

## REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du conseil municipal de de la commune des Deux-Alpes du 26/11/2018. Il définit les obligations mutuelles du Service public d'eau potable et de l'abonné du service.

Principales définitions des termes utilisés dans le présent document:

- L'**Usager** du Service s'entend comme l'utilisateur de l'eau issue du réseau à partir d'un point de livraison situé sur le territoire de la commune Les Deux-Alpes, collectivité organisant le service public d'eau potable ;
- **Vous** désigne l'abonné du service s'entend comme étant la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement avec le Service public de l'eau potable. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic. ;
- Le **Propriétaire** est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier ou le tènement foncier bénéficiaire d'un raccordement en eau potable, en pleine propriété ou en usufruit, individuellement ou en collectif.
- La **Collectivité**, s'entend de l'autorité organisatrice du **Service public de l'eau potable**, la commune de Les Deux-Alpes,
- L'**Exploitant du Service public de l'eau potable**, désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement, la distribution en eau potable desservis par le réseau et la gestion clientèle des clients du Service public de l'Eau potable

### 1 Le Service public d'eau potable

#### 1.1 Territoire d'application du règlement

Le présent règlement s'applique sur l'ensemble du territoire de la commune Les Deux- Alpes.

#### 1.2 La qualité de l'eau fournie

L'Exploitant du service public de l'eau potable est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture, sont téléchargeables sur le site Service public de l'eau potable et/ou affichés en mairie.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du Service public d'eau potable pour connaître les caractéristiques de l'eau.

#### 1.3 Les engagements du Service public d'eau potable

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du Service public d'eau potable vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,

- l'Exploitant du e Service public de l'eau potable est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression totale minimale au branchement qui ne pourra être inférieure à 1 bar, ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,
- une pression statique maximale de 8 bars au compteur.
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 3 heures,
- une assistance technique au 0 977 401 134 (prix d'appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique au 0 977 408 408 (prix d'appel local) du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- un accueil clientèle à votre disposition le mercredi matin à Les Deux Alpes, immeuble le Diable A1 rue des Ecoles,
- un site internet de l'Exploitant du Service public d'eau potable et son agence en ligne,
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - l'envoi du devis sous 8 jours ouvrés après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
  - la réalisation des travaux à la date convenue ou au plus tard dans les 15 jours ouvrés après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
  - une mise en service de votre alimentation en eau le 1er jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.

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

#### 1.4 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du Service public d'eau potable par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au responsable clientèle pour demander que votre dossier soit examiné.

#### 1.5 La médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse 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 à votre litige aux coordonnées ci-après : Médiation de l'eau - BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08 ([www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr))

#### 1.6 La juridiction compétente

Les tribunaux civils ou administratifs de votre lieu d'habitation (adresse de l'abonnement) ou du siège de l'Exploitant du Service public d'eau potable sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service public d'eau potable. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

#### 1.7 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du Service public d'eau potable vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du Service public d'eau potable, 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 à titre onéreux ou en mettre à disposition d'un tiers, 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 à votre initiative l'emplacement du 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 ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la facturation des pénalités et des frais d'intervention renseignés en annexe du présent règlement de service, outre la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. La fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du Service public d'eau potable se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi le « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées », ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé à vos frais.

### 1.8 Les interruptions du service

L'Exploitant du Service public d'eau potable est responsable du bon fonctionnement du service. À 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 public d'eau potable 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.

Dans ce cas, l'Exploitant du Service public de l'eau potable prévient l'abonné par tout moyen approprié qu'il estime utile, et notamment un ou plusieurs des moyens suivants :

- affichage dans les parties communes s'il s'agit d'immeubles,
- distribution d'affichettes dans les boîtes aux lettres des abonnés concernés,

- messages personnalisés sur leurs adresses email ou par sms,
- message sur le site internet du Service public de l'eau potable.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. Le Service public d'eau potable ne peut être tenu pour responsable des dommages pouvant survenir sur vos installations privées suite au rétablissement du service.

Le Service public d'eau potable ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption, avec un minimum de 12 euros par période d'interruption.

Par ailleurs l'Exploitant du Service public de l'eau potable assure en tant que de besoin, à ses frais l'alimentation temporaire en eau potable de l'abonné à compter de la 24<sup>ème</sup> heure d'interruption, par tous moyens substitutifs, tels que la mise à la disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

Si vous êtes un professionnel (industriel, hôteliers, restaurateurs,...) 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.

### 1.9 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, l'Exploitant du Service public d'eau potable peut être amené 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 public d'eau potable doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du Service public d'eau potable a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires et 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.

### 1.10 La défense contre l'incendie

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

## 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 auprès de l'Exploitant du Service public de l'eau potable.*

### 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 des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (agence en ligne ou courrier), par téléphone ou directement auprès du service clientèle de l'Exploitant du Service public d'eau potable.

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

Votre première facture, dite facture d'accès au service, inclut des frais d'accès au service suivant le tarif en vigueur.

Vous êtes tenus de nous 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.

Cette facture correspond :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre civil en cours, le prorata temporis étant calculé journalièrement ;
- Aux frais d'accès au service d'un montant de 33,77 €HT sans déplacement et 67,53 €HT avec déplacement ; Aux frais d'ouverture du branchement indiqués ci-après, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;

Ces tarifs sont indiqués en annexe 3.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est immédiatement suspendu.

Votre contrat prend effet :

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

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

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.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service public d'eau potable. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

## 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 (agence en ligne ou courrier simple), soit par téléphone, avec un préavis de 5 jours ouvrés auprès du service clientèle de l'Exploitant du Service public d'eau potable en indiquant le relevé du compteur. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant du Service Public d'Eau potable dans les 15 jours suivants la date de résiliation. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. Cette facture comprend :

- les frais de fermetures indiqués en annexe 3, sauf s'il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant,
- le solde des consommations après relève,
- la régularisation de l'abonnement pour sa partie restant à courir jusqu'à la fin du semestre civil en cours, le prorata temporis étant calculé journalièrement.

En cas de trop perçu, le montant vous est remboursé par virement ou chèque bancaire.

A défaut de résiliation, vous êtes tenus au paiement des factures émises après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt du situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du Service public d'eau potable. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts. L'Exploitant du Service public d'eau potable peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau.

## 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 public d'eau potable. L'Exploitant du Service public de l'eau potable procède à cette individualisation dans le respect du « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées », disponibles auprès de votre service clientèle.

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

## 2.4 Si vous résidez en habitat collectif

Si vous n'êtes pas déjà individualisé, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé). Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif selon le « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées », en vigueur. Ces prescriptions vous seront communiquées par l'Exploitant du Service public d'eau potable pour toute demande d'individualisation. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit « contrat collectif » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

L'individualisation n'est effective qu'à partir de la souscription de l'ensemble des contrats d'abonnement individuel.

La procédure de l'individualisation est disponible auprès du service clientèle de l'Exploitant du Service public de l'eau potable.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements et de compteurs généraux.

### 3 Votre facture

**Vous recevez 2 factures par an, sauf si vous avez opté pour la mensualisation (dans ce dernier cas vous recevez 1 facture par an). Ces factures sont établies sur la base de votre consommation.**

#### 3.1 La présentation de la facture

Le Service public d'eau potable est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ». La facture couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service public d'eau potable.

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au distributeur d'eau,
- une part revenant à la Collectivité.

Chacun de ces éléments se décompose en une part variable et une part fixe.

La part fixe se décompose en :

- une part fixe par branchement
- une part fixe par unité de logement.

La part variable est composée :

- d'une part variable par m<sup>3</sup> consommé

La part fixe (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 facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une seconde rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif. 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 établi entre la Collectivité et son Exploitant du Service public de l'eau potable ;
- par délibération du conseil municipal ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant au Service public d'eau potable est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs, par affichage de la délibération à mairie et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du Service public d'eau potable.

Toute information est disponible auprès de l'Exploitant du Service Public d'Eau potable.

#### 3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur. Le relevé est normalement effectué deux fois par an, en décembre et en juin. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du Service public d'eau potable chargés 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 est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du Service public d'eau potable 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'Exploitant du Service public d'eau potable ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours.

Vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone (prix d'un appel local) dans les 3 jours ouvrés :

- au numéro indiqué sur la carte relevé.
- en auto relèvia via l'agence en ligne

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou à défaut de communication de votre index dans le délai, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a pu être relevé, l'alimentation d'eau peut être interrompue à vos frais. La responsabilité du Service public d'eau potable ne saurait être engagée notamment lors de fuite après compteur. Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du Service public d'eau potable.

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

- soit, par lecture directe de votre 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 public d'eau potable constate, lors du relevé du compteur, une consommation anormale, 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.

Dans le cas d'une fuite sur un abonnement sans historique de consommation, la moyenne prise en compte pour le calcul est 120 m<sup>3</sup> qui sera multiplié par le nombre de logements desservis par le branchement.

#### 3.4 Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par l'Exploitant du Service public d'eau potable à la date d'effet de l'individualisation,

- la consommation facturée au titre du contrat du compteur général correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, 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 14 jours après la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement au cours du mois de décembre.

La facturation se fera en deux fois :

En janvier : l'abonnement correspondant au 1<sup>er</sup> semestre de l'année en cours aux six mois à venir, ainsi que les consommations du 2<sup>ème</sup> semestre de l'année écoulée.

En juillet : L'abonnement correspondant au 2<sup>ème</sup> semestre de consommation de l'année en cours, ainsi que les consommations du 1<sup>er</sup> semestre de l'année en cours.

Si votre compteur est doté d'équipement relève à distance, les 2 factures seront établies en fonction de votre consommation réelle. Dans le cas contraire, l'une des factures sera établie d'après le relevé de votre compteur.

Vous pouvez demander la mensualisation (ou le paiement bimestriel) du paiement de vos factures à venir par versement de 12 (ou 6) acomptes estimés sur le montant de la facture de l'année précédente. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Le solde à payer, au vu de la facture du mois de janvier, est réparti sur les mensualités de l'année suivante. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire au-delà de 100 €HT ou répartie sur les mensualités de l'année suivantes en deçà de 100 €HT. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du Service public d'eau potable sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion

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.

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite non apparente après compteur, vous pouvez demander un dégrèvement partiel sous réserve :

- de produire une facture de réparation de la fuite ;
- qu'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de votre part ;
- que vous n'ayez pas bénéficié d'un tel dégrèvement au cours des cinq dernières années.

### 3.6 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, l'Exploitant du Service public de l'eau potable vous enverra une lettre de relance simple. Sans règlement de votre part une seconde lettre de rappel valant mise en demeure vous est envoyée et vous notifie une date limite de règlement de la facture, majorée de 25,51 €HT (tarif de base du contrat) pour frais de recouvrement. A défaut de respect de cette dernière votre dossier sera transmis au centre des finances publiques de la commune des Deux-Alpes pour recouvrement.

### 3.7 Le contentieux de facturation

Le contentieux de la facturation relève de la compétence du tribunal d'instance de Grenoble.

## 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
  - un système de relève à distance raccordé à un point de relève accessible à tout moment,
  - le robinet de purge éventuel, avant compteur
  - le clapet anti-retour éventuel, avant compteur.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité. 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.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Dans les immeubles collectifs, les colonnes montantes et les installations situées à l'aval du compteur général ne font pas partie intégrante du branchement. Ces installations sont posées et entretenues sous la seule responsabilité des copropriétaires ou de leur représentant.

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 compteur général de l'immeuble (joint après compteur).

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du Service public d'eau potable peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

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

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du Service public d'eau potable, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du Service public d'eau potable et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protections 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 (propriétaire ou syndicat des copropriétaires) par les soins de l'Exploitant du Service public d'eau potable.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls. Nul ne peut déplacer l'abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, les équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du Service public d'eau potable.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 100 mètres, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

L'Exploitant du Service public d'eau potable 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 l'Exploitant du Service public d'eau potable aux conditions et suivant un calendrier défini pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du Service public d'eau potable 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 public d'eau potable.

#### 4.3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur du branchement.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du Service public d'eau potable établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre la Collectivité et l'Exploitant du Service d'Eau potable. Ces tarifs sont actualisés au début de chaque année civile.

Un acompte de 50% sur le montant des 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 public d'eau potable poursuit le règlement par toute voie de droit. La mise en eau aura lieu après le paiement de l'ensemble de la facture.

#### 4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du Service public d'eau potable prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement des branchements situés en domaine public. L'entretien ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

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

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

#### 4.5 La modification du branchement

La modification ou le déplacement d'un branchement public peut être demandé par l'abonné ou l'Exploitant du Service public de l'eau potable et réalisé, après accord, par le Service public de l'eau potable. Lorsque la demande est acceptée, il y est donné suite dans les mêmes conditions que lors de la réalisation d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement du Service public d'eau potable. Ce dernier s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état. Dans ce cas la partie du branchement située après compteur vous appartiendra et sera sous votre seule responsabilité. Vous assumerez l'ensemble des risques liés au maintien de votre canalisation notamment les risques sanitaires et les surconsommations éventuelles en cas de fuite.

#### 4.6 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement à 62,23 €HT (tarif de base du contrat).

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 privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

#### 4.7 La suppression

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

### 5 Le compteur

*On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.*

#### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété du Service public de l'eau potable. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du Service public d'eau potable en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du Service public d'eau potable remplace, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de fourniture et changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

L'Exploitant du Service d'eau potable peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

En cas de changement de compteur, l'Exploitant du Service public d'eau potable vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du Service public d'eau potable 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 propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du Service public d'eau potable). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments. Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (antenne déportée, répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation. Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie. Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel, installé conformément au « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées », doit être accessible pour toute intervention.

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit 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 de l'Exploitant du Service d'eau potable.

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

Si ce n'est pas encore le cas, l'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène.

## 5.3 La vérification

L'Exploitant du Service public d'eau potable peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du Service public d'eau potable sous forme d'un jaugeage dans les conditions tarifaires en vigueur en annexe 3.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du Service public d'eau potable. La consommation de la période en cours est alors rectifiée en référence à la consommation moyenne des trois dernières années. Dans le cas d'un abonnement sans historique de consommation, la moyenne prise en compte pour le calcul est 120 m<sup>3</sup> qui sera multiplié par le nombre de logements desservis par le branchement.

Pour les compteurs équipés de relève à distance, les indications portées sur votre compteur priment sur celles fournies par le système de relève à distance. L'Exploitant du Service public d'eau potable pourra exiger une vérification sur place avant de rectifier la consommation de la période contestée.

## 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 public d'eau potable, à ses frais.

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

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

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

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais (en tenant compte de la valeur amortie) dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à des poursuites.

## 6 Vos installations privées

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

### 6.1 Les caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt du client après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire. 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. Le « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées », s'applique 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'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du Service public d'eau potable, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du Service public d'eau potable 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 public d'eau potable peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du Service public d'eau potable peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir l'Exploitant du Service public d'eau potable. 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 public d'eau potable 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 public d'eau potable chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge suivant les tarifs en vigueur en annexe 3. 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 public d'eau potable vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. À l'issue de ce délai, l'Exploitant du Service public d'eau potable peut organiser une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du Service public d'eau potable peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

## 6.2 L'installation d'un surpresseur

Toute installation d'un surpresseur doit faire l'objet d'une déclaration auprès de l'Exploitant du Service public de l'eau potable et être soumise à son accord. En cas d'installation d'un surpresseur, celui-ci devra être muni d'une bache en amont pour éviter les retours d'eau et l'aspiration directe dans le réseau de distribution. Tout propriétaire est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur et doit s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure.

La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une déclaration préalable auprès de l'Exploitant du Service public de l'eau potable qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public. L'Exploitant du Service public de l'eau potable est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du service des eaux.

L'Exploitant du Service public de l'eau potable peut mettre en demeure d'enlever ou de remplacer un élément de l'installation privée, ou d'ajouter un dispositif particulier de protection, lorsqu'il existe un dommage ou un risque de dommage sur le branchement, une gêne pour la distribution de l'eau ou un danger pour son personnel. En cas d'urgence, l'Exploitant du Service public de l'eau potable peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

## 6.3 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Service public d'eau potable. 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.

## 6.4 Réalisation des réseaux internes et raccordement au réseau public des lotissements et autres opérations d'urbanisme

L'Exploitant du Service public de l'eau potable est consulté sur les projets de travaux des maîtres d'ouvrage privés (lotisseurs et constructeurs). L'Exploitant du Service public de l'eau potable définit les prescriptions techniques applicables à sa réalisation et dispose d'un droit de regard sur la réalisation des travaux (CF. « cahier des prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable et/ou d'eaux usées »). Le réseau interne, y compris les branchements au réseau de distribution d'eau potable au lotissement sont réalisés par l'entreprise compétente librement choisie par le maître d'ouvrage sous contrôle l'Exploitant du Service public de l'eau potable.

Les dispositifs de comptage sont fournis et posés par l'Exploitant du Service public de l'eau potable aux frais du maître d'ouvrage. Le prix de cette prestation est établi en application des prix du bordereau fixé par l'Exploitant du Service public de l'eau potable.

Les lotissements dont le réseau de distribution d'eau ne fait pas l'objet d'une rétrocession à la collectivité sont desservis à partir d'un compteur général posé par l'Exploitant du Service public de l'eau potable. Le réseau de distribution d'eau intérieur est géré aux frais et aux soins de la copropriété du lotissement.

### 6.4.1 Modalité de raccordement des extensions de réseaux tels que les lotissements.

Toute extension de réseau en domaine privé devra faire l'objet d'une demande de branchement auprès de l'Exploitant du Service public d'eau potable. Ce branchement inclut la pose d'un compteur général qui fera l'objet d'un abonnement souscrit par la personne morale ou physique responsable du réseau collectif intérieur.

Le poste de comptage situé dans un regard, en limite du domaine privé/public, est complété par un dispositif anti-retour d'eau. La mise en service du branchement est conditionnée par :

- la présentation du protocole de rinçage des canalisations,
- le résultat des analyses de désinfection et de turbidité,
- la souscription de l'abonnement.

Les travaux de maintenance, d'entretien et de réparation qui pourraient être nécessaires sur les installations intérieures situées à partir du joint aval inclus du compteur général, ainsi que le regard, sont sous la responsabilité et à la charge de l'abonné du compteur général.

L'Exploitant du Service public d'eau potable n'est pas missionné pour intervenir sur le domaine privé, y compris en astreinte.