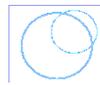




LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1. VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier.

Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé réception du présent règlement.

2. LES TARIFS

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

3. LE COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

4. VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

5. LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous	désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	désigne le SIEA de l'Est Libournaise, syndicat organisateur du Service de l'Eau.
L'Exploitant du service	désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
Le contrat de Délégation de Service Public	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 12/12/2024. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.
Le demandeur du branchement	Désigne le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires.



SOMMAIRE

<u>1. LE SERVICE DE L'EAU</u>	<u>4</u>	<u>4. LE BRANCHEMENT</u>	<u>8</u>
1.1 La qualité de l'eau fournie	4	4.1 La description	8
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	4	4.2 L'installation et la mise en service	9
1.3 Le règlement des réclamations	4	4.3 Le paiement	9
1.4 La médiation de l'eau	4	4.4 L'entretien et le renouvellement	9
1.5 La juridiction compétente	4	4.5 La fermeture et l'ouverture	10
1.6 Les règles d'usage du service	4	4.6 La suppression	10
1.7 Les interruptions du service	5	<u>5. LE COMPTEUR</u>	<u>10</u>
1.8 Les modifications et restrictions du service	5	5.1 Les caractéristiques	10
1.9 La défense contre l'incendie	5	5.2 L'installation	10
<u>2. VOTRE CONTRAT</u>	<u>5</u>	5.3 La vérification	10
2.1 La souscription du contrat	5	5.4 L'entretien et le renouvellement	11
2.2 La résiliation du contrat	6	<u>6. LES INSTALLATIONS PRIVEES</u>	<u>11</u>
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	6	6.1 Les caractéristiques	11
2.4 La protection des données	6	6.2 L'entretien et le renouvellement	12
<u>3. VOTRE FACTURE</u>	<u>7</u>	6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	12
3.1 La présentation de la facture	7		
3.2 L'actualisation des tarifs	7		
3.3 Votre consommation d'eau.	7		
3.4 Les modalités et délais de paiement	8		
3.5 En cas de non-paiement	8		



LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau. L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service 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 ;
- une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur ou de 50% minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars ;
- 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 numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un 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 numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un 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 ;
 - une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes :
 - le mardi à Libourne ;
 - le mercredi à Puisseguin pendant les périodes de facturation (soit 8 mercredis chaque année).
- Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
- l'envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) ;
 - la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
 - une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le 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 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.

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser au plus haut niveau de recours interne pour lui demander le réexamen de votre dossier.

1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction sous un délai de deux mois, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Médiation de l'eau
BP 40 463/75366 Paris
Cedex 08
contact@mediation-
eau.fr

(Informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

1.5 La juridiction compétente

Le tribunal territorialement compétent est le tribunal du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation. Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un client particulier, vous pouvez en outre porter votre réclamation devant les tribunaux du domicile au moment de la conclusion du contrat. Si vous êtes commerçant, alors vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- modifier vous-même l'emplacement 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 fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé à vos frais.

1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, 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 10 euros (1) par période d'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le Délégué doit mettre à 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 industriel et utilisez l'eau fournie par le

réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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

1.8 Les modifications et restrictions du service

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

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

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 La défense contre l'incendie

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



VOTRE CONTRAT

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

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 l'Exploitant du service.

Vous recevez le Règlement du Service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Le règlement de la première facture dite " facture-contrat " vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du Règlement du Service de l'Eau. Cette

facture correspond :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- aux frais d'accès au service dont le montant est mentionné dans l'annexe du présent document. Les frais d'accès au service ne peuvent être accompagnés de frais d'ouverture de branchement tels que prévus à l'article 4.5 ci-après.

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 Liberté du 6 janvier 1978.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez décider d'y mettre fin à tout moment, par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou en ligne sur le site internet, avec un préavis de 15 jours en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, vous est alors adressée. Si l'index est incohérent, vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant dans les 5 jours suivant la date de résiliation.

La facture d'arrêt de compte peut comprendre des frais de fermeture du branchement.

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

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous pour une fermeture de branchement.

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

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

Si ce n'est pas déjà le cas, 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).