

6.3 Cas des puits et forages

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 avvertir l'Exploitant du service. **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 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 chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle indiqué en annexe de ce règlement est à votre charge. 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 vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien de la conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. 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.

6.5 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

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

Annexe 1 - Tarifs au 01/01/2023

La présente annexe prévoit les frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Les tarifs évoluent selon la formule d'actualisation du contrat de délégation. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Accès au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	48,00
Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)	93,00
Prix moyen de la création d'un branchement neuf DN20 longueur 5 mètres (terrassement compris – hors fourniture coffret ou regard et hors pose du compteur)	1 600,00
Cloture d'un abonnement	
Changement de titulaire ou arrêt d'abonnement (le forfait appliqué à l'usager partant couvre l'éventuelle relève du compteur ou fermeture du branchement (lentillage), la mise à jour du fichier et l'édition de la facture de solde).	70,00
Diverses interventions à votre domicile	
Fermeture du branchement	68,00
Réouverture de branchement	63,00
Dépose d'un compteur de 15 ou 20mm	63,00
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	65,00
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	65,00
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	89,00
Étalonnage d'un compteur de 15 à 40mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	380,00
Pour un compteur 20 mm	399,00
Pour un compteur 30 mm	480,00
Pour un compteur 40 mm	542,00
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)	
Pour un compteur 15mm	488,00
Pour un compteur de 20 mm	506,00
Pour un compteur de 30 mm	588,00
Pour un compteur de 40 mm	649,00
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	186,00
Contre-visite comprenant le PV de visite	124,00
Qualité eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Télérelevé	
Installation de première pose d'un émetteur compact seul du système de relevé à distance (sur compteur DN 15 mm compatible), à la demande du client	85,00
Installation de première pose d'un émetteur déporté seul du système de relevé à distance (sur compteur DN 15 compatible), à la demande du client	132,00

Installation de première pose d'un compteur DN 15 mm avec émetteur compact du système de relevé à distance, à la demande du client	107,00
Installation de première pose d'un compteur DN 15 mm avec émetteur déporté seul du système de relevé à distance, à la demande du client	178,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur compact seul (en cas de faute prouvée du client)	105,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur déporté seul (en cas de faute prouvée du client)	152,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement de l'émetteur compact et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	127,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement d'un émetteur déporté et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	198,00
Souscription au service de télérelevé pour un compteur compatible	1 €/mois
Souscription au dispositif ON'connect fluids pour un compteur télérelevé compatible	175,00
Souscription au dispositif ON'connect switch pour un compteur télérelevé compatible	Sur devis
Autres services clientèle	
Edition duplicata de facture (1ère demande)	Gratuit
Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)	7,00
Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	26,00
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	40,00
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (=non-professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	2,50
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	48,00
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	55,00
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	13,50
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur supérieur à 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	32,50
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	111,00

Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	221,00
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	13,50
Pénalité (2) pour mise en demeure	28,00
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de 15 mm	13,50
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur supérieur à 15 mm	32,50
Pénalité (2) pour vol d'eau sur PEI	Montant forfaitaire équivalent à l'achat de 2000 m ³ d'eau potable au tarif en vigueur le jour du constat du vol
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non paiement)	31,00
Remplacement de compteur de 15mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	112,00
Remplacement de compteur de 20mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	138,00
Remplacement de compteur de 30mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	251,00
Remplacement de compteur de 40mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	321,00

(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 pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date delimitée de paiement figurant sur la facture

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Abonnement pour fourniture d'eau temporaire (branchement de chantier ou forain)	
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 15mm ou 20mm	2 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 30mm ou 40mm	5 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre > à 40mm	10 000,00

Annexe 2 - Charte d'engagement de services



☛ Accueil téléphonique :

8h00 à 19h00 du lundi au vendredi

8h00 à 13h00 le samedi



☛ Accueil digital (internet et application mobile) 24h/24, 7j/7

☛ Accueil physique à Mougins du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 14h-17h sur rendez-vous (35h/semaine)

Télé-accueil sans rendez-vous via la borne **SERVISIO** située à Mougins, du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 14h-17h (35h/semaine)

Abonnement au service : immédiat (en ligne ou par téléphone)

Résiliation immédiate (sous réserve de fournir un index cohérent) (en ligne ou par téléphone)

Traitement immédiat de 80% des demandes



☛ Délais de réponse au courrier : 8 jours

☛ Moyens de paiements : prélèvement automatique, mensualisation, e-TIP, chèque, virement internet, mandat remis en centre d'accueil client



Accessibilité du service aux sourds et malentendants, et mise à disposition d'un traducteur pour un accueil en langues étrangères

☛ Urgence accessible **24h/24, 7j/7**

☛ Intervention en cas d'urgence chez un usager sous 45 minutes

☛ Devis branchement neuf sous 10 jours

☛ Intervention d'un technicien pour réalisation du mètre sous 5 jours

☛ Ouverture de l'eau sous 24h en cas de branchement fermé (sous réserve de sa conformité)

☛ Rendez-vous disponible sous 5 jours ouvrés

☛ Rendez-vous chez l'usager dans une plage de 2h00 maximum

Information des usagers en cas d'interruption de service non programmée : via notre serveur vocal, appels sortants vers les usagers dont les coordonnées téléphoniques ont été transmises, information sur le site Internet et l'application mobile

Information des usagers en cas d'interruption de service programmée a minima 8 jours avant

Une information périodique sur la qualité de l'eau via le site internet et son application

Une application disponible et gratuite Mon Eau sur la qualité de l'eau, celle des eaux de baignades et des points d'eau potable à proximité pour remplir sa gourde



Notre service relation client multicanal région Sud a été élu service client de l'année en 2022 dans la catégorie des distributeurs d'eau.

SUEZ a remporté cette récompense pour la 3ème année consécutive

Annexe 3 – Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements

Conformément aux textes réglementaires (*), il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

1 Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

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

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements 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.

1.1 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble, conformément au règlement du service ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et les parties communes de l'immeuble, ainsi qu'à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de traitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

*(*décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain*

1.2 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (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 2001-1201, ni de provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.3 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes 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.

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.

1.4 Equipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le décret 2001-1220 et plus particulièrement de ses articles 39 à 43.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger

L'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

2 Comptage

2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l'immeuble le permettront (c'est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur.

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi,
- la référence du service de l'eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot).

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l'eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci. En conséquence, les compteurs seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Qn) d'un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m³/h.
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Qn 1,5 m³/h.