



LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1.

VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau en fonction des conditions particulières de votre installation. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone, courrier ou dans les accueils physiques de l'Exploitant du service. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

2.

LES TARIFS

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

3.

LE COMPTEUR

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

4.

VOTRE FACTURE

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

5.

LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils doivent être déconnectés physiquement du réseau public d'eau potable conformément à la réglementation en vigueur.



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 de l'eau de la Région d'Issoire et des Communes de la Banlieue Sud Clermontoise, propriétaire des réseaux (jusqu'au point de comptage) et infrastructures du Service de l'Eau sous délégation de service public et responsable de toute décision en matière de gestion de l'eau.
L'Exploitant du service	désigne l'entreprise SUEZ Eau France à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
Le contrat de Délégation de Service Public	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 10/10/2024. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, le client sera informé préalablement de ces dernières et pourra résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.



SOMMAIRE

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



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

Conformément à la réglementation en vigueur, l'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont disponibles sur le site de l'ARS (Agence Régionale de Santé) et affichés en mairie.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service ou sur son site internet Tout Sur Mon Eau www.toutsurmoneau.fr, 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'entraîner 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 :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- assurer une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser, après devis, l'installation d'un nouveau branchement d'eau dans les délais prévus et en assurer la mise en service ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans le cas où la mise en service n'a pas été faite simultanément à la réalisation du branchement.

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.

A la date d'approbation du règlement, les coordonnées du service clientèle de l'Exploitant du service sont les suivantes :

SUEZ Eau France
98 boulevard Gustave Flaubert
63 037 CLERMONT FERRAND Cedex1
Horaires du lundi au vendredi : 9h-13h et 14h-17h

SUEZ Eau France
10 Avenue Pierre MENDES FRANCE 63
500 ISSOIRE Cedex1
Horaires du lundi au vendredi : 8h30-12h et 13h30-16h30

Accueil téléphonique : 04 2010 2020

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, contactez le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse ci-dessus, ou sur votre facture, ou également 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

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne vous aurait

pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

1.5 La 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 d'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 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 poteaux incendie et autres équipements 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'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, dans le respect de la réglementation en vigueur, la fermeture ou la réduction de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service et la Collectivité se réservent 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 ou la réduction de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé à vos frais.

1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux ou entretien du réseau ou des infrastructures), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption par téléphone ou par toutes autres moyens de communication.

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

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

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.

Pour tout usage non domestique, l'Exploitant du service ne pourra garantir l'alimentation en eau et il appartient à chaque abonné non domestique de prévoir, s'il le juge utile, dans le cadre de leur process, de 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

Toute modification du réseau ne peut se faire qu'après accord de la Collectivité.

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 et les autres équipements du réseau

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

Toute manœuvre des autres robinets sous bouche à clé, des bouches de lavage et des purges est exclusivement réservée à l'Exploitant du service.

1.10 Usages frauduleux

En cas d'utilisation frauduleuse du branchement, de toute manipulation du compteur empêchant le comptage des volumes d'eau consommée ou de prise d'eau interdite sur le réseau il sera facturé une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement ainsi que le volume de la consommation estimée majorée de 100%. La Collectivité se réserve tout droit de poursuite judiciaire



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 ou à l'accueil physique auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez les 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.

Votre première facture dite « facture d'accès au service » comprend les frais administratifs dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

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.

Les informations nominatives fournies dans le cadre 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 du droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

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 soit à l'accueil physique, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte est établie à partir de ce relevé si l'index est cohérent, et vous est alors adressée. Elle comprend également les frais administratifs dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Si l'index est incohérent, un rendez-vous sera nécessaire. A défaut de résiliation, vous êtes tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur lorsqu'il existe ou demander, s'il n'existe pas et/ou en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du

service. Cette intervention est facturée au tarif figurant en annexe. L'Exploitant du service 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.

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 au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Il sera notamment établi une convention tripartite entre le demandeur, l'Exploitant du service et la Collectivité.

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 maintient alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

2.4 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,
- soit 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



VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum 1 facture par an.
Cette facture est établie sur la base de votre consommation.**

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.

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 et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Le prix de l'eau couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'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.

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 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 pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

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.

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 dans le cadre de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, après avis de passage, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, site internet, Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux années consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé 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 peut vous être facturée, outre les éventuels 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 être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur par lecture directe du compteur.

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.*

3.4 Les modalités et délais de paiement

La facturation vous est adressée semestriellement sauf si vous êtes mensualisé où dans ce cas elle vous sera adressée annuellement.

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.

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 à votre choix, si votre facture a été surestimée.

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 /ou 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 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.

Le cas échéant, l'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue ou réduite à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

Dans cette hypothèse, après l'envoi d'un courrier de relance et d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue ou réduite selon la réglementation en vigueur jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction ou 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.



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 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 point de livraison regroupant tous les équipements jusqu’au joint après compteur (coté domaine privé) exclu ;
- 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 joint après compteur fait partie de l’installation privée.

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, s’il n’en existe pas, 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

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l’Exploitant du service, après accord sur l’implantation et la mise en place de l’abri du compteur et après 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 situés après compteur. Le délai maximum de réalisation est de 2 mois après approbation par le demandeur du devis sauf en cas de besoin d’extension par la Collectivité.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l’art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Vous avez l’entière responsabilité de préserver le compteur du risque de gel. Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. L’abri est réalisé soit par vos soins, soit par l’Exploitant du service qui établira un devis.

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.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l’installation ou les conditions d’accès au compteur sans autorisation de l’Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d’utilisation. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l’entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité en conformité avec la réglementation en vigueur (exemple : procédure DT/DICT, permission de voirie, etc ...)

L’Exploitant du service peut différer l’acceptation d’une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, lorsque la consommation exigée n’est pas possible au regard des caractéristiques du réseau existant. Les éventuels travaux de renforcement ou d’extension de réseau sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies après étude de 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 propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

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 et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte de 30% sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture à la livraison des travaux. La facture est établie sur la base des quantités réellement exécutées. 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/ou de sursoir à l’ouverture du branchement.

4.4 L’entretien, le renouvellement et 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 la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- les réparations résultant d’une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la responsabilité 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.

A l'occasion d'un renouvellement de branchement, l'Exploitant du service peut demander le déplacement du compteur et fixer un nouvel emplacement. Ce nouvel emplacement sera aussi près que possible du domaine public et dans un regard de comptage si les conditions techniques le permettent.

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, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.



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, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Le compteur et équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement 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).

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 sera 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 Accès au compteur

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 montant spécifique détaillé dans le tarif annexé, sera appliqué sur chaque facture de consommation. En complément le service de l'eau pourra aussi résilier l'abonnement et fermer l'alimentation en eau, ceci n'affranchissant pas l'utilisateur 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 etc.

5.4 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, ainsi que sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de jaugeage, 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 de jaugeage, 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.

5.5 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements de relevé à distance sont assurés soit par l'Exploitant du service, soit par le Prestataire de la Collectivité, à leurs frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, vous êtes informés des précautions particulières à prendre pour assurer leur protection (notamment contre le gel). 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 les consignes de sécurité.

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

En revanche, ils sont 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.)

5.6 Le déploiement de la télérelève

Un courrier d'information sera envoyé aux abonnés avec une demande de prise de rendez-vous pour les compteurs non accessible librement à partir du domaine public.

En cas de non-réponse sous 21 jours, l'abonné sera considéré comme ayant refusé la télérelève.

Lorsqu'un abonné refuse la mise en place de la télérelève 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 l'exploitant du service à traiter son cas spécifiquement à chaque facturation.

Pour compenser ces surcoûts de traitement, il vous sera facturé un montant spécifique précisé en annexe.



LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur inclus (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'un clapet anti-retour équipé d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire. Le clapet-purge est installé lors de la pose du compteur.

Les installations privées ne doivent présenter aucun risque 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 selon la réglementation en vigueur.

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'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie dont il a été informé. 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 est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui sera à votre charge.

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

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.

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

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

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

**ANNEXE****TARIFS au 01/01/2025 en € HT**

La présente annexe prévoit les tarifs et frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Les tarifs évoluent selon les dispositions prévues au 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.

400	Mutation ou Arrêt de Compte d'un Abonnement	l'unité	45,29
401	Résiliation d'un Abonnement y compris Dépose du Compteur	l'unité	76,87
403	Dépose de Compteur pendant la période Hivernale y compris Repose	l'unité	106,07
404	Fermeture du Robinet de Prise en Charge y compris Ouverture	l'unité	106,07
405	Fermeture du Robinet de Prise en Charge	l'unité	70,32
406	Ouverture du Robinet de Prise en Charge	l'unité	70,32
407	Remplacement de Compteur Gelé ou détérioré		
407-1	compteur DN 15 mm	l'unité	141,23
407-2	compteur DN 20 mm	l'unité	152,67
407-3	compteur DN 30 mm	l'unité	315,12
407-4	compteur DN 40 mm	l'unité	420,12
408	Mesure de Débit de Compteur sur Banc d'Essai Agréé		
	Mesures de débits de compteur sur banc d'essai agréé chez le fabricant y compris frais de dépose du compteur, expédition aller/retour, rapport technique, repose du compteur		
408-1	compteur DN 15 mm	l'unité	564,56
408-2	compteur DN 20 mm	l'unité	615,12
408-3	compteur DN 30 mm	l'unité	839,01
408-4	compteur DN 40 mm	l'unité	989,48
409	Première Mise en Service de Branchement Neuf:		
409-1	Première mise en service de branchement neuf comprenant exclusivement la pose du compteur. (Par exemple, en regard préfabriqué et calorifugé de type CAHORS ou similaire)		
409-10	compteur DN 15 mm	l'unité	100,11
409-11	compteur DN 20 mm	l'unité	126,45
409-12	compteur DN 30 mm	l'unité	134,68
409-13	compteur DN 40 mm	l'unité	146,12
409-2	Première mise en service de branchement neuf comprenant la fourniture et pose de SUPPORT INOX équipé de robinet d'arrêt et de clapet-purgeur la pose du compteur. (Par exemple, en regard de type béton préfabriqué ou construit, 0.80m x 0.80m x 0.40m)		
409-20	compteur DN 15 mm	l'unité	254,46
409-21	compteur DN 20 mm	l'unité	298,79
409-22	compteur DN 30 mm	l'unité	523,57
409-23	compteur DN 40 mm	l'unité	589,24
409-3	Première mise en service de branchement neuf comprenant la fourniture et pose de robinet d'arrêt et de clapet-purgeur la pose du compteur (Par exemple, en intérieur avec impossibilité d'installer un support compteur)		
409-30	compteur DN 15 mm	l'unité	188,79
409-31	compteur DN 20 mm	l'unité	221,56
409-32	compteur DN 30 mm	l'unité	387,34
409-33	compteur DN 40 mm	l'unité	434,90
410	Remise en Service de Branchement Existant		
410-1	Remise en service de branchement existant comprenant exclusivement la pose du compteur. (Par exemple, en regard préfabriqué el calorifugé de type CAHORS ou similaire)		
410-10	compteur DN 15 mm	l'unité	100,11
410-11	compteur DN 20 mm	l'unité	126,45
410-12	compteur DN 30 mm	l'unité	134,68
410-13	compteur DN 40 mm	l'unité	146,12
410-2	Première mise en service de branchement neuf comprenant la fourniture et pose de SUPPORT INOX équipé de robinet d'arrêt et de clapet-purgeur la pose du compteur. (Par exemple, en regard de type béton préfabriqué ou construit, 0.80m x 0.80m x 0.40m)		

410-20	compteur DN 15 mm	l'unité	254,46
410-21	compteur DN 20 mm	l'unité	298,79
410-22	compteur DN 30 mm	l'unité	589,24
410-23	compteur DN 40 mm	l'unité	589,24
410-3	Première mise en service de branchement neuf comprenant la fourniture et pose de robinet d'arrêt et de clapet-purgeur la pose du compteur (Par exemple, en intérieur avec impossibilité d'installer un support compteur)		
410-30	compteur DN 15 mm	l'unité	188,79
410-31	compteur DN 20 mm	l'unité	221,56
410-32	compteur DN 30 mm	l'unité	387,34
410-33	compteur DN 40 mm	l'unité	434,90
CLI-1	Frais administratifs de demande de branchement	Forfait	39,33
CLI-2	Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	Forfait	47,20
CLI-3	Forfait déplacement au domicile de l'abonné pour toute intervention simple autre que celle prévue dans le présent BPU	Forfait	47,20
CLI-4	Diagnostic d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forages, comprenant le compte-rendu de visite	Forfait	210,95
CLI-5	Contre-visite avec PV de visite d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forages	Forfait	140,64
CLI-6	Pénalités pour retard de paiement	Forfait	23,24
CLI-7	Indemnités forfaitaires pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivités	Forfait	40,00
CLI-8	Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez vous	Forfait	50,06
CLI-9	Pénalité pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	Forfait	131,10
CLI-10	Intérêts moratoires facturés à un client particulier, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture		Intérêt légal + 5 points
CLI-11	Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration, commune et un client professionnel, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture		Taux de refinancement BCE + 8 points
CLI 12	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 de l'Abonné)	L'unité	160,00
CLI 13	Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur seul et du compteur DN15 (en cas de faute prouvée de l'Abonné)	L'unité	190,00
CLI14	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)	L'unité	200,00
CLI 15	Traitement spécifique du processus de relève facturation en cas de refus de pose d'émetteur de téléréleve. Frais applicable chaque année sur une seule facture.	L'unité	80,00
CLI 16	Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de diamètre 15 mm	L'unité	16,93
CLI 17	Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de diamètre > 15 mm	L'unité	43,04
	(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, de 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		