

Le règlement du service public de l'eau potable du Syndicat mixte des eaux des Monts du Lyonnais et de la basse vallée du Gier



Sommaire :

1.	LE SERVICE DE L'EAU	1
2.	VOTRE CONTRAT	2
3.	VOTRE FACTURE	3
4.	LE BRANCHEMENT	4
5.	LE COMPTEUR	5
6.	LES INSTALLATIONS PRIVÉES	6
7.	ANNEXES	6
8.	DISPOSITIF DE FERMETURE	8
9.	RELEVÉ CONTRADICTOIRE	8

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

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 m³ d'eau consommée (ou estimée) et comprend 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 SÉCURITÉ 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

Vous	Désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	Désigne le Syndicat mixte des eaux des Monts du Lyonnais et de la basse vallée du Gier, en charge du Service de l'Eau.
L'Exploitant du service	Désigne l'entreprise SUEZ à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau desservis par le réseau.
Le contrat de Concession de Service Public	Désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 21/11/2025. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

1. LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- Une alimentation en eau continue et de qualité par un contrôle régulier de l'eau s'ajoutant au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé. L'Exploitant du service est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur. En application de l'article R 1321-5B du code de la santé publique, la pression minimale est de 0.3 bar dans les réseaux intérieurs.
- La réglementation ne fixe pas de seuil maximum de pression au point de livraison. L'Exploitant du service peut vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de livraison. L'abonné est invité à vérifier la compatibilité de ses installations avec cette pression.

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), L'Exploitant du service pourra être dégagé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la conformité est constatée en limite du réseau public.

- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public
Les urgences techniques sont définies comme suit :
 - Fuite importante avant compteur/ compteur gelé/ manque d'eau ou manque de pression/ eau sale/casse de réseau
- Un accueil téléphonique aux numéros et aux horaires figurant sur votre facture (prix d'un appel local), du lundi au vendredi, de 8h à 19h, et le samedi de 8h à 13h ;
- Une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h15 (sauf congés annuels) à votre agence locale ;
- Respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- Une réponse écrite à vos courriers dans les 5 jours suivant leur réception ;
- Mettre en service dans les 24 heures, en jours ouvrés, de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez si présence d'une alimentation en eau ;
- Une fermeture de branchement dans un délai de 24 heures, en jours ouvrés, à la demande de l'utilisateur, en cas de départ.

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

Si votre compteur est équipé d'un dispositif de relève à distance, l'Exploitant du service vous garantit une alerte rapide en cas de fuite (en aval du compteur) ou de tirage continu décelé via le système de télérelève sous 5 jours ouvrés par mail ou sms ou par courrier suivant la connaissance de l'événement.

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tous moyens mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer une réclamation écrite à l'adresse de dernier recours indiquée dans votre contrat d'abonnement et sur votre espace client internet pour demander que votre dossier soit réexaminé.

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

Si dans le délai de deux mois aucune réponse de l'étape précédente 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 (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

1.5 Juridiction compétente

Selon l'objet du litige, seront compétents les tribunaux :

- civils – de votre lieu d'habitation,
- administratifs – du lieu du siège du Syndicat,
- de commerce – du lieu de siège de votre commerce (si l'eau est utilisée pour son exploitation)

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 de :

- Utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder sauf en cas d'incendie;
 - Utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
 - Prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics sans comptage.
- De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :
- Modifier 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, d'aspiration directe sur le réseau public ou l'introduction de substances nocives ou non désirables ;
 - 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 ;
 - Utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;
 - 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.

Vous devez prévenir le l'exploitant du service en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine...).

1.7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau. Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau suite à une intervention, une fuite, une panne ou à un cas de

force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont susceptibles de constituer des événements de force majeure s'ils en réunissent les conditions). 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 (interventions d'urgences), 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.

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.

2. VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement 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 faire cesser l'abonnement, le propriétaire peut demander une fermeture de son alimentation moyennant un frais de fermeture. L'ouverture du branchement engendrera un frais d'ouverture.

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.

Vous devez alors indiquer à l'Exploitant du service 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. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité.

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

Votre première facture, dite « facture d'accès au service » comprend :

- l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours,
- les frais d'accès au Service de l'Eau (voir annexe 1),
- les frais d'ouverture du branchement, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenus de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; à défaut les sanctions prévues au règlement du service seront appliquées.

Si, sans avoir demandé un abonnement, vous faites usage d'une installation délaissée par le précédent client, l'Exploitant du service régularise votre situation en vous abonnant. De plus, vous serez considéré comme redevable des abonnements et des consommations depuis le dernier index facturé et redevable de la pénalité (annexe 1).

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée si vous avez demandé l'exécution du contrat avant la fin du délai de rétractation.

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, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant l'index relevé au compteur. L'index pris en compte pour votre facture de solde est celui communiqué à la date de votre départ par le dispositif de télérelève, si votre compteur en est équipé. A défaut de cette information, la consommation facturée sera établie à partir de la lecture directe de votre compteur, si cet index est cohérent.

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 du 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.

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

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

A défaut de résiliation de votre part, l'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service vous adresse une facture d'arrêt de compte. Cette facture prendra en compte les consommations constatées à partir de 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 d'absence prolongée vous pouvez demander au distributeur de se déplacer pour fermer votre branchement, à vos frais selon les conditions tarifaires fixées à l'annexe 1.

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. Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle. Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif au compteur général de l'immeuble sera maintenu.

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.

2.4 Abonnements pour fourniture d'eau temporaire

Des abonnements spéciaux peuvent vous être accordés pour des usages particuliers tels que des installations provisoires, le service incendie privé et les immeubles collectifs et pour les cas de redressement ou liquidation judiciaires

Les entreprises intervenant sur le domaine public ont la possibilité d'utiliser des bornes de puisage « Moneca » dédiées exclusivement à leurs usages, accessibles par carte magnétique. Ces bornes déployées sur l'ensemble du territoire sont accessibles via des cartes prépayées disponibles auprès de l'Exploitant du service. En contrepartie, tout prélèvement sur poteaux Incendie avec ou sans comptage est Interdit sous peine de poursuites.

2.5 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé par l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau. Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la mention du Règlement Général de Protection des Données (RGPD) indiquée dans les conditions particulières de votre contrat et dans les conditions générales d'utilisation du site internet de l'Exploitant du service. Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en application du RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce droit s'exerce : - soit, en vous connectant à votre espace client sur internet, par email ou par courrier aux adresses indiquées dans la mention du RGPD présentes dans conditions particulières de votre contrat d'abonnement, sur le site internet et toutes autres communications de l'Exploitant du service. Il nécessite la communication de vos nom, prénom, adresse et la copie recto-verso de votre pièce d'identité aux fins, de vérification de l'identité du demandeur.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué de la Protection des Données joignable aux adresses indiquées sur le contrat d'abonnement, sur le site internet et toutes autres communications.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL. Dans le cas où vous disposez d'un compteur équipé d'un dispositif de relevé à distance, vos données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, pour permettre sa facturation et vous alertez en cas de surconsommation et suspicion de fuite. Ce compteur communicant collecte un index de consommation journalier, destiné exclusivement à l'Exploitant du service. Vous pourrez le consulter sur votre espace internet sur une durée de 2 années glissantes, pour suivre votre consommation au jour le jour. 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.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevrez deux factures par an (hors abonnés mensualisés); elles sont établies à partir de votre consommation réelle mesurée par le

télérelevé de votre compteur, si celui-ci est équipé du dispositif de relevé à distance. Dans le cas contraire, ou en cas de dysfonctionnement de la télérelève, votre consommation est estimée sur la base de vos consommations moyennes et relevée au moins une fois par an.

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessous. Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique "Distribution de l'eau". Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et 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. Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service.

La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau. 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.

Par ailleurs, les immeubles d'habitation collective dépourvus de compteurs individuels, à l'adhésion, le propriétaire ou le représentant des copropriétaires déclare le nombre de logements desservis sur la base d'une liste des logements alimentés. L'Exploitant du service pourra vérifier le nombre de logements. Le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixe (abonnement) que de logements.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur. La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Concession 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. Les consommations et les abonnements seront facturés au prorata temporis du nombre de mois répartis sur le semestre civil, précédent, en cours ou suivant, selon les tableaux ci-dessous :

CONSOMMATIONS		
Factures établies en	Nombre de mois facturés au tarif du semestre en cours	Nombre de mois facturés au tarif du semestre suivant
Janvier/Juillet	0	6
Février/Août	1	5
Mars/Septembre	2	4
Avril/Octobre	3	3
Mai/Novembre	4	2
Juin/Décembre	5	1

ABONNEMENTS		
Factures établies en	Nombre de mois facturés au tarif du semestre en cours	Nombre de mois facturés au tarif du semestre suivant
Janvier/Juillet	6	0
Février/Août	5	1
Mars/Septembre	4	2
Avril/Octobre	3	3
Mai/Novembre	2	4
Juin/Décembre	1	5

La date d'établissement de la facture détermine les tarifs applicables selon les tableaux ci-dessus. Les abonnements sont souscrits par période semestrielle, par compteur, logement ou local à usage commercial desservi. Ils se renouvellent par tacite reconduction, sauf résiliation. Ils peuvent être souscrits et résiliés à toute époque de la période d'abonnement en cours. Une première facture est établie à compter de la mise en eau du branchement jusqu'au 1er jour de la période suivante. En cas de résiliation en cours de période semestrielle, la part de l'abonnement payé d'avance sera remboursé sur la facture de résiliation d'abonnement

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.

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. La présence

d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur les regards est proscrite.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau (si supérieure à 1 500 m³), une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Également, si vous êtes un client professionnel ou si votre consommation dépasse 100 m³ par mois, vos factures pourront être émises sur la base d'un rythme mensuel ou trimestriel.

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. En cas de défaillance technique du dispositif de télérelevé, ou si vous-même ou le Délégué constate une incohérence avec l'index qui s'affiche sur le compteur, le Délégué peut procéder à une lecture directe du compteur sur place. Dans ce cas, le Délégué vous contacte afin de prendre rendez-vous et vous êtes tenu de lui accorder toutes facilités pour accéder au compteur. En cas de refus de pose du dispositif de relève à distance dans le cadre du déploiement de la télérelevé, votre consommation est relevée une fois par an par un agent du Délégué du service. Vous devez lui faciliter l'accès au compteur. Ce refus d'installation du dispositif de relève à distance entraînera un surcoût de gestion qui vous sera facturé tel que mentionné au bordereau des prix unitaires (annexe 1).

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, site Internet, Serveur Vocal Interactif, photo compteur. 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.

Le service des eaux doit pouvoir intervenir sur le dispositif de comptage et de fermeture, qui lui appartient, même s'il est placé en domaine privé.

Au cas où le service de l'eau n'aurait pas pu y accéder pour une relève d'index ou pour toute autre intervention, un frais sera appliqué sur chaque facture de consommation. Un courrier d'information sur le frais sera envoyé à l'abonné 30 jours avant la facturation. En complément le service de l'eau pourra aussi résilier l'abonnement, ceci n'affranchissant pas l'usager de s'acquitter de ses factures d'eau. L'inaccessibilité du compteur peut être due au fait qu'il soit dans un local fermé et que l'abonné n'ait pas répondu aux sollicitations du service de l'eau, mais aussi, par exemple, parce que son accès est encombré, dangereux, protégé par une couverture trop lourde pour être manipulée par un seul agent.

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.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, le Délégué du service vous propose un système d'alerte pour vous informer en cas de surconsommation ou de suspicion de fuite, à partir des éléments que vous aurez, si vous le souhaitez, paramétrés sur l'agence en ligne. Aucun frais ne vous sera facturé pour ce service, qui est opéré à titre indicatif et qui n'engage pas la responsabilité du Délégué en cas de dysfonctionnement.

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.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe par e-mail, SMS ou courrier, en fonction des coordonnées dont il dispose, et 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 (loi Warsmann) en cas de fuite* sur vos installations privées (*), sous réserve d'une réparation par un professionnel dans les 30 jours qui suivent l'alerte, et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

(*) Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

Le cas des immeubles collectifs

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été conclue avec le distributeur d'eau :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par l'Exploitant du service à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence

entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,

- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée

Vol d'eau :

Toute prise d'eau sans comptage ou non déclarée peut être considérée comme un vol d'eau. Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisée de compteur hors service) ou sur la voie publique (utilisation non autorisée sur poteau d'incendie),
- à partir de branchements non autorisés,
- en cas de contournement du compteur,
- dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu à la facturation d'un abonnement fixe de 2 semestres et d'une consommation minimale de 200 m³. En cas de récidive la facture sera triplée.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toute poursuite contre les contrevenants.

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.

Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles. A défaut d'historique de consommation, elle vous sera facturée sur la base de 10 m³ par mois, ou 120 m³ par an.

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, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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.

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, selon les dispositions prévues par la loi vous pouvez vous exposer à l'interruption 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 (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.

4. LE BRANCHEMENT

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

Les demandes de branchement sont faites par le propriétaire du logement, par la copropriété si un branchement dessert plusieurs logements. Tout branchement ou tout point de comptage divisionnaire est équipé d'un compteur à la réalisation des travaux de canalisation.

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur) ;
- le système de comptage comprenant :

- Le réducteur de pression éventuellement mis en place par la collectivité en raison de conditions de service,
- Le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
- Le clapet anti-retour éventuel,

- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Votre réseau privé commence à partir du joint (inclus) situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds desservi.

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. 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.

Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

Dans le cas où le système de comptage général ou le robinet d'arrêt général est inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété.

4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi par immeuble après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- et 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 et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé dans un abri spécial, conforme aux règles de l'art et aux prescriptions techniques de l'Exploitant du service (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du demandeur du branchement, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service. 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.

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

L'Exploitant du service est le 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.

Les branchements nécessitant une extension ou un renforcement du réseau ne peuvent être accordés que si le demandeur est titulaire d'une autorisation de construire ou de lotir. La mise en service ne pourra se faire que si le demandeur a réglé les éventuelles participations financières à la collectivité.

Les travaux d'extension consécutifs à une demande de particuliers ou d'aménageurs sont réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la collectivité.

Les conditions techniques et financières de réalisation de ces travaux sont définies par convention à intervenir en tant que de besoin entre la collectivité et le demandeur.

4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de Concession du Service Public et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et sursoit à l'ouverture du branchement.

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 (avant compteur) postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de

revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;

- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Toute modification ou déplacement du branchement à votre demande est à votre charge. A cette occasion, le poste de comptage sera déplacé en limite de propriété.

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.

Dans le cas du renouvellement de branchement, que ce soit à l'initiative de l'exploitant ou de la collectivité, le poste de comptage sera déplacé en limite de propriété à sa charge. Dans ce cas et si le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement à votre bénéfice, cette dernière s'engage à remettre en conformité la partie rétrocedée en domaine privatif avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

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 suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement aux frais du demandeur. Le cas échéant, la suppression sera prise en charge par le bénéficiaire du permis de démolir.

5. LE COMPTEUR

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

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété 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, permettre l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance. En cas de non-respect de cette disposition, vous vous exposez à une pénalité forfaitaire après envoi d'un courrier préalable de la part de l'exploitant (annexe 1).

5.2 L'installation

Le compteur est fourni, posé et plombé par l'Exploitant du service aux frais de l'abonné.

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). 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). Toute la partie du branchement en amont du compteur présente dans le bâtiment devra être visible et dégagée.

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 et propriétaires 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.

A défaut d'accès, la pénalité décrite à l'article 3.3 sera appliquée.

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.

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 d'étalonnage et/ou expertise sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'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.

Lors de la pose du 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 a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.) ;
- Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement ou empêcher la comptabilisation des volumes d'eau consommés vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement. Les pénalités et frais inhérents à la manipulation illicite du compteur, ainsi qu'une estimation de consommation pourront vous être facturés.

5.5 Télérélevé :

Un courrier d'information sera envoyé aux abonnés avec une demande de prise de rendez-vous pour les compteurs non accessibles librement à partir du domaine public. En cas de non-réponse sous 21 jours, y compris à la relance téléphonique, l'abonné sera considéré comme ayant refusé la télérélevé. Lorsqu'un abonné refuse la mise en place de la télérélevé de son compteur d'eau, il choisit de s'extraire du processus standard, non seulement de la relève, mais aussi de celui de la gestion des données de comptage, ce qui oblige le délégataire à traiter son cas spécifiquement à chaque facturation. Pour compenser ces surcoûts de traitement, l'abonné sera facturé d'un frais spécifique de « gestion client ayant refusé la télérélevé ».

Un courrier d'information sur le frais sera envoyé à l'abonné 30 jours avant la facturation.

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

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

6.1 Les caractéristiques

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

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

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. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

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.

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'eau 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.

La séparation des réseaux par un robinet d'arrêt ou clapet est interdite. L'interconnexion est interdite. La séparation doit être physique.

L'Exploitant du service peut procéder 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 sanitaire 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.

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 pourra procéder à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée selon les conditions tarifaires fixées à l'annexe.

6.2 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.

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, l'Exploitant du service peut être amené à suspendre momentanément votre alimentation en eau.

6.3 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.

7. ANNEXES

ANNEXE 1

TARIFS au 01/01/2023

La présente annexe précise le montant des frais divers tel que validé par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionné en première page du présent document.

Les prix unitaires inclus dans le bordereau sont indexés selon les conditions fixées à l'article 11.2 du contrat de concession conclu entre le Syndicat et son Concessionnaire.

NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT (P0)
Accès au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	39,00
Frais d'accès au service avec déplacement	60,00
Diverses interventions à votre domicile en heures ouvrées	
Fermeture ou ouverture du branchement	60,00
Fermeture de branchement en cas de non-respect du règlement de service	230,00
Dépose d'un compteur de 15 ou 20 mm sur demande client	67,00
Frais pour compteur sans accès ou accès dangereux (Frais applicable à chaque facturation)	84,00
Forfait déplacement au domicile du client sur demande du client pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	84,00
Étalonnage d'un compteur de 15 à 40 mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	409,00
Pour un compteur 20 mm	428,00
Pour un compteur 30 mm	516,00
Pour un compteur 40 mm	583,00
Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	525,00
Pour un compteur de 20 mm	545,00
Pour un compteur de 30 mm	632,00
Pour un compteur de 40 mm	699,00
Contrôle des installations privées en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau (Article 6.1)	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	189,00
Contre-visite comprenant le PV de visite	133,00
Individualisation des contrats de fourniture d'eau (abonnements)	Sur devis
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
Télérelève	
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur seul (en cas de faute prouvée du client)	129,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement de l'émetteur et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	182,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement d'un émetteur déporté (en cas de faute prouvée du client)	218,00
Traitement spécifique du processus de relève facturation en cas de refus, explicite ou implicite, de pose ou de maintenance d'émetteur de télérelève (Frais applicable à chaque facturation)	84,00
Autres services clientèle	
Edition duplicata de facture (1ère demande)	Gratuit
Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)	7,76
Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	27,78
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
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	47,50
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)	14,50
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)	34,80
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	119,30
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	14,50
Pénalité (2) forfaitaire pour non-souscription d'abonnement. La pénalité n'exonère pas le client de payer la consommation et l'abonnement.	100,00
Remplacement de compteur de 15 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé) en heures ouvrées	131,40
Remplacement de compteur de 20 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé) en heures ouvrées	161,20
Remplacement de compteur de 30 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé) en heures ouvrées	293,30
Remplacement de compteur de 40 mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé) en heures ouvrées	375,40
Majoration pour intervention de remplacement de compteur gelé (en cas de faute prouvée du client) hors heures ouvrées	Majoration de 50%

(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 de limite 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

Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

ANNEXE 2
CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL
L'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel.
- s'il est dans un regard non calorifugé, le calorifuter avec des matériaux isolants rigides (pas de laine de verre ou de paille, etc.)
- S'il est dans un regard pré isolé, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.
Dans tous les cas ne laissez pas le regard ouvert. 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 et/ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants. Protégez votre installation des courants d'air.

ANNEXE 3
CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

1. Le processus d'individualisation.
 2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
 3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
 4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
 5. Mesure et facturation des consommations communes.
 6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
 7. Dispositif de fermeture.
 8. Relevé contradictoire.
- 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. RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTÉRIEURES

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,
- et 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 ACCESSIBILITÉ DES COMPTEURS INDIVIDUELS

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Les compteurs seront fournis, posés et plombés 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 PARTICULIÈRES

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.

8. 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 l'Exploitant du service qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

9. 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