

# Le règlement du service public de l'eau

## L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

### 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 de réception du présent règlement.

### LES TARIFS

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### 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.

### VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> 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.

### 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 vos installations comprennent 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

<b>Vous</b>	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.
<b>La Collectivité</b>	Désigne le <b>Syndicat des Eaux de Gevigney-et-Mercey</b> organisateur du Service de l'Eau.
<b>L'Exploitant du service</b>	Désigne la <b>Société de Distribution Gaz et Eaux</b> à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau desservis par le réseau.
<b>Le contrat de Délégation de Service Public</b>	Désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
<b>Le règlement du service</b>	Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du <b>12 novembre 2019</b> . Il définit les obligations réciproques 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 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, contrôle de l'eau et 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, le distributeur d'eau 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 des Solidarités et 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 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,
- une pression statique maximale de 7 bars au compteur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 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,
- 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 gérée par la collectivité en Mairie de Gevigney aux horaires d'ouverture,
- un accueil physique des usagers au 14 rue du Noret, 25620 MAMIROLLE, du lundi au vendredi,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard **2 jours ouvrés** après votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local 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 la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

### 1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr) (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr))

### 1.5 Juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

### 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 en outre 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 des index, 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'introduction de substances nocives ou non désirables, ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la facturation des pénalités et des frais d'intervention renseignés en annexe du présent règlement, outre la fermeture de l'alimentation en eau après

l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve également 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.

**Le distributeur d'eau aura la charge de vous prévenir** immédiatement si elle constate, lors des relèves ou d'un contrôle, une consommation anormale ou une anomalie sur votre branchement.

### 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 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 et la collectivité ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont susceptibles de constituer des événements de force majeure s'ils en réunissent les conditions).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption. Quand l'interruption du service est **supérieure à 24 heures**, l'Exploitant du Service mettra à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'eau humaine et l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

Si vous êtes un professionnel 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 de restriction de la consommation d'eau pour l'alimentation d'eau humaine excédant 15 jours par an**, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de la restriction. Quand la restriction est **supérieure à 24 heures**, l'Exploitant du service doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'eau humaine, soit 1,5 litres par personne et par jour.

La collectivité se réserve le droit **de fixer une limite maximale pour les quantités d'eau** fournies aux abonnés non domestiques ou aux abonnés susceptibles d'utiliser des volumes importants > **1000 m3/an**. En cas de manque ou de risque majeur d'insuffisance d'eau, la collectivité peut exclure temporairement les abonnés susvisés de la fourniture d'eau.

## 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

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (Internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service. Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires.

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

Le règlement de la première facture **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 figure en annexe ;
- aux frais d'ouverture du branchement dont le montant figure en annexe, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service pourra être suspendu dans les conditions visées à l'article 3.5 du présent règlement de service

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 informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle. De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (Internet ou courrier) soit par téléphone, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service 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 adressée.

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.

Dans le cas où vous ne respectez pas les règles d'usage du service, l'Exploitant du service est en droit de suspendre l'alimentation en eau du branchement. Vous restez néanmoins redevable de l'abonnement qui continu à courir, mais aussi des pénalités et forfait de déplacement prévu en annexe du présent règlement.

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

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'Exploitant du service. Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées en annexe du présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ; il sera facturé des frais d'accès à chaque nouvel abonné ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite en annexe du présent règlement.

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

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

### 2.4 Types d'abonnement

Le présent règlement prévoit plusieurs types d'abonnement :

- l'abonnement ordinaire, (compteur de diamètre nominal < 25 mm) pour une habitation individuelle ou une activité commerciale, artisanale ou tertiaire faisant une utilisation de l'eau comparable à un usage domestique
- l'abonnement pour un usage non domestique (compteur de diamètre nominal >= 25 mm) pour les gros consommateurs

## VOTRE FACTURE

**Vous recevez, en règle général, deux facture par an (une seule facture si vous êtes mensualisé. Ces factures sont établies sur la base de votre consommation réelle (une fois la télérelève mise en place sinon 1 facture intermédiaire sera estimée).**

### 3.1 La présentation de la facture

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique "Distribution de l'eau" et comprend deux rubriques :

- une part revenant à l'Exploitant du service,
- une part revenant à la collectivité.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau. Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en **une partie fixe** (abonnement) et **une partie variable** en fonction de la consommation.

Outre la rubrique "Distribution de l'eau", la rubrique "Organismes publics" distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur et la présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

### 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Délégation de Service Public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

La date d'actualisation des tarifs est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service ou la collectivité.

### 3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur. Le relevé est effectué, au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre exceptionnellement le relevé par carte auto relevé, site Internet, Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée suivant les dispositions de l'article 3.4 ci-après. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais. A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée, éventuellement outre les frais de déplacement et la possibilité pour l'Exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est réputée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

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

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur selon l'article 2 de la loi 2011-525 dite « loi Warsmann ». *Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé **excède le double du volume d'eau moyen consommé par 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.*

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation. Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata-temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu semestriellement. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

Vous pouvez demander la mensualisation de vos paiements avec un montant minimum de mensualité de **5 euros par mois**. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie d'après le relevé de votre compteur. Si votre consommation annuelle **est supérieure à 1 000 m3 par an**, vous serez facturé trimestriellement.

En cas de trop-perçu supérieur à 75 €, la somme vous est remboursée par virement bancaire sinon vous disposerez d'un avoir ou d'un virement sur demande.

**En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité**, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du Service sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect de la réglementation en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion :

- règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par l'Exploitant du Service)
- recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis

**En cas d'erreur dans la facturation**, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite non apparente après compteur, vous pouvez demander un dégrèvement partiel selon la loi dite « loi Warsmann » sous réserve :

- de produire une facture de réparation de la fuite
- qu'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de votre part.

La facturation sera alors établie avec les règles suivantes :

- Tarif normal jusqu'au double de la consommation moyenne des trois dernières années
- dégrèvement total de la consommation au-delà

### 3.5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par l'Exploitant. Ce courrier vous rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

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

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge. En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

### 3.6 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de du lieu du branchement desservi.

## LE BRANCHEMENT

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

### 4.1 La description

**Le branchement fait partie du réseau public** et comprend les éléments suivants :

1. un dispositif de raccordement au réseau public d'eau et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
2. une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
3. le dispositif d'arrêt du service situé avant compteur,
4. le point de livraison comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,

- le réducteur de pression éventuellement mise en place par l'Exploitant du Service en raison des conditions de service,
  - le robinet de purge et le clapet anti-retour
5. des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

**Le joint après compteur** matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées.

**Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.**

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

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble

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

Un branchement est établi par immeuble après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service ou la collectivité,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant.

Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service ou la collectivité sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement) après obtention des autorisations administratives.

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs) **en domaine privé au plus près du domaine public**. Cet abri est réalisé aux frais du demandeur du branchement, par l'Exploitant du service ou la collectivité.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le demandeur du branchement doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour antipollution agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

L'Exploitant du service ou la collectivité peuvent différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

### 4.3 Le paiement

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

#### **Cas des branchements réalisés par la collectivité :**

Avant l'exécution des travaux, la collectivité établit un devis. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

#### **Cas des branchements réalisés par l'Exploitant du service :**

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de Délégation du Service Public. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

Le solde est exigible dès l'achèvement des travaux avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service ou la collectivité poursuit le règlement par toute voie de droit et diffère l'ouverture du branchement jusqu'au règlement de la facture.

### 4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

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

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

### 4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge "dégâts des eaux".

### 4.6 La modification ou suppression

La charge financière **est supportée par le demandeur** de la modification du branchement. Les travaux seront réalisés par l'Exploitant du Service ou l'entreprise désignée par la collectivité.

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

Dans le cas où vous vous opposeriez à une intervention sur votre propriété nécessaire à la bonne exécution du service, l'Exploitant du service procéderait au déplacement du compteur en limite du domaine public et rétrocéderait en l'état la canalisation située en aval du nouveau regard de comptage.

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement aux frais du demandeur.

## LE COMPTEUR

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

### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance **sont la propriété de la Collectivité**. Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance. Dans ce cas, l'Exploitant du service vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

### 5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

### 5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC :

- Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander, à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.
- Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, **les frais de vérification, étalonnage et d'expertise restent à votre charge**. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.
- Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, **les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service**. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

### 5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations **sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais**.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention. Pour les compteurs existants, en cas d'accès jugé trop difficile, l'Exploitant du service peut exiger le déplacement du compteur en un endroit accessible aux frais de la collectivité. Si vous vous y opposez, l'Exploitant du service procéderait au déplacement du compteur en limite du domaine public et rétrocéderait en l'état la canalisation située en aval du nouveau regard de comptage.

Lors de la pose d'un nouveau compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection notamment contre le gel (consignes rappelées en annexe du présent règlement). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance ont subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, ils sont réparés ou remplacés aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, ils sont réparés ou remplacés à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- ils ont été ouverts ou démontés ;
- ils ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.).

Toute modification ou dégradation du système de comptage ou des équipements de relevé à distance, toute tentative pour gêner leur fonctionnement, toute suppression des plombs ou cachets, tout déplacement, modification, détérioration vous exposent à des poursuites.

## LES INSTALLATIONS PRIVEES

**On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).**

### 5.1 Les caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandé.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service. Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent **avec votre accord** procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

### 5.2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie), vous devez en avvertir l'Exploitant du service. **Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.**

Vous devez permettre aux agents de l'Exploitant de service d'accéder à vos installations afin de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage et/ou du système de récupération des eaux de pluie, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci, et serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le service peut organiser une

nouvelle visite de contrôle, qui vous sera facturée. Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, l'Exploitant du service procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée.

Si aucune non-conformité n'a été constatée, ou dès que les mesures prescrites par le rapport de visite ont été mises en œuvre, aucun nouveau contrôle pour le même ouvrage et le même abonné ne pourra avoir lieu avant l'expiration d'une période de cinq années.

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en Mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

### **5.3 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien, le renouvellement et le maintien en 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.

### **5.4 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.

## **MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE**

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées conjointement par la collectivité et l'Exploitant du service.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés lors de la prochaine facture.



# ANNEXES SUEZ EAU France

## ANNEXE 1 TARIFS au 1 janvier 2020

La présente annexe précise le montant des 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.

Les tarifs évoluent selon la disposition suivante :

$$P_n = P_0 \times K$$

Dans laquelle :

P <sub>0</sub>	Prix de base au 1 janvier 2020
P <sub>n</sub>	Prix actualisé
K	Coefficient d'actualisation du tarif selon l'article 8.5 du 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.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service de l'eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire en € HT
<b>Accès au service</b>	
Frais d'accès au service sans déplacement	44 €
Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)	85 €
<b>Diverses interventions à votre domicile</b>	
Fermeture du branchement	60 €
Réouverture de branchement	60 €
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors de tournée de relève	60 €
Forfait déplacement au domicile de l'abonné pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	65 €
Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande de l'abonné	<b>Application d'une augmentation de 25% aux présents tarifs</b>
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	88 €
<b>Etalonnage d'un compteur de 15 à 40mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris renouvellement de compteur)</b>	
Pour un compteur 15 mm	380 €
Pour un compteur 20 mm	398 €
Pour un compteur 30 mm	480 €
Pour un compteur 40 mm	541 €
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
<b>Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)</b>	
Pour un compteur 15 mm	488 €
Pour un compteur 20 mm	506 €
Pour un compteur 30 mm	588 €
Pour un compteur 40 mm	649 €
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
<b>Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage</b>	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	70 €
Contre-visite comprenant le PV de visite	70 €
<b>Qualité de l'eau et pression</b>	
Analyse d'eau effectués à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis
<b>Relevé à distance</b>	
Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelevé	60 €
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau (en cas de faute prouvée du client) avec remplacement de :	
l'émetteur seul	110 €
l'émetteur et du compteur	156 €
d'un émetteur déporté	186 €
d'un iMeter	372 €

<b>Autres services clientèle</b>	
Rendez-vous à votre demande avec un Conseiller Clientèle à votre domicile	<b>78 €</b>
Edition duplicata de facture (1ère demande) Gratuit	<b>Gratuit</b>
Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)	<b>7 €</b>
<b>Pénalités et infractions au Règlement</b>	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	<b>20 €</b>
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel et collectivité (1)	<b>40 €</b>
Intérêts moratoires facturés à un client particulier 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	<b>Intérêt légal + 5 points</b>
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)	<b>Taux de refinancement de la BCE + 8 points</b>
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)	<b>Taux de refinancement de la BCE + 12 points</b>
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	<b>2 €</b>
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous	<b>44 €</b>
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	<b>55 €</b>
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder <b>au compteur</b> (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	<b>25 €</b>
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	<b>110 €</b>
Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	<b>220 €</b>
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	<b>10 €</b>
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur <b>un compteur de 15 mm</b>	<b>15 €</b>
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur <b>un compteur supérieur à 15 mm</b>	<b>30 €</b>
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non-paiement)	<b>30 €</b>
Remplacement de <b>compteur de 15 mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	<b>112 €</b>
Remplacement de <b>compteur de 20 mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	<b>138 €</b>
Remplacement de <b>compteur de 30 mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	<b>251 €</b>
Remplacement de <b>compteur de 40 mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	<b>321 €</b>
<b>Abonnement pour fourniture d'eau temporaire (branchement de chantier ou forain)</b>	
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 15 mm ou 20 mm	<b>500 €</b>
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 30 mm ou 40 mm	<b>1 000 €</b>
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre supérieur à 40 mm	<b>2 500 €</b>
<b>(1)</b> Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture	
<b>(2) Pénalité</b> : 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	

## ANNEXE 2

### CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

L'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel en le calefautant avec des plaques de polystyrène si le poste de comptage n'est pas lui-même garanti contre le gel. Si c'est le cas, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

## ANNEXE 3

### CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

**L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".**

## 1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

### La demande d'individualisation

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public
- la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

### L'examen du dossier de demande

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions.

A cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser au frais du propriétaire des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble (analyse de potabilité de type P1 ainsi que toute analyse jugée utile par le Distributeur d'eau). Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la santé publique, concernant notamment le plomb, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette détérioration. Il sera, le cas échéant conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Distributeur d'eau. Si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bêche, caisse à eau, colonnes descendantes), le propriétaire sera alors tenu au

remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concerné.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée. L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci dessus.

### La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au Services des Eaux :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux. Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Le propriétaire devra adresser au Distributeur d'eau les documents prévus par la réglementation en vigueur et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

### L'individualisation des contrats

L'Exploitant du service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date.

### Contrôle et réception

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations. L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

## 2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur. Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- des fuites sur les installations intérieures,
- des manques d'eau ou de pression,
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur,
- de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le Distributeur d'eau. En ce qui concerne la pression, les obligations du Service des Eaux s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

### **3. CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS**

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement du type agréé par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service des Eaux et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télérelevé agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien. Les coûts liés à la pose du système de télérelevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le Distributeur d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

### **4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE**

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs. Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les "prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau" permettra de caractériser leur état. S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontrera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. L'Exploitant du service installera alors les nouveaux compteurs du Service.

### **5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES**

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,

- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- des abonnements correspondants.

### **6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS**

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'Eau potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'Eau potable.

### **7. DISPOSITIF DE FERMETURE**

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement. Ces systèmes de fermeture seront installés par le Distributeur d'eau qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

### **8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE**

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.