

LE REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE COMMUNE D'ORANGE

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

désigne l'usager c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau ou utilisateur du Service de l'Eau.
Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi ou le gestionnaire d'immeuble.

LA COLLECTIVITE

désigne
La Commune D'ORANGE
responsable du service public de l'eau potable.

LE GESTIONNAIRE

Désigne **la Lyonnaise des Eaux**
1295, Avenue JF Kennedy – BP 226
84 206 CARPENTRAS CEDEX
à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

LE REGLEMENT DE SERVICE

désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération ; il définit les obligations mutuelles du Gestionnaire et de l'Usager.

1 Le Service de l'Eau	1	4*4	La suppression d'un branchement	4
1*1 Objet du règlement de service.....	1	4*5	Le paiement	4
1*2 La fourniture de l'eau	1	4*6	L'entretien	4
1*3 La qualité de l'eau fournie	1	4*7	Modification de branchement	5
1*4 Les engagements du service	1	4*8	La fermeture et l'ouverture	5
1*5 Les règles d'usage de l'eau et des installations.....	1	5 Le compteur	5	
1*6 Les interruptions du service	2	5*1	Les caractéristiques	5
1*7 Les modifications et restrictions du service	2	5*2	L'installation	5
1*8 En cas d'incendie	2	5*3	La vérification	5
2 Votre contrat	2	5*4	L'entretien et le renouvellement	5
2*1 La souscription du contrat	2	5*5	La dépose	5
2*2 Le transfert du contrat	2	6 Les installations privées	5	
2*3 Résiliation du contrat.....	2	6*1	Règles générales	5
2*4 Fermeture du branchement en cas d'absence	2	6*2	Installations intérieures collectives	6
2*5 Abonnements spéciaux	2	7 Le non respect du règlement	6	
2*6 Abonnements temporaires	3	7.1	Le non-paiement des factures.....	6
3 Votre facture	3	7*2	Le non-respect des règles sanitaires et de sécurité ...	6
3*1 La présentation de la facture.....	3	7*3	L'utilisation de l'eau du service public sans autorisation préalable	6
3*2 Les tarifs et leur indexation	3	7*4	Les autres non-respects du règlement.....	6
3*3 Le relevé de votre consommation d'eau ou la consommation estimée	3	8 Les conditions d'application et de modification du règlement	6	
3*4 Les modalités et délais de paiement	3	ANNEXE 1	7	
3.5 Situation financière difficile.....	3	ANNEXE 2	8	
3*6 Les modalités particulières.....	3			
3*7 Les fuites sur votre installation privée.....	3			
3*8 Le non-paiement des factures	4			
4 Le Branchement	4			
4*1 La description.....	4			
4*2 Mise en place de branchements – Emplacement de l'abri-compteur	4			
4*3 L'installation et la mise en service	4			

1- Le Service de l'Eau

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

1*1 Objet du règlement de service

Le présent règlement, établi par la collectivité publique, définit les modalités de la prestation du service aux usagers et fixe les obligations mutuelles du Gestionnaire et des usagers abonnés.

1*2 La fourniture de l'eau

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

1*3 La qualité de l'eau fournie

Le Gestionnaire est tenu de fournir une eau respectant constamment les règles de qualité sanitaire imposées par la réglementation en vigueur.
L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels publiés par l'ARS (l'Agence Régionale de Santé) vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Ils sont également disponibles en Mairie. Vous pouvez contacter à tout moment le Gestionnaire pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée.

1*4 Les engagements du service

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

- une alimentation continue en eau de qualité
Par un contrôle régulier de l'eau par le Gestionnaire 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 Gestionnaire pourra être déchargé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la conformité est constatée en limite du réseau public.
- une assistance (appel non surtaxé selon l'opérateur)
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 (appel non surtaxé selon l'opérateur)
au numéro et aux horaires figurant sur votre dernière facture, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.
- Un accueil physique ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30, et de 14h à

16h sauf le mercredi après-midi, à l'adresse suivante : 9, rue Auguste Lacour – 84 100 ORANGE. Le délégataire s'engage en cas de changement de lieu de prévenir l'ensemble des clients par encart avec facturation.

- une réponse à vos courriers dans les 5 jours ouvrés suivant leur réception
Lorsqu'il s'agit de questions nécessitant une intervention technique sur site, ce délai pourra être prolongé. Vous recevrez alors une lettre accusant réception de votre courrier et vous informant de la suite donnée à votre demande.
- le respect des horaires de rendez-vous
pour une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum hors circonstances exceptionnelles.
Dans tous les cas, un rendez-vous vous est proposé dans la semaine qui suit votre demande. Vous pouvez exiger des agents du Gestionnaire de vous présenter leur carte professionnelle.
- 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 8 jours après réception de votre demande ou après rendez-vous pour étude des lieux, si nécessaire ;
 - réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation écrite du devis, versement d'un acompte de 50% du montant du devis et obtention des autorisations administratives. Lorsque le branchement est réalisé sur une route départementale ou nationale, ce délai pourra être exceptionnellement porté à 30 jours.
- une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans votre logement

L'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré suivant votre demande si votre installation est conforme aux prescriptions du présent règlement. Si une modification du branchement existant ou la réalisation d'un nouveau branchement est nécessaire, le délai, après que votre demande ait été enregistrée, sera de 3 jours francs à compter de la réception des travaux.

1*5 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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 la céder 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 vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets.

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, introduction de substances nocives ou non désirables;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- 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, à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100.

Le non-respect de cet article expose l'usager à la fermeture de son branchement, sans préjudice des poursuites que le gestionnaire pourrait exercer contre lui.

La réouverture du branchement est aussi facturée à l'usager au tarif des services de fermeture et réouverture de branchement après constatation du non-respect au règlement actuel.

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

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

1*6 Les interruptions du service

Le Gestionnaire 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 Gestionnaire vous informe des interruptions du service (travaux de réparations ou d'entretien) quand elles sont prévisibles, 48 heures à l'avance.

Sauf faute ou négligence de sa part, le Gestionnaire 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.

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'interruption de la fourniture d'eau excédant 24 heures consécutives, le montant de votre abonnement est réduit au prorata de la durée de l'interruption.

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

1*7 Les modifications et restrictions du service

La Collectivité et le Gestionnaire peuvent modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression de l'eau pour des raisons techniques. Toute modification définitive fera l'objet d'une information au plus tard 10 jours à l'avance.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Gestionnaire 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 robinets sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Gestionnaire et au service de lutte contre l'incendie.

2- Votre contrat

Pour accéder au Service Public de l'Eau Potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement

2*1 La souscription du contrat

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

Pour chaque compteur, un abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

Vous devez alors indiquer au Gestionnaire 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 ainsi que le nombre de locaux desservis à partir du réseau privatif alimenté par le compteur. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Un abonnement sera compté pour chaque logement ou local même dans le cas d'un branchement unique.

Vous recevez le règlement du service, un dossier d'information sur le Service de l'Eau et une première facture-contrat faisant expressément référence au règlement du service.

Cette facture-contrat intègre les prestations clientèles telles que l'accès au Service de l'Eau qui comprennent les services administratifs d'enregistrement et, le cas échéant, les services d'ouverture du branchement.

Le paiement de cette première facture dite « facture-contrat » confirme l'acceptation du contrat et du règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué et après relance, le service sera suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

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

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

Les 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.

Pour les immeubles collectifs, lotissements et groupes d'habitations desservis par un réseau de distribution privé, un compteur général est obligatoirement installé. Un abonnement est souscrit pour ce compteur général par le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier, qui sera considéré comme un abonnement collectif des copropriétaires ou bien un abonnement pour compteur principal avec uniquement la facturation résiduelle (contrôle), dans le cas où les copropriétaires ont souhaités individualiser la fourniture d'eau et signés une convention dans ce sens avec le délégataire et la Collectivité.

Dans ce cas, l'abonnement fera l'objet :

- d'une facturation des parts abonnements par indication du diamètre de compteur
- des parts variables constatées par la différence entre le volume du compteur principal de contrôle et le cumul des consommations de tous les compteurs divisionnaires publics déclarés sur la convention.

2*2 Le transfert du contrat

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant, sans que les prestations d'accès au service ne soient de nouveau facturés. Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble puisque celui-ci n'apparaît qu'en destinataire des factures et non en titulaire qui doit toujours être le syndicat des copropriétaires, les co-lotis ou le propriétaire et qu'il n'y a donc pas lieu de faire de changement de contrat, le solde client étant systématiquement repris par le nouveau gestionnaire.

Dans les autres cas, un nouveau contrat devra être souscrit. Pour la mise à jour de vos coordonnées, vous devrez informer le Gestionnaire de votre éventuel changement d'état civil.

2*3 Résiliation du contrat

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment au numéro de téléphone Azur et aux horaires figurant sur votre dernière facture ou par lettre simple avec un préavis de 5 jours minimum et 10 jours maximum. Pour éviter le déplacement d'un agent et sous réserve de l'accord du Gestionnaire, vous pouvez vous même procéder à un auto-relevé de votre compteur et lui communiquer l'index relevé. Sauf incohérence avec les précédents relevés, une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée sur ces bases. Dans certains cas, le Gestionnaire se réserve le droit de procéder à un contrôle de l'index relevé et à la fermeture du branchement, notamment si votre successeur n'est pas connu ou si le compteur est situé à l'intérieur de l'immeuble ou du local desservi, avec facturation du coût de déplacement en vue de la fermeture du branchement ou de la vérification d'index de compteur prévu dans les annexes tarifaires. Dans tous les cas, vous devrez vous acquitter des frais de clôture de dossier relatif à la gestion administrative de votre départ et résiliation de contrat.

Lors de votre départ définitif, fermez le robinet d'arrêt du compteur ou demandez, en cas de difficulté, l'intervention du Gestionnaire. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

A défaut de résiliation de votre part, le Gestionnaire 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 Gestionnaire vous adresse une facture d'arrêt de compte. Cette facture prend en compte les consommations constatées jusqu'à 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.

En cas de redressement judiciaire prononcé par le tribunal, le mandataire désigné par décision de justice doit, dans les huit jours du jugement d'ouverture du redressement, reconnaître contradictoirement l'index du compteur. A défaut, l'index pris en compte est calculé « prorata temporis » depuis la dernière lecture d'index.

La liquidation judiciaire prononcée par le tribunal entraîne la résiliation de l'abonnement. La date d'effet de celle-ci peut cependant être différée de trois mois à compter de la date du jugement de liquidation si la personne habilitée en fait la demande dans les 8 jours du jugement.

2*4 Fermeture du branchement en cas d'absence

En cas d'absence prolongée vous pouvez demander au Gestionnaire de se déplacer pour fermer votre branchement, qui vous sera facturé.

2*5 Abonnements spéciaux

Des abonnements spéciaux peuvent vous être accordés, dans les conditions de l'article 2.1, pour des usages particuliers : abonnements temporaires, de grande consommation ...

Leurs modalités de mise en œuvre (fréquence des relevés du compteur, conditions de facturation et de paiement ...) font l'objet de conventions spéciales entre le gestionnaire et l'usager.

2*6 Abonnements temporaires

Un abonnement temporaire peut-être consenti à titre exceptionnel (pour les besoins d'un chantier, de forains ...) sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

Les installations d'un branchement ou d'un compteur sur un appareil du réseau public (bouche de lavage, poteaux d'incendie avec autorisation de la collectivité ...) seront facturées à la charge de l'Usager.

Le Gestionnaire peut subordonner la souscription d'un abonnement temporaire au versement d'une avance sur la consommation d'eau à fixer dans chaque cas particulier. L'abonnement expiré, les comptes sont apurés.

3 - Votre facture

Vous recevrez deux factures par an, comportant chacune l'abonnement pour le semestre à venir et votre consommation relevée, sauf cas particuliers mentionnés à l'article 3.6 ci-après.

3*1 La présentation de la facture

La présentation de votre facture est conforme aux directives réglementaires fixées par l'arrêté du 10 juillet 1996 – Finances – ou tout autre texte qui viendrait à le remplacer.

Elle comporte 3 rubriques :

- La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Gestionnaire pour couvrir le fonctionnement du Service de l'Eau; elle se décompose en :

- o un abonnement d'avance souscrit pour une période de six mois, avec une prise d'effet en fonction de la date du relevé du compteur. L'abonnement est proportionnel au diamètre du compteur et au nombre de primes fixes par logement ou local desservi par le compteur dans le cas d'usage multiple.

- o une partie variable proportionnelle à la consommation relevée au compteur, la répartition en tranche tarifaire de consommation s'entend entre 2 relevés ou estimations propres à chaque client.

- une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses propres charges et les investissements,

- éventuellement, si le Gestionnaire en a la charge, une redevance assainissement Collectif et/ou non Collectif.

- Les redevances aux organismes publics

- l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau et lutte contre la pollution),

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

3*2 Les tarifs et leur indexation

Les tarifs en vigueur lors de votre souscription vous sont remis avec les documents fournis lors de votre abonnement.

Les modifications de structure tarifaire seront portées à votre connaissance par une information écrite qui pourra figurer sur votre facture.

Les tarifs appliqués sont fixés :

- pour la Collectivité

- o par délibération consultable au siège de la Collectivité.

- pour le Gestionnaire

- o par le contrat intervenu avec la Collectivité. Ils sont indexés chaque 1er janvier à l'aide d'une formule de variation représentative des coûts du service.

- pour les organismes publics

- o par décision de leur part ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

3*3 Le relevé de votre consommation d'eau ou la consommation estimée

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance deux fois par an.

Vous avez néanmoins l'obligation de rendre accessible le compteur aux agents du Gestionnaire chargés de l'entretien et du contrôle de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée. La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur les regards est proscrite.

Si, au moment du relevé, l'agent du Gestionnaire ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un avis de passage.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

Si le relevé n'a pu être réalisé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès, si le relevé de votre compteur ne peut être effectué par le Gestionnaire durant deux périodes consécutives, celui-ci vous adresse un courrier vous indiquant la période de prochain relevé. Il vous demande de prendre toutes dispositions pour lui permettre d'accéder au compteur.

Vous pouvez le contacter pour avoir toute information à ce sujet.

A défaut d'accès au compteur lors de ce relevé, sur nouvelle demande du Gestionnaire et dans un délai de quinze jours, vous devez impérativement lui fixer un rendez-vous aux heures ouvrables. Le déplacement vous sera, alors, facturé.

En cas de refus de votre part, le Gestionnaire peut imposer le déplacement du compteur ou, s'il l'estime possible, la mise en place d'un système de radio-relevé et se réserve le droit de procéder à la suspension de la fourniture d'eau, qui vous seront facturés.

Si elle n'est pas individualisée, la consommation des parties communes des immeubles collectifs, lotissements et groupes d'habitations, est réputée égale à la différence entre l'indication du compteur général et la somme des indications des compteurs particuliers.

Pour les abonnements relatifs à des immeubles, locaux ou emplacements comportant plusieurs logements ou assimilés, alimentés par un seul compteur, l'abonnement facturé sera multiplié par le nombre de logements et/ou de locaux alimentés et/ou assimilés à partir du même compteur (la détermination du nombre de primes fixes d'abonnement correspond au cumul des locaux ou emplacements alimentés par le réseau à partir du compteur public avec ou sans utilisation, quelle soit saisonnière ou totale, il s'agit de desserte de canalisation physique dans ce cas, l'abonnement sera celui du compteur de 15 mm).

On entend par assimilés :

- pour les complexes hôteliers, les chambres d'hôtes et les résidences de tourisme, il est établi un abonnement pour 4 chambres (si supérieur ou égal à quatre) et un abonnement par bungalow ou appartement individuel.

- pour les campings, il est établi un abonnement pour 4 emplacements, et un abonnement par Mobil Home ou équivalent.

- un abonnement par gîte,

En cas d'arrêt du compteur (blocage, gel, détérioration, utilisation d'eau sans autorisation...), la consommation de la période en cours est supposée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Gestionnaire (on entend par période, le délai supposé de non comptabilisation de volume par un appareil de comptage, à défaut de période antérieure, la base INSEE de 0.33 m³/jour (soit 120 m³/an) pour un branchement équipé d'un compteur de diamètre 15 mm sera retenue comme base de calcul).

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

3*4 Les modalités et délais de paiement

Chaque facture comporte :

- votre abonnement facturé d'avance (si plusieurs locaux desservis alors contrat d'abonnement collectif avec plusieurs unités de logements ou locaux desservis et nombre abonnements en diamètre 15 mm en conséquence),

- votre consommation facturée à terme échu, sur la base soit du relevé de compteur, soit d'une estimation. Si vous vous abonnez en cours de période, l'abonnement vous est facturé au prorata temporis par quinzaine indivisible.

Si vous le résiliez 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.

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

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

3.5 Situation financière difficile

En cas de difficultés de paiement liées à une situation de précarité, vous devez vous faire connaître auprès des acteurs sociaux de la ville ou du département dont vous dépendez, dans les plus brefs délais à réception de votre facture, afin qu'un dossier d'aide soit constitué par les organismes sociaux selon les réglementations en vigueur et présenté au gestionnaire.

Différentes solutions pourront vous être proposées après étude personnalisée de votre situation, des aides pourront vous être consenties et vous serez garantis du maintien de l'alimentation en Eau durant le délai légal.

Vous pourrez opter pour un paiement par prélèvement mensuel et notamment bénéficier, dans le calcul des montants mensuels, d'un échéancier de paiement du reliquat de dette de votre dernière facture émise.

3*6 Les modalités particulières

Si vous avez opté pour un paiement par prélèvement mensuel, vous ne recevrez plus qu'une facture par an. Votre compteur continue d'être relevé 2 fois par an.

Si vous êtes un usager professionnel, 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 privée

Voir l'annexe 2 « surconsommation liée à une fuite sur les installations privées » en fin de règlement de Service.

Les fuites résultant d'une négligence de votre part (défaut d'entretien, de réparation ou de conception de l'installation...) ou d'une catastrophe naturelle ne seront pas prises en compte.

3*8 Le non-paiement des factures

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, vous recevez une lettre de rappel.

Si le règlement n'est pas effectué par retour de courrier après cette lettre de rappel, vous recevez une lettre simple de mise en demeure majorant votre facture selon détails fixés aux conditions particulières. A compter de cette mise en demeure, la facture pourra être majorée des intérêts sur les sommes dues au jour de son envoi jusqu'à son complet règlement, au taux légal, majoré de 2 points.

Si la mise en demeure reste sans effet, le Gestionnaire peut suspendre ou limiter votre alimentation en eau jusqu'au paiement des factures dues. Ces différentes démarches sont à votre charge, conformément aux tarifs précisés en annexe.

L'abonnement continu à être facturé durant cette suspension ou limitation et les déplacements, fermetures et mises en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

Tout paiement partiel s'impute sur les intérêts et par préférence au nominal de la créance.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

4 - Le Branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution jusqu'au système de comptage inclus. Il suit le trajet le plus court possible.

« L'abri » est l'endroit où est installé le compteur (regard, niche, local ...).

4*1 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

1. **la prise d'eau** sur la conduite de distribution et le robinet de prise d'eau,
2. **la canalisation** située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. **le système de comptage** (le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son plombage) ou le robinet d'arrêt général pour les immeubles collectifs qui ne sont pas encore équipés de comptage général et qui devront l'être sans délai.

Le joint aval du compteur ne fait pas partie du branchement.

Le dispositif anti-retour peut être fourni par le Gestionnaire, pour les branchements réalisés à compter de la prise d'effet du présent règlement ; il ne fait pas partie du branchement.

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

4*2 Mise en place de branchements – Emplacement de l'abri-compteur

Un branchement particulier 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. Dans les immeubles collectifs, groupes d'habitations et lotissements, il peut être établi pour un usage commun.

Un branchement collectif peut desservir un ou plusieurs immeubles, un groupe d'habitations ou un lotissement. Un système de comptage est mis en place pour chacun des usagers abonné ou non du service. Dans le cas des immeubles collectifs existants, l'individualisation des contrats de fourniture en eau est réalisée à la demande du propriétaire conformément à la réglementation en vigueur (**se conformer à l'Article d de l'annexe 3 de l'individualisation**).

Bien que la vocation du service de l'eau ne soit pas la défense incendie et si le réseau le permet, un branchement desservant un système d'incendie privé peut être consenti. L'installation est réalisée sous votre entière responsabilité ; celles de la Collectivité et du Gestionnaire ne pourront jamais être recherchées, notamment pour un débit insuffisant pour vos besoins, sauf faute caractérisée de leur part.

En tant qu'entrepreneur de travaux ou forain, un branchement provisoire peut vous être consenti, contre une avance de consommation, sur les bouches de lavage. L'utilisation de poteau incendie est interdite sauf dérogation exceptionnelle accordée par le Gestionnaire et la commune. Vous restez entièrement responsable de la bonne utilisation de ces appareils. Une éventuelle remise en état d'appareil ou du poste de comptage détériorés par une fausse manœuvre ou des dégâts ou pertes d'eau occasionnés par une mauvaise utilisation ou fermeture de ces appareils vous seront facturés.

A compter de la date de prise d'effet du présent règlement, les abris compteurs qui font partie de la propriété desservie sont mis en place, facturés au propriétaire, conformément aux prescriptions techniques du Gestionnaire jointes au devis de travaux ou fournies sur demande. Les regards ou niches sont placés sous domaine privé, le plus près possible de la voie publique ou privée équipée d'une canalisation publique de distribution. Pour les immeubles riverains d'une voie privée équipée d'une canalisation publique de distribution, les regards ou les niches sont placés sous le domaine privatif. Pour les immeubles riverains d'une voie privée non équipée d'une canalisation publique de distribution, la mise en place des abris compteur est conditionnée par la production des servitudes privées de passage nécessaires à leur implantation. Dans les immeubles collectifs, les compteurs individuels sont installés dans des gaines techniques adaptées. Dans tous les cas, les agents du Gestionnaire doivent pouvoir y accéder en permanence. Lorsque les compteurs sont situés à l'intérieur d'une propriété privée, les usagers sont tenus d'en permettre l'accès permanent pour les opérations d'entretien, de vérification et de relevé, si cet accès permanent s'avère inexistant, le Service des

Eaux peut exiger la mise en place de systèmes de relèvement à distance pour tous les compteurs inaccessibles facturés aux propriétaires et à défaut revenir à une facturation sur compteur général en limite de propriété en ayant préalablement avisé par lettre recommandée avec A.R. le propriétaire ou son représentant.

Vous ne pouvez déplacer l'abri-compteur ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation du Gestionnaire. Dans ce cas, les travaux seront réalisés à votre charge.

4*3 L'installation et la mise en service

Le Gestionnaire définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins que vous lui avez indiqués. Il donne son accord sur son implantation et la mise en place de l'abri du compteur (voir article 4.2). Le branchement ne devra pas se trouver sous un revêtement de sol type dallage ou sous des plantations.

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

Il peut différer la mise en service du branchement si la protection contre les retours d'eau n'est pas conforme à la réglementation en vigueur.

Sous réserve de l'acceptation écrite du devis, du versement d'un acompte et de l'obtention des autorisations administratives, le Gestionnaire réalise les travaux d'installation du branchement sous sa responsabilité dans un délai de 30 jours, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives. Sa mise en service peut être effectuée en votre présence, afin d'éviter des accidents à l'intérieur de votre propriété.

Avant qu'il ne soit procédé au raccordement définitif d'un immeuble, le Gestionnaire peut exiger la preuve que vous êtes en conformité avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire. Dans les zones classées non constructibles par le règlement local, le raccordement ne sera réalisé qu'avec l'autorisation expresse de l'autorité compétente en matière d'urbanisme.

4*4 La suppression d'un branchement

En cas de cessation de l'abonnement d'une durée supérieure à un an, les anciens abonnés ou leurs ayants droits ne peuvent disposer du branchement ; celui-ci demeure la propriété de la collectivité et peut être enlevé par le Gestionnaire, sans qu'on puisse lui opposer les scellements susceptibles de le faire considérer comme immeuble par destination.

Le cas échéant, cette suppression sera à la charge du bénéficiaire du permis de démolir.

4*5 Le paiement

Toutes les prestations clientèles ou techniques nécessaires à l'établissement et à la modification d'un branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur, propriétaire de la construction à desservir ou desservie.

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

En cas de non paiement, les modalités définies pour le non paiement des factures à l'article 3 s'appliquent.

4*6 L'entretien

Le Gestionnaire est seul habilité à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au joint après compteur ou celui du robinet d'arrêt général (s'il n'y a pas de compteur général) ou jusqu'à la limite de propriété (s'il n'y a ni compteur ni robinet d'arrêt général). La mise en conformité de ce branchement sera prise à la charge du Gestionnaire et la réalisation se fera à 1 mètre à l'intérieur du bâtiment, dans la limite du domaine public.

Il prend à sa charge les services d'entretien et de réparation. L'entretien à sa charge ne comprend pas la remise en état des ouvrages ou installations mis en place postérieurement à l'établissement du branchement, qui pourraient être endommagés du fait de son intervention.

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

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

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire, est à sa charge. La garde et la surveillance du compteur sont à votre charge. Vous devez prévenir le Gestionnaire de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression, fuite d'eau, affaissement du sol y compris sur le domaine public). La responsabilité civile du Gestionnaire se définit uniquement sur le domaine public.

4*7 Modification de branchement

A l'occasion d'une intervention (fuite ou toute autre cause), si le compteur n'est pas accessible et s'il le juge nécessaire, le Gestionnaire procédera à la modification du branchement ou au déplacement de l'abri-compteur, pris à sa charge.

L'installation sera rénovée du point de raccordement au réseau jusqu'au compteur existant. La partie de réseau située entre le nouveau compteur et l'emplacement de l'ancien compteur devient votre propriété.

S'ils n'en sont pas pourvus, les branchements d'immeubles collectifs faisant l'objet de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau seront équipés de compteurs généraux facturés au propriétaire et un abonnement contractuel sera généré d'office pour celui-ci à l'attention du syndicat des copropriétaires, co-lotis ou propriétaire.

Lorsque le Service de l'eau constate qu'il n'existe pas de compteur général de limite de propriété public ou privé, sur une alimentation collective privée (bâtiments, résidence, lotissement, etc...) afin que le client (syndicat des copropriétaires, co-lotis, bailleurs sociaux, etc...) se mette en conformité avec la loi dite « SRU », le Service des eaux émettra un devis dans les cas suivants :

- une mise en conformité des installations
- une mise en place d'un compteur général de limite de propriété public ou privé
- une rédaction d'une convention d'individualisation

Dans le cas où le client donne une suite favorable à ces devis, les installations resteront individualisées et conformes. A l'inverse, en cas de non-retour, le Service des eaux procédera à la mise en place d'un compteur général et déposera les compteurs publics individuels placés en privé sans conventionnement, à la charge du client.

Une annexe (3) au règlement précise les prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fournitures d'eau.

4*8 La fermeture et l'ouverture

Les tarifs de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge en cas de non-paiement de facture, d'impossibilité de relevé du compteur ou de non-respect des règles, conformément aux tarifs fixés en 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.

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 Gestionnaire

5*1 Les caractéristiques

Le Gestionnaire détermine ses caractéristiques en fonction des besoins de consommation déclarée ou mesurée. Il met à votre disposition un compteur conforme à ces caractéristiques, fourni par la collectivité.

S'il s'avère que votre consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur, le Gestionnaire le remplace par un compteur de diamètre approprié. Les prestations techniques telles que la dépose et la pose de compteur sont à votre charge.

Les compteurs installés à l'intérieur des logements d'immeubles collectifs existants dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau seront obligatoirement équipés d'un dispositif de relevé à distance agréé par le service des eaux, facturés au propriétaire.

5*2 L'installation

La pose du compteur est à votre charge. A cette occasion, le Gestionnaire prend toutes dispositions utiles pour une bonne protection du compteur contre les chocs. Il s'assure également que la protection contre le gel soit adaptée aux conditions climatiques normales de votre région.

Pour les branchements provisoires, le Gestionnaire vous remet un compteur que vous raccorderez au point de livraison qu'il vous indiquera.

Dans tous les cas vous restez responsable du bon fonctionnement des appareils ; leur éventuelle remise en état vous sera facturée et une avance sur consommation sera demandée à la création de l'abonnement.

5*3 La vérification

Le Gestionnaire peut procéder, à sa charge, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous devez à cette fin garantir son accessibilité aux agents du service.

Vous pouvez également demander un relevé individuel du compteur en dehors de la tournée de relève afin de faire vérifier l'exactitude des indications de votre compteur. Cette intervention sera facturée conformément aux montants des prestations fixés au bordereau des prix annexé.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance de la tarification des prestations susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur (quelque soit son diamètre) en vue de sa vérification par le Gestionnaire sur un banc d'essai agréé. Vous avez la possibilité d'assister ou de vous faire représenter lors de cette vérification. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, la vérification est à la charge du Gestionnaire et le compteur est remplacé par ses soins (voir annexe).

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les prestations liées à la vérification sont à la charge du Gestionnaire et le compteur est remplacé par ses soins. La consommation de la période en cours sera alors rectifiée, à l'exclusion de toute rétroactivité sur les périodes antérieures.

5*4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Gestionnaire, à sa charge.

Vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil. Vous devez en assurer la protection et signaler sans retard au Gestionnaire 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 :

- s'il est dans un regard, vous pouvez mettre en place une couche épaisse de matériaux isolants hydrofuges pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques.

- s'il est à l'intérieur d'un local, veillez à maintenir une température supérieure à 0°C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

Dans les cas où :

- son plomb de scellement 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 ou les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, ...),

Le coût de son remplacement vous sera facturé.

Le cas échéant des poursuites pourront être engagées.

5*5 La dépose

La dépose des compteurs vous est facturée selon le tarif prévu en annexe pour le déplacement d'un agent.

6 - Les installations privées

« L'installation privée » est située après le compteur

Les installations privées sont les installations de distribution situées après les compteurs particuliers ou incendie et, pour les immeubles collectifs, groupes d'habitations et lotissements, celles placées après le compteur général.

Dans le cas d'un immeuble collectif existant dont le branchement n'est pas encore équipé de compteur général, la limite de la partie publique du branchement et de l'installation privée est matérialisée par le robinet d'arrêt général ou à défaut la limite de propriété.

Les installations privées demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

6*1 Règles générales

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à la charge du client ou du propriétaire par l'installateur de son choix. Elles doivent être **OBLIGATOIREMENT** équipées d'un dispositif de protection pour empêcher la pollution du réseau d'eau potable par retour, conformément à la réglementation en vigueur.

Si la pression au point de livraison est trop importante ou insuffisante compte tenu des besoins de l'utilisateur, l'abonné pourra être amené à installer et entretenir un détendeur ou un surpresseur à sa charge.

L'utilisation des canalisations de distribution d'eau potable pour constituer des prises de terre d'une installation électrique est interdite.

Le client est seul responsable de tous les dommages causés au Service de l'eau potable ou aux tiers tant pour l'établissement que pour le fonctionnement de ces installations dont l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité reste à son entière charge.

Le Service de l'eau potable est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution d'eau. De manière générale, les installations intérieures ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène (sanitaire) applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément au règlement sanitaire, elles ne doivent pas notamment être susceptibles de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Si 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 Service de l'eau potable, la Direction Départementale des Territoires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent procéder à leur contrôle. En cas d'urgence ou de risques pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Le Service de l'eau potable se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée : notamment changer tout appareil (sur-presseur, détendeur, robinet de puisage...) pouvant provoquer un coup de bélier ; à défaut, un dispositif

anti-bélier peut être imposé. Ces modifications sont à la charge du client ou du propriétaire.

Le Service de l'eau potable ne peut être tenu pour responsable des pollutions ou des dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations privées ; notamment celles résultant d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaudières, sur-presseurs, etc.

Si dans la propriété existent des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...), le client doit en avvertir sans délai le Service de l'eau potable.

Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure est formellement interdite.

6•2 Installations intérieures collectives

6 2.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 du code de la santé publique.

6 2.2 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation ou à l'ensemble immobilier de logements, devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non respect des exigences mentionnées à l'article 41 du décret 2001-1201R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

6 2.3 Dispositif d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipé, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement, facturés au propriétaire. Pour chaque logement, le robinet d'eau avant compteur doit permettre au Service des Eaux de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupe de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

Pour les lotissements privés, chaque antenne du réseau doit être équipée à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement, facturés au propriétaire. Le plan complet du réseau privé devra être communiqué aux emplacements de tous les organes hydrauliques.

6•3 Le service incendie privé

Si le réseau le permet, le client peut installer sous son entière responsabilité et en accord avec la Direction des services d'incendie, un système incendie privé alimenté à partir du réseau d'eau potable. Ce réseau d'incendie privé ne doit pas être connecté aux réseaux à usage sanitaire ou industriel et est conçu de façon à éviter des retours d'eau dans le réseau public. Il est muni d'un compteur et fait l'objet d'un abonnement ordinaire distinct. Il appartient au client de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche et la pression de l'eau de ses appareils de lutte contre l'incendie.

7 - Le non respect du règlement

En cas de non-respect du présent règlement, constaté par tout agent du Gestionnaire ou de la Collectivité vous vous exposez à des sanctions.

Toutes les prestations clientèles ou techniques afférentes aux différentes démarches seront mises à votre charge.

7.1 Le non-paiement des factures

Toute facture impayée donnera lieu à l'application des dispositions définies à l'article 3.8.

7•2 Le non-respect des règles sanitaires et de sécurité

Le Gestionnaire 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 continu à être facturé durant cette interruption, et la mise en service ou l'arrêt de l'alimentation en eau sont à votre charge.

Le Gestionnaire peut vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

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

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

7•3 L'utilisation de l'eau du service public sans autorisation préalable

A toute personne utilisant de l'eau sans autorisation préalable depuis la dernière date connue d'utilisation autorisée, lors d'un premier constat, un volume forfaitaire est appliqué rétroactivement, sous la forme :

1) d'une consommation minimale de 360 m³

- pour le titulaire d'un contrat abonnement sur un branchement physique déterminé qui utilise de l'eau sans que le volume soit enregistré par l'appareil de comptage (ou une consommation supérieure calculée depuis la dernière date connue sans infraction soit à partir du dernier relevé de compteur par le service de l'eau potable),

- qui a volontairement neutralisé l'appareil de comptage,

Un constat d'utilisation de l'eau sans autorisation ou non respect du règlement de service constaté par un des représentants du Service de l'eau est alors rédigé et opposé.

2) d'une consommation minimale de 720 m³

- pour l'utilisation d'un branchement sans contrat d'abonnement, dans le cas d'un branchement physique déterminé (ou une consommation supérieure calculée depuis la dernière date connue sans infraction)

- dans le cas d'utilisation frauduleuse sur un ouvrage public ou tout autre branchement clandestin.

Cette mesure forfaitaire rétroactive est facturée, sans contrainte d'amener la preuve de la signature d'un contrat d'abonnement puisqu'il s'agit, en l'état d'utilisation de l'eau non autorisée sur le réseau, pour un utilisateur non abonné au service, sur le point de livraison utilisé et sans autorisation écrite de la Collectivité concédante ou de son fermier pour prise d'eau sur un branchement existant ou sur un des ouvrages du réseau, (et notamment les clients ne respectant pas l'article 2.1 concernant l'obligation de souscription d'un contrat et l'utilisation systématique d'un compteur d'eau pour bénéficier de l'alimentation en Eau).

Un constat de flagrant délit d'utilisation de l'eau sans autorisation constaté par un des représentants du Service de l'eau est alors rédigé et opposé.

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

Pour tout constat d'agent SDEI, un forfait administratif de base, pour le suivi du dossier est facturé dans tous les cas indépendamment des volumes et montants divers. Le montant de ce forfait est défini en annexe 1 du présent règlement du service de l'eau. Si l'intervention d'un huissier est nécessaire, le montant des honoraires de celui-ci seront facturés en sus.

En outre, le Gestionnaire se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants.

7•4 Les autres non-respects du règlement

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

Le Gestionnaire peut vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

Une révision des montants facturés peut être appliquée à compter du jour qui suit la notification de la mise en demeure tant que celle-ci n'a pas été suivie d'effet.

Par jour, cette nouvelle règle de paiement est égale à la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente) avec un minimum de 1 m³, au tarif en vigueur au moment de la constatation des faits.

8 - Les conditions d'application et de modification du règlement

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

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

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

Ces modifications ultérieures n'entreront en vigueur qu'après avoir été portées à votre connaissance. Vous pourrez user du droit de résiliation qui a lieu dans ces conditions sans indemnité de part et d'autre.

APPROBATION DU REGLEMENT

Le présent règlement du service a été délibéré et voté par le Conseil Municipal dans sa séance du 15 septembre 2014

Signé :

Le Maire,

Jacques BOMPARD
Maire
DIRECTION DES MARCHÉS PUBLICS



ANNEXE 1

Les tarifs de l'eau

Ils vous sont communiqués par le Gestionnaire lors de votre demande d'abonnement.

Les autres tarifs annexes

La présente annexe prévoit les montants des diverses prestations de service tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs mentionnés sont indiqués à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document.

Ces tarifs s'entendent à la date du 1^{er} Janvier 2014 et seront révisés conformément à l'actualisation du prix de l'eau contractualisée entre le Gestionnaire et la collectivité.

1) Prestations Service Clientèle :

Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix de la redevance Eau, prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

2) Prestations Service Technique :

Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix du bordereau travaux, prévue dans le contrat de délégation de service public.

DESIGNATION DE LA NATURE DE LA PRESTATION CLIENTELE	Prix Unitaire €HT à janvier 2014	DESIGNATION DE LA NATURE DE LA PRESTATION D'EXPLOITATION	Prix Unitaire €HT à janvier 2014
Accès au service		Diverses interventions à votre domicile	
Accès au service sans déplacement	37.70	Forfait d'intervention pour travaux minimes y compris tarifs de déplacement	65.00
Accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)	75.40	Dépose d'un compteur de diamètre 15mm	57.50
Clôture d'un dossier		Dépose d'un compteur de diamètre > ou = à 20mm	Sur devis
Changement de titulaire ou arrêt d'abonnement (le forfait appliqué à l'abonné partant couvre l'éventuelle relève du compteur, l'éventuelle fermeture du branchement, et dans tous les cas l'édition de la facture de solde et la mise à jour du fichier)	26.50	Remplacement compteur de diamètre 15 mm gelé, détérioré ou disparu (avec un justificatif du client)	101.20
Autres services clientèle		Remplacement compteur de diamètre 20 mm gelé, détérioré ou disparu (avec un justificatif du client)	101.20
Edition duplicata de facture	5.70	Remplacement compteur de diamètre 30 mm gelé, détérioré ou disparu (avec un justificatif du client)	236.39
Déplacement en vue de la fermeture du branchement ou de la vérification d'index de compteur	57.10	Remplacement compteur de diamètre 40 mm gelé, détérioré ou disparu (avec un justificatif du client)	302.57
Réouverture de branchement	57.10	Client absent au rendez-vous ou déplacement à la demande du client, honoré et non justifié	39.18
Déplacement / modification basique de branchement	65.00	Client absent au rendez-vous ou déplacement à la demande du client, honoré et non justifié en astreinte (majoration 50% du tarif standard)	50.00
Client absent au rendez-vous ou déplacement à la demande du client, honoré et non justifié	50.00	Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	78.36
Relevé individuel sur rendez-vous suite à un non relevé sur 2 périodes consécutives ou à la demande du client en dehors de tournée de relève	39.90	Etalonnage d'un compteur sur un banc accrédité COFRAC (y compris renouvellement de compteur)	
		Pour un compteur de 15 mm	262.20
		Pour un compteur > à 15 mm	Sur devis
Non-respect du règlement		Expertise de compteur (précédé obligatoirement d'un étalonnage qui seul fera foi car il sera le seul élément restant après démontage du compteur lors de l'expertise)	
Retard de paiement	10.26	Pour un compteur de 15 mm	459.80
Rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) par rejet	2.13		
Indemnité forfaitaire de recouvrement pour un client professionnel et collectivité (1)	40.00	Pour un compteur > à 15 mm	Sur devis
En cas d'absence client malgré confirmation de RV :	41.62		
Non-respect au règlement : forfait appliqué par le personnel du Service de l'Eau	300.00		

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros, outre des points de retard fixés au taux de refinancement de la BCE + 12 points. Le paiement sera exigible sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture.

(2) **Non-respect du règlement** : son paiement n'exonère pas l'abonné, auteur d'une dérogation au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice financier subi par l'Exploitant et la Communauté Urbaine et des montants appliqués, le cas échéant, de remplacement du compteur.

ANNEXE 2

SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES

A. Les usagers occupant d'un local d'habitation au sens de l'article R111-1-1 du code de la construction et de l'habitation et selon le Décret_n°2012-1078 du 24 septembre 2012 (décret d'application de la Loi Warsmann) peuvent demander un écrêtement de leur facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des périodes équivalentes sur les trois dernières années.

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif qu'ils occupent. Sont exclus du champ d'application :

- Les abonnés non domestiques ou assimilés domestiques, y compris les bâtiments publics ou privés occupés (en majeure partie au moins) par des activités industrielles, commerciales, tertiaires, médicales, sportives ou d'hôtellerie ;
- Les abonnés au titre de branchements destinés principalement à un usage d'arrosage ou d'irrigation ;
- Les acheteurs d'eau en gros.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont :

- les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des dépendances du logement (telles que caves, buanderies, séchoirs, garages, débarras, etc...) lorsque les dépendances concernées réunissent cumulativement deux conditions : a) elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille ; b) elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement ;
- les fuites des canalisations utilisées pour l'arrosage d'un jardin lorsqu'il s'agit d'un jardin à usage exclusivement familial, appartenant au logement de l'abonné et alimenté en eau par le même compteur que ce logement.

En revanche, ne peuvent donner lieu à un écrêtement de la facture :

- les fuites des canalisations utilisées pour alimenter une activité professionnelle exercée hors d'un logement, quelle que soit la nature de l'activité professionnelle : commerciale, artisanale, industrielle, agricole, administrative, sanitaire, etc...
- les fuites des canalisations utilisées pour alimenter des locaux ouverts au public ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des terrains ou des locaux autres que des logements, lorsque ces terrains ou locaux sont loués ou mis à disposition d'un tiers par l'abonné pour un usage quelconque.
- les factures liées à ces fuites pour ces catégories de clients pourront faire l'objet d'écrêtement selon des conditions spécifiques définies par délibération de la Collectivité.

B. Le service des eaux refusera d'accorder à un usager de local d'habitation le droit de bénéficier de l'écrêtement mentionné au A dans les cas suivants :

1. si, dans les trente jours qui suivent l'information relative à sa surconsommation, l'usager ne transmet pas une facture d'une entreprise de plomberie attestant la réparation de la fuite concernant son installation privative et indiquant la date de la réparation ainsi que la localisation de la fuite ;
2. si l'abonné s'avère ne pas être un occupant d'un local d'habitation ;
3. si la fuite sur la canalisation d'eau potable après compteur est due à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ;
4. si l'abonné possède une alimentation d'eau mixte (publique et privée) avec une alimentation d'eau privative non totalement désolidarisée de l'alimentation publique, ce qui est contraire au règlement de Service que l'usager s'est engagé à respecter (article 6.2).

C. En cas de demande d'écrêtement de facture correspondant aux conditions requises aux A. et B. ci-dessus, le service des eaux recalcule la facture sur la base des assiettes suivantes:

pour les parts eau potable¹, redevance prélèvement et redevance pour pollution domestique, l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné définie au G.

D. Dès constat, par le service des eaux, d'une surconsommation, l'abonné en est informé par ce service et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. À l'occasion de cette information, l'abonné effectuera les démarches pour bénéficier de l'écrêtement de la facture mentionné au A sous réserve des conditions du B (demande écrite).

E. Le service peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement et ne donnera pas suite à la demande d'écrêtement.

F. L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, soit par l'information que lui adresse le service des eaux conformément au D, soit par tout autre moyen, peut demander au service des eaux, dans le délai d'un mois à compter de la réception de l'information ou de la facture, une vérification du bon fonctionnement de son compteur. Dans le délai d'un mois à compter de la demande, le service des eaux procède à la vérification ou fait connaître à l'abonné qu'elle n'est pas nécessaire, en justifiant sa décision. Les résultats de la vérification sont notifiés à l'usager par le service des eaux.

Si, après enquête, l'augmentation de consommation ne s'avère pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur, l'abonné peut demander à bénéficier de l'écrêtement de sa facture dans les conditions indiquées aux A, B et C.

Les modalités de contrôle du compteur (coût et procédure) non évoquées dans le présent paragraphe respecteront les dispositions précisées dans le présent règlement (article 5.3 et annexe tarifs).

G. Pour le calcul de l'écrêtement de la facture mentionné au A, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation, pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables, estimé à un volume annuel de 120 m³ (base INSEE).

¹ Les parts eau potable intègrent les redevances de la/des collectivité(s) voire du fermier si le service est délégué