-Reyssouze en charge du service de l'eau potable.
- le **Délégué** désigne l'entreprise SUEZ Eau France S.A.S. à qui la Collectivité a confié par délégation la gestion du service de l'eau potable, dans les conditions du règlement du service.

1. LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des installations et activités 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

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

Le Délégué est tenu d'informer sans délai, la Collectivité et la Direction de l'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 Délégué

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

- une alimentation en eau continue et de qualité par un contrôle régulier de l'eau par le Délégué 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 en fonction de votre localisation.

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 Délégué pourra être déchargé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la conformité est constatée en limite du réseau public.

- une assistance technique au numéro de téléphone figurant sur votre dernière facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec intervention d'un technicien,

- un accueil téléphonique au numéro et aux horaires figurant sur votre dernière facture, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,

- une réponse rapide à vos demandes avec :

- une proposition de rendez-vous en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures et dans un délai de 2 jours ouvrés suite à la demande,

- une réponse écrite à vos courriers dans les 5 jours ouvrés ou 15 jours ouvrés pour les demandes nécessitant une intervention terrain ou une action d'un autre service suivant leur

réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture ; si 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 à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr),

- une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans votre logement.

L'eau est rétablie au plus tard dans les 24 heures 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.

- 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 et obtention des autorisations administratives.

- une alerte rapide en cas de fuite (en aval du compteur) ou de tirage continu décelé via le système de télérelève sous 5 jours ouvrés par mail ou sms ou par courrier suivant la connaissance de l'événement.

1.4 Non-respect des engagements du Délégué

En cas de non-respect des délais cités à l'article 1.3, le Délégué est tenu de dédommager l'abonné pour service non rendu. Il procède ainsi au remboursement du montant semestriel de l'abonnement (tarif en vigueur au moment du non-respect constaté) sur la prochaine facture émise.

1.5 Les règles d'usage de l'eau et des installations

Le Délégué vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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 la céder à titre onéreux ou la 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, l'aspiration directe sur le réseau public ;

- manœuvrer les appareils du réseau public ;

- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le 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.

1-6 Les interruptions du service

Le Délégué 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 Délégué 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, gardez vos robinets fermés ; la remise en eau intervenant sans préavis.**

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

1-7 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Délégué à modifier le réseau de distribution ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées (hors cas d'interventions d'urgence), le Délégué doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Délégué peut imposer, à tout moment, sur réquisition des autorités sanitaires en liaison avec la Collectivité une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1-8 En cas d'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 vannes sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Délégué.

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 appartient d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès de votre Délégué. Vous devez alors indiquer au Délégué 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. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, un dossier d'information sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

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

Cette facture intègre les frais d'accès au Service de l'Eau. Vous êtes tenus de confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; à défaut le service ne sera pas mis en œuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre

droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

◆ **Si vous disposez d'une alimentation distincte pour votre arrosage (branchement indépendant), vous devez souscrire un abonnement spécifique vous permettant ainsi d'être exonéré de la redevance assainissement.**

2-2 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé 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 Délégué que ce dernier tient à votre disposition sur simple demande.

Conformément au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) en vigueur en France au 25 mai 2018 et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement des données vous concernant.

Ce droit s'exerce auprès du Délégué par courrier. Celui-ci dispose également d'un Délégué à la Protection des Données joignable par mail à l'adresse privacy.france@suez.com ou par courrier à l'adresse du Délégué à la Protection des Données Personnelles – Suez Eau France SAS - Tour CB 21, 16 place de l'Iris - 92040 La Défense.

Vous pouvez également faire une réclamation auprès de la CNIL.

Dans le cas où vous disposez d'un compteur équipé d'un dispositif de relève à distance, vos données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, et pour permettre sa facturation et vous alerter en cas de surconsommation et suspicion de fuite. Ce compteur communicant collecte un index de consommation journalier, destiné exclusivement au Délégué.

Par ailleurs, 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.

2-3 Durée, résiliation et transfert 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 10 jours.

◆ **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 situé après compteur ou demandez, en cas de difficulté, l'intervention du Délégué. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.**

L'index pris en compte pour votre facture de solde est celui communiqué à la date de votre départ par le dispositif de télérelève, si votre compteur en est équipé. A défaut de cette information, la consommation sera établie à partir de la lecture directe de votre compteur.

A défaut de résiliation de votre part, le Délégué 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 Délégué 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.

Le contrat peut être transféré sans que les frais d'accès au service ne soient de nouveau facturés, dans les cas suivants :

- suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant,
- lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble.

2•4 Fermeture du branchement en cas d'absence

En cas d'absence prolongée vous pouvez demander au Délégué 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. Les modalités concernant ces abonnements particuliers font l'objet d'annexes.

2•6 En cas de déménagement

En cas de déménagement, si votre successeur a souscrit un contrat d'abonnement, l'alimentation en eau est maintenue.

2•7 Si vous habitez un immeuble collectif

A votre demande, une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place aux conditions des prescriptions techniques établies entre la Collectivité et le Délégué.

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Délégué :

- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;
- un contrat spécial dit "contrat général d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général de l'immeuble.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevrez deux factures par an ; elles sont établies à partir de votre consommation réelle mesurée par le télérelevé de votre compteur, si celui-ci est équipé du dispositif de relève à distance. Dans le cas contraire, ou en cas de dysfonctionnement de la télérelève, votre consommation est exceptionnellement estimée sur la base de vos consommations moyennes et relevée manuellement au moins une fois par an.

3•1 La présentation de la facture

La présentation de votre facture est conforme aux directives réglementaires applicables en la matière. Votre facture comporte pour l'eau potable, deux rubriques.

- La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Délégué pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau ;
- une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (investissements, etc.).

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

- Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent :

- à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, et lutte contre la pollution),
- à l'Etat (taxe sur les consommations d'eau)
- selon le cas aux Voies Navigables de France

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif). La présentation de la facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3•2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Délégué, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du Délégué et de la Collectivité.

3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

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

Vous avez l'obligation de rendre accessible le compteur aux agents du Délégué.

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

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

Le relevé est effectué au moins deux fois par an.

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 dans tous les cas faciliter l'accès des agents du Délégué du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

En cas de défaillance technique du dispositif de télérelève, ou si vous-même ou le Délégué constate une incohérence avec l'index qui s'affiche sur le compteur, le Délégué procède à une lecture directe du compteur sur place. Dans ce cas, le Délégué vous contacte afin de prendre rendez-vous et vous êtes tenu de lui accorder toutes facilités pour accéder au compteur.

En cas de refus de pose du dispositif de relève à distance dans le cadre du déploiement de la télérelève, votre consommation est relevée une fois par an par un agent du Délégué du service à vos frais. Vous devez lui faciliter l'accès au compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Délégué du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre exceptionnellement le relevé par carte auto relevé, site Internet ou Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée suivant votre consommation moyenne, selon les informations disponibles. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par le Délégué 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 au montant précisé en annexe.

A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où le Délégué 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 le Délégué 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 de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, le Délégué du service vous propose un système d'alerte pour vous informer en cas de surconsommation ou de suspicion de fuite, à partir des éléments que vous aurez, si vous le souhaitez, paramétrés sur l'agence en ligne. Vous recevrez une notification dans les jours qui suivent la constatation de la consommation inhabituelle. Cette notification vous sera adressée soit par sms, soit par courrier électronique, soit par courrier postal, en fonction du mode de communication que vous aurez préalablement défini (par défaut, l'information vous parviendra par courrier postal). Aucun frais ne vous sera facturé pour ce service, qui est opéré à titre indicatif et qui n'engage pas la responsabilité du Délégué en cas de dysfonctionnement.

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 le Délégué 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.

3-4 Le cas des immeubles collectifs

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été conclue avec le Délégué, la consommation facturée au titre du contrat général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général d'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels, si elle est positive. Chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

3-5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au maximum 15 jours après émission de la facture. Chaque facture comporte :

- votre abonnement facturé d'avance par semestre. Si vous vous abonnez en cours de période, l'abonnement vous est facturé au prorata temporis par quinzaine indivisible.
- votre consommation facturée à terme échu, sur la base du télérelevé de votre compteur. Si votre compteur n'est pas équipé du dispositif de télérelevé, ou si le dispositif est défaillant, la consommation sera établie sur la base d'une estimation égale à 50 % de votre consommation de l'année précédente ou sur la base de la période équivalente de l'année précédente. A défaut d'historique de consommation, elle sera estimée en fonction de vos usages. Sinon elle vous sera facturée sur la base de 10 m³ par mois, ou 120 m³ par an. Après études des circonstances, vous pouvez bénéficier d'un remboursement ou d'un avoir si votre facture a été surestimée de plus de 20 m³.

Si vous résiliez votre contrat en cours de période d'abonnement, la part de l'abonnement payé d'avance vous est remboursée par imputation sur la facture d'arrêt de compte au prorata de la période de non jouissance, par quinzaine indivisible.

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

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.

Si vous rencontrez des difficultés financières, différentes solutions pourront vous être proposées après étude personnalisée de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion.

♦ **N'hésitez pas dans ce cas à informer le Délégué et/ou la Collectivité sans délai. Ils pourront vous aider à trouver des solutions adaptées.**

3-6 Les modalités particulières

Si vous êtes un client professionnel ou si votre consommation dépasse 100 m³ par mois, vos factures pourront être émises sur la base d'un rythme mensuel ou trimestriel. 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.

a) Définition des surconsommations :

La consommation concernée est celle de la période à l'issue de laquelle la fuite est signalée soit par le Délégué, soit par vous, via l'alerte fuite SMS ou courriel si vous avez renseigné ces données sur votre compte. Au-delà de cette date, toute consommation sera facturée en intégralité aux tarifs habituels.

La fuite devra être dûment constatée et validée par la Collectivité ou le Délégué.

Vous ne pouvez prétendre bénéficier de cette mesure si vous en avez déjà bénéficié depuis moins de trois ans.

b) Modalités de traitement des dégrèvements :

Dès que le Délégué constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par votre local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il vous en informe sans délai. 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 vous ou par un ou plusieurs clients ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la même zone géographique que vous, dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. Vous n'êtes pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne si vous présentez au Délégué, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent article, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation d'une fuite sur vos canalisations. Vous pouvez demander dans le même délai d'un mois au Délégué de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Vous n'êtes 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 Délégué, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur. A défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent article, vous n'êtes pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. Les redevances et taxes sont calculées en tenant compte de la consommation facturée.

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

3-8 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de Bourg en Bresse.

4. LE BRANCHEMENT

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

4-1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
 - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
 - les éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs),
 - le robinet de purge éventuel,
 - le clapet anti-retour éventuel et son joint aval.

Votre réseau privé commence à partir de la portée aval (joint exclus) situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Délégué peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

L'éventuel réducteur de pression fait partie du réseau privé. Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint aval du comptage général de l'immeuble.

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

L'entretien des colonnes montantes et des robinets avant compteurs rattachés sont à la charge du propriétaire.

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 la mise en service

Les branchements sont réalisés par la Délégué. Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Délégué et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la Délégué et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le clapet anti-retour).

Le branchement ne devra pas se trouver sous un revêtement de sol type dallage ou sous des plantations.

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

Les branchements nécessitant une extension ou un renforcement du réseau ne peuvent être accordés que si le demandeur est titulaire d'une autorisation de construire ou de lotir. La mise en service ne pourra se faire que si le demandeur a réglé les éventuelles participations financières à la Collectivité. Le Délégué peut différer la mise en service du branchement si la protection contre les retours n'est pas adaptée.

La mise en service du branchement est effectuée par le Délégué, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

4-4 La suppression d'un branchement

En cas d'abandon du point de livraison, le Délégué 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 ou à sa suppression (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire.

Avant l'exécution des travaux, le Délégué établit un devis en appliquant les tarifs fixés par le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et la Collectivité. Un acompte sur les travaux égal à 50 % du montant du devis doit être réglé à la commande. Le solde devra être payé avant la date limite indiquée sur la facture.

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

4-6 L'entretien

Le Délégué est seul habilité à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au joint (inclus) après compteur ou du robinet d'arrêt général (s'il n'y a pas de compteur) ou de la limite de propriété (s'il n'y a ni compteur ni robinet d'arrêt général). Il prend à sa charge les frais d'entretien et de réparations. L'entretien à sa charge ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place postérieurement à l'établissement du branchement ;
- la réfection en propriété privée sera limitée au niveau du terrain naturel par les terres de remblaiement ;
- toute reconstitution éventuelle de tout revêtement de sol situé dans votre propriété ou la reconstitution de la maçonnerie reste à votre charge ;
- le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire.

Vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le Délégué ou la Collectivité.

Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

◆ **Le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipement de relevé à distance compris).**

4-7 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge (voir annexe).

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

4-8 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Dans le cas où le demandeur est le Délégué ou la Collectivité, les travaux seront réalisés par le Délégué ou l'entreprise désignée par lui, ou par la Collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la Collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

5. LE COMPTEUR

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 Délégué.

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité. Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur. Le Délégué 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, le Délégué remplace, à vos frais, le compteur par un compteur de diamètre approprié.

Le Délégué peut à tout moment remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le Délégué vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

5.2 L'installation

Le compteur est fourni par le Délégué. Il est posé et plombé par le Délégué à vos frais. Lors de sa pose, le Délégué 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.

Le compteur est placé, soit en domaine public, soit en propriété privée à la limite du domaine public, avec autorisation expresse du Délégué. Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains et propriétaires empruntant cette voie.

Dans le cas où il est en domaine privé, il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou à l'intérieur, au plus proche de la voie, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention). Toute la partie du branchement en amont du compteur présente dans le bâtiment devra être visible et dégagée.

Le compteur est installé dans un abri spécial, conforme aux prescriptions techniques du Délégué, réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Délégué. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation du Délégué.

La mise en conformité sera réalisée à vos frais.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

Seul le Délégué est autorisé à intervenir sur votre compteur ou sur le dispositif de relevé à distance qui peut l'équiper.

5.3 La vérification

Le Délégué 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 Délégué 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 Délégué sur un banc d'essai agréé. Vous êtes tenu d'assister ou de vous faire représenter lors de cette dépose. Les tolérances d'exactitude 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).

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Délégué et le compteur est remplacé par ses soins, et à ses frais. La consommation de la période en cours sera alors rectifiée.

5.4 L'entretien et le renouvellement

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

Vous devez en assurer sa protection et signaler sans retard au Délégué 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.

◆ **Pour protéger votre compteur du gel, vous pouvez :**

- **s'il est dans un regard, mettre en place une couche épaisse de matériaux isolants 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.**

Dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,

- il a été ouvert ou démonté,

- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, détérioration, etc.), le coût de son remplacement vous sera facturé.

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

5.5 La dépose

La dépose des compteurs vous est facturée selon les tarifs en vigueur (voir annexe).

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble.

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Si la pression au point de livraison est trop importante ou insuffisante, compte tenu de vos besoins, vous pourrez être amené à installer et entretenir un détendeur ou un surpresseur à vos frais.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Délégué, la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent procéder à leur contrôle. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Le Délégué se réserve le droit d'imposer la modification des installations privées risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Délégué peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations privées.

De même, le Délégué peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Dans un immeuble collectif, le réseau d'alimentation doit être conforme aux prescriptions techniques définies par le Délégué.

Si vous disposez dans votre propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avertir le Délégué. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure est formellement interdite.

◆ **Attention, la séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas suffisante. L'interconnexion est interdite.**

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au Délégué. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

A titre conservatoire, en cas de problème sur vos installations privées (dégâts des eaux, dommages, etc.) 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 Délégué peut être amené à suspendre momentanément votre alimentation en eau.

◆ **Sur les parties privées de votre installation, il vous appartient de réaliser les modifications imposées par la réglementation.**

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Délégué. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie.

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

7. LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du présent règlement, constaté par tout agent du Délégué ou de 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

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le Délégué vous enverra une lettre de relance simple. Le Délégué vous envoie ensuite une lettre recommandée valant mise en demeure.

A défaut de règlement dans les 15 jours, votre facture pourra être majorée d'une pénalité de retard de 25 % selon l'article R2224-19-9 du code général des collectivités territoriales.

En cas de non-paiement, les catégories de client prévues par la loi peuvent s'exposer à l'interruption/réduction de l'alimentation en eau dans les conditions et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

Les frais afférents à ces différentes démarches sont à votre charge.

7.2 Les règles sanitaires et de sécurité

◆ **Vous êtes tenu pour responsable des conséquences sanitaires et de sécurité en cas de non-respect de ce règlement. Le Délégué reste à votre disposition pour toute demande d'information.**

Le Délégué informe les autorités sanitaires et la Collectivité en cas de risque de pollution du réseau d'eau potable.

A titre conservatoire, il peut interrompre votre alimentation en eau (voir article 1.6). L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

7.3 Le vol d'eau sur la voie publique

En cas de vol d'eau constaté par le Délégué ou la Collectivité, que ce soit sur domaine public (poteau incendie ou autre) ou sur domaine privé (piquage illicite, compteur déposé, etc.), il sera facturé un volume forfaitaire de 300 m³ et le cas échéant le compteur sera remplacé aux frais de l'abonné selon le tarif défini en annexe.

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.

Le Délégué 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.

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

8. MODIFICATION DU RÈGLEMENT DU SERVICE

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la Collectivité. Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

9. APPROBATION DU RÈGLEMENT DU SERVICE

Le présent règlement du service a été délibéré et voté par le Conseil Syndical du Syndicat d'Eau Potable Saône- Veyle-Reyssouze.

En sa séance du 14 décembre 2021,

Le Président.

ANNEXE

TARIFS au 1er avril 2022

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service avec la Collectivité. Ces tarifs varient selon la formule de variation des tarifs prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès du Délégitaire du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Frais	Coût HT en euros
• Frais d'accès au service (et frais d'arrêt de compte) – sans déplacement	30,00 € HT
• Frais d'accès au service, y compris ouverture du branchement (et frais d'arrêt de compte) – avec déplacement pour ouverture de branchement fermé sur bouche à clef	60,00 € HT
• Frais de fermeture ou d'ouverture de branchement	30,00 € HT
• Frais pour absence à un rendez-vous	50,00 € HT
• Frais de déplacement sur demande du client pour intervention sur partie privative du branchement	60,00 € HT
• Frais pour obligation de relève manuelle du fait du refus de la pose de la télérelève	65,00 € HT
• Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact	100,00 € HT
• Etalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact	180,00 € HT
• Pénalité forfaitaire pour retard de paiement – non professionnel (non soumise à TVA) – première relance	non majorée
• Pénalité forfaitaire pour retard de paiement – non professionnel (non soumise à TVA) – à compter de la deuxième relance	10,00 € HT
• Pénalité forfaitaire pour retard de paiement – professionnel ou Collectivité (non soumise à TVA) - à compter de la première relance	40,00 € HT
• Majoration (non soumise à TVA) de la pénalité pour retard de paiement – abonné professionnel ou Collectivité à partir de la 2ème relance	10,00 € HT
• Procédure de recouvrement (au-delà de la troisième relance) non contentieuse	60,00 € HT
• Procédure contentieuse (huissier)	290,00 € HT
• Duplicata de facture	7,00 € HT
• Frais pour rejet d'un prélèvement automatique	8,00 € HT
• Remplacement d'un compteur détérioré du fait de l'abonné	80,00 € HT
• Remplacement d'une tête de télérelève détériorée du fait de l'abonné	80,00 € HT
• Frais de contrôle d'une installation raccordée à une ressource privée (1ère visite)	120,00 € HT
• Frais de contrôle d'une installation raccordée à une ressource privée (2ème visite)	90,00 € HT