

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

Dans le présent document :

**Vous** désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau. Ce peut être : Le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

**La Collectivité** désigne la Commune de Chartrettes en charge du Service de l'Eau.

**Le Distributeur d'Eau** désigne la Société des Eaux de Melun à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients 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 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 client).**

### 1-1 La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez contacter à tout moment le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Le Distributeur d'eau 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 du Distributeur

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,

- une assistance technique au 0 811 900 400\*, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,

- un accueil téléphonique au 0 811 900 400\* du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,

- une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,

- le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,
- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),

- réalisation des travaux de branchement à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales,

- une mise en service rapide de votre alimentation en eau. Lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet de la Charte Service Client qui vous est remise à la souscription de votre contrat. En cas de non-respect des délais garantis, le Distributeur d'eau vous offre l'équivalent de 10 000 litres d'eau avec un minimum de

23 euros. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des clients.

Il vous est également garanti :

- une pression minimale de 1,5 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,

- une pression statique maximale de 6 bars au compteur.

### 1-3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,

- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;

- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics

- de raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant votre compteur.

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 de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

- manœuvrer les appareils du réseau public ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations du 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 entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Distributeur d'eau se réserve 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 intérêts des autres clients.

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

### 1-4 Les interruptions du service

Le Distributeur d'eau est responsable du bon

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe 48 h avant des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent 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.

### 1-5 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Distributeur d'eau 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.

### 1-6 La défense contre l'incendie

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. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie. Lorsqu'il existe des appareils de lutte contre l'incendie nécessitant un débit de pointe supérieur à 30m3 par heure, ils doivent être raccordés à un réseau de distribution d'eau spécifique équipé d'un compteur et réservé à cet usage.

### 1-7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, des prescriptions techniques et administratives particulières indiquées en annexe s'appliquent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.

\* Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe hors surcoût lié à l'opérateur téléphonique.

## 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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0 811 900 400\* ou par écrit auprès du Distributeur d'eau. Vous recevrez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Les frais d'accès au Service de l'Eau, sont définis en annexe.

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu. Votre contrat prend effet à la date :

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

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

### 2-2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au 0 811 900 400\* ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

**Attention :** en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

## VOTRE FACTURE

**Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.**

### 3-1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

- La distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du Service de l'Eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau. Cette rubrique peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

- Les taxes et redevances aux organismes publics revenant à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution, modernisation des réseaux) et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France) et à l'Etat.

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

Votre facture peut inclure d'autres rubriques pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

### 3-2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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.

Vous êtes informés 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 le Distributeur d'eau.

### 3-3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Vous devez également faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de huit jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé, contre remboursement des frais au Distributeur, dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Distributeur d'eau.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur soit, par lecture directe de l'index de votre compteur, soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, sur un site Internet dont les modalités d'accès vous sont communiquées sur demande de votre part, et sous réserve de la mise en service de ce site Internet.

En cas de fuite dans vos installations privées, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation sauf si la responsabilité du Distributeur d'eau est établie. Toutefois en cas de consommation anormalement élevée provenant d'une fuite après compteur dûment constatée et sauf si celle-ci résulte d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous pourrez, sur votre demande, bénéficier d'une réduction du tarif fermier et de la part communale. Dans ce cas, la consommation retenue pour le calcul de la part fermière et de la part communale sera égale à 2 fois la consommation habituelle, estimée comme la moyenne des consommations afférentes aux deux dernières périodes équivalentes. A défaut de référence suffisante, un niveau de consommation habituelle sera calculé sur la base de la consommation enregistrée au cours de la période suivante. Dans ce dernier cas, la réduction de la facturation sera appliquée sur la période de consommation suivante. Vous ne pourrez prétendre au bénéfice de ces dispositions qu'une fois tous les 2 ans au maximum.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation, la

consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé ou estimé à ce compteur et la somme des volumes relevés ou estimés aux compteurs individuels.

### 3-4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement est facturé par semestre et d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé 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.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique,
- par TIP,
- par Internet,
- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces dans les bureaux de Poste.

Si le montant de votre facture est supérieur à 150 € TTC, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une facture par an.

La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation annuelle (ou semestrielle).

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion :

- règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Distributeur d'eau), moyennant la perception de frais d'échéanciers dont le montant est défini en annexe.

- recours aux dispositifs d'aide aux personnes en difficulté (Fonds de Solidarité pour le Logement). Pour connaître les démarches à suivre, vous pouvez vous adresser soit directement à votre distributeur d'eau soit à une association d'aide aux personnes en difficultés, soit directement au Fonds de Solidarité pour le Logement en écrivant au Conseil Général de votre Département.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances soit d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée, soit 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 tout ou partie de votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité de retard de 12 € TTC (valeur 2011). Pour les professionnels, cette pénalité est calculée, à compter de la date limite de paiement, sur la totalité du montant impayé à raison de 1,5 fois le taux d'intérêt légal par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 12 € TTC. Ce montant minimum sera actualisé annuellement et figure sur votre facture.

Après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, votre facture est alors majorée de frais de dossier pour impayé de 30€ TTC (valeur 2011) et l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. Cette mise en demeure interrompt la prescription. Le Distributeur d'Eau vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement. Si vous avez bénéficié dans les 12 mois précédents de l'attribution d'une aide par le Fond de Solidarité Logement (Loi portant Engagement national pour le logement) la fourniture d'eau ne sera pas interrompue du 1<sup>er</sup> novembre au 15 mars de l'année suivante, en cas de non paiement de la facture.

L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Si conformément aux dispositions de l'article 3.4, vous bénéficiez du dispositif d'aide aux personnes en difficulté (Fonds de Solidarité pour le Logement), vous ne serez pas assujettis aux pénalités de retard et frais de dossier pour impayé.

### 3-6 Prise d'eau frauduleuse

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que débranchement du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, débranchement non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, etc., donne lieu au paiement :

- d'une pénalité selon le barème en vigueur,
- de l'eau au tarif général en vigueur à la date du constat de l'infraction, majoré de 20%.

L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par le Distributeur d'Eau. Il pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par le Distributeur d'Eau, aux frais du contrevenant.

### 3-7 Autres infractions au règlement du service

Indépendamment des dispositions prévues à l'article 3.6, en cas d'inexécution par l'abonné de l'une des clauses du présent règlement, ou en cas d'infraction au règlement sanitaire constatée sur les installations de distribution intérieure de l'abonné, le Distributeur d'Eau a la faculté de fermer le branchement quinze jours après mise en demeure restée sans effet. En cas de danger, le branchement peut être fermé sans préavis. En outre, des pénalités sont appliquées selon le barème en vigueur à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les cas suivants :

- utilisation d'appareils interdits (article 3.8),
- manœuvre de robinets ou de vannes sur le réseau,
- retour d'eau sur réseau public.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Distributeur d'Eau soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

Les abonnés sont tenus pour responsables des infractions au présent règlement et au règlement sanitaire, même si elles sont le fait de leurs locataires, ou d'une manière générale des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Si l'infraction persiste malgré l'application de ces sanctions, l'abonnement sera résilié quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet.

### 3-8 Appareils interdits

Tous dispositifs, quels qu'ils soient, mis en place sur des branchements ou des installations intérieures, même avec robinets fermés, pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de rivière, de nappes souterraines, etc.) ou des eaux usées sont rigoureusement interdits.

Cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être.

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions, les contrevenants sont responsables vis-à-vis du distributeur d'eau et des tiers et doivent à ceux-ci réparation du préjudice subi.

En cas de découverte d'un dispositif interdit, qu'il y ait ou non contamination du réseau de distribution publique, le service de l'eau est immédiatement suspendu sans que l'abonné ait droit, de ce fait, à une indemnité quelconque. La distribution de l'eau ne peut être rétablie qu'après suppression du dispositif de mise en

communication, sous le contrôle du laboratoire agréé chargé de la surveillance, et délivrance par ce dernier du procès-verbal de réception sanitaire du réseau.

En raison de l'utilisation de matériaux isolants constitutifs des branchements, il est interdit d'utiliser les canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils électriques. L'abonné sera responsable des dommages et conséquences de l'existence de cette mise à la terre. La suppression de tous dispositifs interdits est exécutée sans délai, aux frais de l'abonné, dans les conditions indiquées ci-dessus sans préjudice des dispositions des articles 3.1 à 3.8. En cas d'inexécution, le Distributeur d'eau se réserve le droit de suspendre le service de l'eau.

## LE BRANCHEMENT

**On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au compteur.**

### 4-1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants:

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, le robinet d'arrêt avant compteur,
- la canalisation située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le compteur (qui peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance).

Le branchement peut également comporter un clapet anti-retour, un réducteur de pression.

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

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer sur ses installations privées un dispositif adéquat de protection contre les retours d'eau.

### 4-2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés soit par une entreprise agréée, soit par le Distributeur d'eau.

Dans le cas où les travaux sont effectués par le Distributeur d'eau, sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le perçage 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. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

La responsabilité du Distributeur d'eau, en ce qui concerne les travaux exécutés au compte des abonnés, est expressément limitée à la bonne exécution des travaux, le délai de garantie est fixé à un an.

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

### 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 qu'il réalise, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et la Collectivité. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

### 4-4 L'entretien et le renouvellement

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine public.

L'entretien ne comprend pas:

- la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...)
- le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

L'entretien ne comprend pas non plus les réparations résultant d'une faute de votre part. Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge. Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur compris). De ce fait, sauf si votre faute est établie, vous n'êtes pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

L'entretien ne comprend pas non plus les réparations résultant d'une faute de votre part. Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur compris). De ce fait, sauf si votre faute est établie, vous n'êtes pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

### 4-5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement et figurent en annexe. La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## LE COMPTEUR

**On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être agréé par la réglementation en vigueur. Il 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 du Distributeur d'eau. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

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

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur au moins équivalent.

### 5-2 L'installation

Le compteur (pour l'habitat collectif, le compteur général collectif) est généralement placé en propriété privée aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Distributeur d'eau). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention). Lorsqu'il est placé en domaine public, le compteur est posé le plus près possible de la propriété privée.

Lorsque votre 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 tenus 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.

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). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d'eau. 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 du Distributeur d'eau.

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

### 5-3 La vérification

Le Distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le Distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. 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 sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et les frais d'huissier sont à votre charge (tarifs en annexe). Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors 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 le Distributeur d'eau, à ses frais. Vous devez néanmoins lui signaler toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose de votre compteur en propriété privée, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.

Lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son plomb de scellement a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,

- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement.

### LES INSTALLATIONS PRIVEES

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

#### 6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

Ces installations 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.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur d'eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur d'eau 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 vos installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le Distributeur d'eau 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 faire la déclaration en Mairie et en avertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

Le Distributeur d'eau procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau. La date du contrôle vous est communiquée au moins 7 jours ouvrés auparavant. Vous êtes tenus de permettre l'accès à vos installations privées aux agents du Distributeur d'eau chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, le Distributeur d'eau vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. Passé ce délai, le Distributeur d'eau peut effectuer une nouvelle visite. A défaut de mise en conformité, le Distributeur d'eau peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

Le coût de chaque visite de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité est à votre charge au tarif défini en annexe.

En l'absence d'anomalie, le contrôle suivant a lieu à l'expiration d'une période de 5 ans. Ce délai ne s'applique pas pour un nouvel ouvrage ou un nouvel abonné.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau procède chaque année au relevé des index des compteurs pour les volumes utilisés à l'intérieur des habitations. Ce relevé spécial vous est facturé par compteur au tarif défini en annexe.

#### 6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. Il 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. Toutefois, lorsqu'une partie de vos installations privées est placée par décision du Distributeur d'eau en domaine public, les obligations et responsabilités relatives à l'entretien, au renouvellement et au maintien en conformité ne vous incombent que pour les installations situées dans votre propriété privée.

### ANNEXE - TARIFS DES PRESTATIONS ACCESSOIRES

Les prestations accessoires susceptibles d'être facturées par le délégataire sont définies ci-dessous (tarifs correspondants au 01/01/2011) :

Prestations	Tarifs HT €	Tarifs TTC € TVA(5,5%)
Frais d'accès au service avec déplacement	50,77	53,56
Frais d'accès au service sans déplacement	20,16	21,27
Frais d'échéancier (par semestre ouvert)	5,96	6,28
Frais pour fermeture ou ouverture de branchement	50,77	53,56
Duplicata de facture	12,09	12,76
Frais de déplacement pour intervention en domaine privé après appel du client (1)	50,40	53,17
Frais pour non déclaration d'entrant générant une enquête spécifique (2)	45,36	47,85
Bris de scellé compteur	35,28	37,22
Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie) (3)	120,95	127,60
Visite de contrôle des travaux de mise en conformité (puits, forage, eau de pluie)	85,67	90,38
Frais pour rendez-vous sur plage horaire (1/2h) ou sur horaire choisi par le client	15,12	15,95
Déplacement inutile suite à rendez-vous non respecté par le client	50,40	53,17
Frais d'établissement devis travaux (gratuit si commande acceptée)	55,43	58,48
Analyses d'eau à la demande du client:		
Prélèvement, analyse bactériologique simple (B1)	100,79	106,33
Prélèvement et analyse bactériologique sommaire (B2)	125,99	132,92
Prélèvement et analyse bactériologique complète (B3)	171,34	180,77
Expertise compteur sur banc agréé S.I.M, hors frais d'huissier (pour un compteur de 15 mm)	181,42	191,40
Vérification compteur 15 – 20 mm à votre demande avec un compteur pilote ou une jauge calibrée (4)	65,51	69,12
Relevé spécial du compteur pour les volumes d'eau d'une ressource privée	6,05	6,38

Plus-value générale des coûts en dehors des plages horaires habituelles : + 50 %

Sur simple appel téléphonique auprès des services du délégataire, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Les tarifs de ces prestations sont actualisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (en valeur connue) par application du pourcentage d'évolution, sur la période 1<sup>er</sup> janvier n-1 à 1<sup>er</sup> janvier n, de l'indice ICHT-E (indice du coût de la main d'œuvre pour la production et distribution d'eau, d'assainissement, gestion des déchets et dépollution) publié par l'INSEE.

(1) les interventions en domaine privé comprennent également toute intervention demandée par une entreprise ou un plombier pour le compte des bailleurs sociaux et des gestionnaires d'immeuble

(2) il s'agit d'interventions réalisées généralement à partir de 90 jours

(3) il s'agit du contrôle rendu obligatoire par l'arrêté du 17 décembre 2008

(4) facturé si le résultat est conforme aux prescriptions réglementaires