RÈGLEMENT DE SERVICE EAU POTABLE

Sur le périmètre d'intervention de La Créole

Approuvé par le Conseil Communautaire du Territoire de l'Ouest 02 septembre 2024

LA CRÉOLE
Régie communautaire
d'Eau et d'Assainissement

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE 5

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES 6

Article 1.1. Objet du règlement 6
Article 1.2. Obligations générales du distributeur de l'eau 6
Article 1.3. Interruption de la fourniture d'eau 6
Article 1.4. Variations de pression 6
Article 1.5. Eau non conforme aux critères de potabilité 6
Article 1.6. Obligations générales des abonnés 7
Article 1.7. Confidentialité et protection des données personnelles 7
Article 1.8. Accueil des usagers 8

CHAPITRE 2. ABONNEMENTS 9

Article 2.1. Demandes d'abonnement 9
Article 2.2. Conditions d'obtention de la fourniture d'eau 9
Article 2.3. Règles générales concernant les abonnements 10
Article 2.4. Catégories d'usagers et types de contrat d'abonnement 10
2.4.1. Les usagers domestiques 10
2.4.2. Les usagers non domestiques 10
Article 2.5. Demandes de cessation de la fourniture d'eau 11
Article 2.6. Demandes de résiliation d'un contrat d'abonnement 11

CHAPITRE 3. INCENDIE 12

Article 3.1. Service public de défense incendie 12
Article 3.2. Branchements incendie à usage privé – Spécificité du branchement incendie 12
Article 3.3. Facturation de l'eau sur les branchements incendie privés 12

CHAPITRE 4. BRANCHEMENTS 13

Article 4.1. Définition et propriété des branchements 13
Article 4.2. Nouveaux branchements 13
Article 4.3. Gestion de la partie publique des branchements installés sur le domaine privé 14
Article 4.4. Modification ou déplacement des branchements 14
Article 4.5. Manoeuvre des robinets des branchements en cas de fuite 14
Article 4.6. Raccordement au réseau public des lotissements et des opérations groupées de construction 14

CHAPITRE 5. COMPTEURS 15

Article 5.1. Caractéristiques du compteur 15
Article 5.2. Installation du compteur 15
Article 5.3. Clients non équipés de télérelève 15
Article 5.4. Clients équipés de télérelève 15
Article 5.5. Vérification du compteur 15
Article 5.6. Entretien et le renouvellement du compteur situé en limite de propriété ou en propriété privée 15

CHAPITRE 6. INSTALLATIONS PRIVÉES 16

Article 6.1. Règles générales 16
Article 6.2. Autres alimentations intérieures 16
Article 6.3. Conditions d'intégration au domaine public des réseaux privé 16

CHAPITRE 7. INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS. 17

Article 7.1. Le processus d'individualisation 17
Article 7.2. Responsabilité relative aux installations intérieures 18
Article 7.3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels 18
Article 7.4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble 18
Article 7.5. Mesure et facturation des consommations particulières 19
Article 7.6. Cas des immeubles dont l'individualisation des comptages est non conforme 19
Article 7.7. Dispositif de fermeture 19
Article 7.8. Relevé contradictoire 19

CHAPITRE 8. TARIFICATION ÉCO-SOLIDAIRE 20

Article 8.1. Tarification selon la catégorie d'usagers 20
Article 8.2. Dispositions générales pour les redevances d'eau potable 20
Article 8.3. Tranches de consommation pour les usagers domestiques 20
Article 8.4. Tranches de consommation pour les usagers non domestiques 20
Article 8.5. Tarifs applicables aux redevances 20
8.5.1. Usagers domestiques 20
8.5.2. Usagers non domestiques 20
8.5.2.1. Contrat d'abonnement de chantier 20
8.5.2.2. Contrat d'abonnement provisoire 21
8.5.2.3. Contrat d'abonnement « compteur vert » 21
8.5.2.4. Contrat d'abonnement agricole 21
8.5.2.5. Contrat d'abonnement non domestique (autres) 21
Article 8.6. Tarification sociale 21
8.6.1. Objectif 21
8.6.2. Eligibilité de l'abonné à la tarification sociale 22
8.6.3. Critères d'éligibilité 22
8.6.4. Montant de l'aide sociale 22
Article 8.7. Autres prestations facturées 22
8.7.1. Interventions facturées aux abonnés 22
8.7.2. Interventions facturées aux propriétaires 22
8.7.3. Interventions facturées dans le cadre des installations privées 22
Article 8.8. Ecrêtement de facture pour fuite sur installation privée 23

CHAPITRE 9. FACTURES ET PAIEMENTS 24

Article 9.1. Facturation 24
Article 9.2. Règles générales des paiements 24
Article 9.3. Paiement des fournitures d'eau 24
Article 9.4. Paiement des autres prestations 24
Article 9.5. Délais de paiement - Frais de recouvrement 24
Article 9.6. Réclamations et médiation 24
Article 9.7. Défaut de paiement pour les usagers non domestiques 25
Article 9.8. Remboursements 25

CHAPITRE 10. DISPOSITIONS D'APPLICATIONS 25

Article 10.1. Entrée en vigueur du règlement 25
Article 10.2. Modification du règlement 25
Article 10.3. Non-respect des prescriptions du règlement 25
Article 10.4. Application du règlement de service 26
Article 10.5. Voies de recours des usagers 26

PRÉAMBULE

La Régie communautaire d'eau et d'assainissement La Créole assure pour le compte du Territoire de l'Ouest, l'investissement, l'exploitation et l'entretien des ouvrages nécessaires à la production, au traitement, au stockage et à la distribution de l'eau potable jusqu'aux points de livraison, pour les communes de Saint-Paul et de Trois Bassins.

Les prescriptions techniques encadrant les travaux font l'objet d'un cahier des charges dédié.

« **L'abonné** » désigne toute personne physique ou morale qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès du service public d'eau potable.

« **Le client** » est un autre terme qui désigne également l'abonné.

« **L'usager** » désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public d'eau potable. L'usager peut être :

- **abonné**, s'il a souscrit un contrat d'abonnement auprès du service,
- **non abonné**, s'il n'a pas souscrit de contrat d'abonnement auprès du service.

« **Le propriétaire** » désigne la personne physique ou morale, propriétaire d'un immeuble.

« **Le distributeur d'eau** » désigne l'exploitant du service public de production et de distribution d'eau potable.

« **Le payeur** » désigne la personne physique ou morale, identifiée pour le règlement des factures.

CHAPITRE 1. **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Article 1.1. Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités de desserte en eau potable sur le périmètre de la Régie communautaire La Créole.

La Régie La Créole sera, ci-après, désignée « le distributeur d'eau ».

Les prescriptions du présent règlement s'appliquent à tous demandeurs de raccordement au réseau de distribution d'eau potable, tels qu'aménageurs, promoteurs, particuliers, entreprises, industriels, associations, agriculteurs, collectivités ou leurs groupements ou organismes, sans que cette liste ne soit limitative.

Article 1.2. Obligations générales du distributeur de l'eau

Le distributeur d'eau est tenu :

a) de fournir de l'eau à tout abonné qui réunit les conditions du présent règlement dans la limite de la capacité des ouvrages ;

b) d'assurer le bon fonctionnement de la production, du transport et de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendies, sécheresse, pollution...) ;

c) d'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers ;

d) de fournir à l'usager, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau ;

e) de répondre aux questions des abonnés concernant le coût des prestations qu'il assure.

Article 1.3. Interruption de la fourniture d'eau

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité au distributeur d'eau pour les interruptions momentanées de la fourniture de l'eau résultant de réparation, de réalisation de travaux, de sécheresse ou de toute autre cause analogue considérée comme cas de force majeure. Le distributeur d'eau avertit les abonnés au moins 24 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux programmables de réparation ou d'entretien. Pour les travaux urgents non programmables, il n'y a pas de préavis.

Pendant tout l'arrêt, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. En cas d'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée.

La responsabilité du service d'eau ne peut être engagée pour des troubles (baisse ou hausse de pression, présence d'air, présence d'impuretés, ...) occasionnés par des accidents de service justifiés par une réparation ou toute autre manœuvre nécessaire au maintien du service sauf si la manœuvre n'est pas effectuée dans les règles de l'art.

Article 1.4. Variations de pression

Il appartient aux abonnés de s'informer de la pression d'eau du réseau de distribution public et d'installer, le cas échéant, un réducteur de pression ou un surpresseur privé (à la charge de l'abonné ou de l'aménageur).

Le distributeur de l'eau est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur.

En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6e étage de l'immeuble.

Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

a) des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal ;

b) une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures.

Article 1.5. Eau non conforme aux critères de potabilité

Le distributeur de l'eau est tenu de fournir une eau respectant la qualité imposée par 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 *eaudurobinet.re*. Ils sont également communiqués au moins une fois par an aux abonnés.

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, le distributeur d'eau est tenu :

a) de communiquer selon les textes en vigueur aux abonnés toutes les informations émanant des autorités sanitaires en fonction de la nature et du degré du risque afin de permettre aux abonnés de prendre toutes les précautions nécessaires ;

b) de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

Article 1.6. Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le distributeur d'eau que le présent règlement met à leur charge.

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il est formellement interdit aux abonnés :

a) d'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel et celui de leurs locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;

b) de modifier l'usage de l'eau au regard de son contrat d'abonnement sans en informer le distributeur d'eau ;

c) de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;

d) de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement, ou d'empêcher l'accès aux agents du distributeur d'eau ;

e) de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur ;

f) de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe même si les dispositifs sont situés sur un domaine privé ;

g) de manœuvrer le robinet sous bouche à clé situé soit sous voie publique, soit sous voie privée ;

h) de procéder au montage et/ou au démontage du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent, soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles exposent l'abonné à la résiliation de son abonnement et à la fermeture de son branchement sans préjuger des poursuites qui pourraient s'exercer contre lui. Cette fermeture se fera après une mise en demeure de régulariser la situation, sauf en cas de risque(s) de perturbation(s) des ouvrages publics de distribution d'eau pour lesquels elle sera immédiate.

Les abonnés sont également tenus d'informer le distributeur d'eau de toute modification à apporter à leur contrat d'abonnement.

Article 1.7. Confidentialité et protection des données personnelles

Le distributeur d'eau s'engage à collecter, traiter, utiliser, transférer et prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel dont il est dépositaire dans le respect des réglementations en vigueur et en particulier de la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement européen 2016/679 du 26 avril 2016 concernant la protection des données personnelles.

DONNÉES COLLECTÉES

Le distributeur d'eau veille à limiter les données personnelles qu'il collecte au strict nécessaire pour la finalité des traitements mis en œuvre et permettre de respecter ses obligations réglementaires. Il les traite avec la plus grande attention et le plus grand respect.

Les données personnelles qui sont recueillies afin d'assurer la création, le suivi et la gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Le refus de fournir les informations nécessaires à la création d'un contrat entraînera l'impossibilité de créer ledit contrat et d'accéder au service.

Différentes catégories de données personnelles peuvent être collectées pour l'exécution du service notamment : prénom et nom de famille - civilité - date et lieu de naissance - adresse de courrier électronique - numéro de téléphone fixe et mobile - adresse postale - informations éventuelles indiquant une particularité propre aux installations - mode de paiement - informations de paiement - coordonnées bancaires - historique de facturation et de paiement – niveau de ressource, composition du foyer et quotient familial, le cas échéant - justificatif de domicile - index relevés ou télérelevés depuis le compteur d'eau - alarmes issues du compteur télérelevé, le cas échéant - réponses aux enquêtes de satisfaction, le cas échéant - historique d'échanges avec le service (dates, nature et contenu des échanges) et notamment toute demande particulière qui pourrait être adressée au service.

FINALITÉ DE LA COLLECTE ET BASE LÉGALE DU TRAITEMENT

Les traitements mis en œuvre répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées. Les données sont traitées principalement pour la gestion du service public de l'eau et des abonnements au service public de l'eau (notamment demande et suivi du contrat d'abonnement, demande et suivi de travaux ou de services, gestion des interventions, facturation, comptabilité, recouvrement, contentieux...) et le suivi de la relation du distributeur d'eau avec ses abonnés et usagers (information, invitation et inscription à des événements, participation à des sondages, ...).

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données à caractère personnel pourront être transmises aux services concernés du distributeur d'eau et aux sous-traitants concernés du distributeur d'eau.

Afin d'accomplir les finalités précitées, le distributeur d'eau pourra être amené à communiquer les données à caractère personnel aux destinataires suivants :

- Territoire de l'Ouest en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau, dans le respect des dispositions légales ;
- Direction départementale des finances publiques ;
- Autorités judiciaires, agences d'Etat, organismes publics, ou autres tiers autorisés, sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ;
- Certaines professions réglementées telles que Commissaires aux comptes, le cas échéant ;
- Destinataires que l'usager aura formellement autorisés ;
- Organismes d'accompagnement social, le cas échéant, et sauf opposition de la part de l'usager.

En aucun cas, le distributeur d'eau ne transmet les données à des tiers à des fins commerciales. Les données personnelles fournies au distributeur d'eau sont traitées au sein de l'Union Européenne.

CONSERVATION DES DONNÉES

Le distributeur d'eau ne conserve les données à caractère personnel que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées, augmenté des durées de conservation légales et dans le respect de la réglementation en vigueur. A défaut de demande de suppression anticipée, ces données sont conservées pendant la durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement.

L'objectif du distributeur d'eau est de conserver les données personnelles de la manière la plus sûre et la plus sécurisée, et de ne les conserver que pendant la durée nécessaire. A ce titre, il prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles utiles pour empêcher, dans toute la mesure du possible, toute violation des données personnelles.

DROIT DES PERSONNES CONCERNÉES

Conformément à la réglementation en vigueur, l'usager dispose :

- d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent ;
- d'un droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel pour des motifs légitimes si les conditions sont remplies ;
- d'un droit à l'effacement si les conditions sont remplies ;
- d'un droit à la limitation du traitement si les conditions sont remplies ;
- d'un droit à la portabilité des données si les conditions sont remplies ;
- du droit de retirer son consentement si les conditions sont remplies ;
- du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits.

Pour exercer ces droits, il est nécessaire d'adresser un courrier au Délégué à la protection des données du distributeur d'eau, en précisant l'objet de sa demande ainsi que son nom, prénom, adresse et le lieu de son abonnement, accompagné d'un document permettant de justifier de son identité, soit :

- par courrier, à l'adresse suivante : Monsieur le Directeur, La Créole, 8 route de Savanna, CS91019, 97864 Saint-Paul
- ou par mail à l'adresse suivante : contact@lacreole.re

Conformément à la réglementation applicable, l'usager est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07.

Les traitements réalisés sont nécessaires à l'exécution d'un contrat, sont justifiés par l'intérêt légitime du distributeur d'eau d'apporter la plus grande qualité de service possible ou sont réalisés avec le consentement de l'usager. Le distributeur d'eau peut également être amené à utiliser les données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution des missions d'intérêt public qui lui incombent, des obligations légales qui lui incombent, et, le cas échéant, de la sauvegarde des intérêts vitaux d'une personne physique.

Article 1.8. Accueil des usagers

Les prestations sont les suivantes :

- un accueil téléphonique au 02 62 32 00 00, du lundi au vendredi de 8h00 à 15h30,
- un accueil physique du lundi au jeudi de 8h00 à 15h00 et le vendredi de 8h00 à 12h30,
- une astreinte technique au 02 62 32 00 00, 7 jours sur 7 en dehors des horaires d'ouverture,
- un site Internet : www.lacreole.re

CHAPITRE 2. **ABONNEMENTS**

Article 2.1. Demandes d'abonnement

Pour accéder au service de l'eau potable, la souscription un contrat d'abonnement est obligatoire.

Le défaut de souscription entrainera la fermeture de l'alimentation en eau jusqu'à régularisation.

Les demandes de souscription d'un contrat d'abonnement peuvent être formulées sur le site Internet du distributeur d'eau ou par simple visite. **Tout dossier incomplet ne sera pas traité.**

Dans le cas où la souscription du contrat d'abonnement serait conclue en passant par le site internet du distributeur d'eau, s'agissant d'un contrat d'abonnement conclu à distance, l'abonné dispose d'un droit de rétractation dudit contrat de quatorze jours sans qu'il ait à en préciser le motif. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer ce droit de rétractation, l'abonné doit notifier au distributeur d'eau sa décision de rétractation dudit contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'abonné transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation du contrat d'abonnement, le distributeur d'eau remboursera les paiements reçus de l'abonné concernant les frais d'accès au service. Ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'abonné. Toutefois, si l'abonné a demandé la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, il devra régler la consommation d'eau fournie jusqu'au moment où l'abonné aura informé le distributeur d'eau de sa rétractation du contrat d'abonnement.

Dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'accusé de réception du dossier complet de demande de souscription, l'usager recevra par courriel, ou par courrier sur demande expresse lors de la souscription, le contrat d'abonnement accompagné du présent règlement de service, de la grille tarifaire et, le cas échéant, du formulaire de rétractation.

La signature du contrat d'abonnement ou le règlement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour emporte acceptation, sans réserve, des dispositions dudit règlement.

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

La date d'effet du contrat d'abonnement coïncide, soit avec la date de la mise en service du dispositif de comptage, soit avec la date d'obtention du titre (date d'entrée dans les lieux ou date de signature des actes notariés).

Des frais d'accès au service de l'eau potable sont appliqués dés souscription d'un contrat.

Article 2.2. Conditions d'obtention de la fourniture d'eau

CONDITIONS GÉNÉRALES

La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale (syndic gestionnaire d'immeubles ou syndicat des copropriétaires) en application des dispositions de la loi 65-557 du 10 juillet 1965 modifiée et de son décret 67-223 modifié, pouvant justifier de sa qualité par un bail de location ou un acte de propriété.

Dans les cas particuliers où le demandeur ne disposerait ni d'un bail de location ni d'un acte de propriété (exemple : héritier ou ayant droit d'un propriétaire décédé et dont la succession n'a pas été réglée), le dossier sera traité en fonction des pièces justificatives transmises par le demandeur.

Dans un délai de 1 à 3 jours ouvrés, le distributeur d'eau est tenu de fournir de l'eau à tout souscripteur du contrat d'abonnement disposant :

- soit d'un branchement tel qu'il est défini à l'article 4.2 du présent règlement ;

- soit d'un dispositif de comptage individuel.

Dans le cas où des travaux sont nécessaires sur une installation pour laquelle la distribution de l'eau a été interrompue, l'eau ne sera fournie qu'après réalisation des deux conditions suivantes :

- la fin des travaux de création ou de remise en état du branchement exécutés dans les conditions fixées à l'article 4.2 ;

- la mise en place d'un dispositif de comptage.

CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX IMMEUBLES COLLECTIFS OU AUX GROUPEMENTS D'HABITATIONS

Deux modes de gestion des contrats d'abonnement en immeubles collectifs sont proposés :

- **Gestion globale de la fourniture d'eau en immeubles collectifs ou en groupements d'habitations :**

Un contrat d'abonnement est souscrit, soit par son propriétaire, soit par son syndicat des copropriétaires, soit par son syndic pour l'ensemble des constructions dont les consommations sont enregistrées par un compteur principal. Le gestionnaire de l'immeuble collectif ou du groupement d'habitations gère la ventilation des charges relatives à l'eau et l'assainissement entre les occupants de l'immeuble.

- **Gestion individuelle de la fourniture d'eau en immeubles collectifs ou en groupements d'habitations :**

Une convention fixe les conditions administratives, techniques et financières liées à l'individualisation des contrats d'abonnement :

- o Un compteur général mesure la consommation globale de l'immeuble collectif ou du groupement d'habitations.
- o Un contrat d'abonnement général est souscrit pour les parties communes de l'immeuble collectif ou du groupement d'habitations par le promoteur de l'opération immobilière ou le gestionnaire de la copropriété.
- o Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque compteur divisionnaire.
- o Les consommations des parties communes sont calculées en déduisant les consommations des compteurs divisionnaires de la consommation mesurée sur le compteur général. Pour les nouveaux lotissements ou groupements d'habitations, chaque point d'eau des parties communes (local poubelles, arrosage, ...) devra faire l'objet d'un comptage individuel (voir article 7.1).
- o Demande d'individualisation des contrats d'abonnement : le promoteur de l'opération immobilière ou le gestionnaire de la copropriété peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement.
- o Il adresse sa demande accompagnée d'un dossier technique au distributeur d'eau par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.
- o La mise en place des contrats d'abonnement individuels est conditionnée par le respect des prescriptions techniques pour les logements collectifs (existants ou neufs).

PRINCIPE D'UNICITÉ D'USAGE DE L'EAU

Sur une même propriété, un contrat doit être conclu pour chaque usage qui fera l'objet d'un branchement particulier.

REFUS DE L'ABONNEMENT

Chaque construction indépendante doit disposer d'un contrat d'abonnement et d'un branchement distincts, même dans le cas d'un ensemble de constructions contiguës, sauf s'il s'agit de plusieurs constructions implantées sur une même propriété et ayant le même occupant ou le même usage.

Le distributeur d'eau peut surseoir à accorder un contrat d'abonnement ou limiter le débit d'alimentation en eau de la construction si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation publique.

Article 2.3. Règles générales concernant les abonnements

Le consentement au contrat d'abonnement est confirmé par la signature manuelle ou électronique du contrat. Le contrat signé en version papier est déposé à l'accueil du distributeur d'eau ou envoyé par voie postale à son adresse. Il peut également être scanné et déposé en ligne sur le site internet du distributeur d'eau.

Le contrat d'abonnement est consenti jusqu'à la demande de sa résiliation sauf pour le cas des compteurs généraux et principaux (voir article 2.6).

La fourniture d'eau est facturée en fonction du volume réellement consommé entre deux relevés.

Dans le cas où le compteur est inaccessible, le volume sera estimé.

Une facturation intermédiaire basée sur un volume estimé est effectuée entre deux relevés.

Article 2.4. Catégories d'usagers et types de contrat d'abonnement

2.4.1. Les usagers domestiques

Les usagers domestiques sont définis par l'occupation d'un local à usage d'habitation.

Ils comprennent :

- les usagers domestiques éligibles à la tarification sociale ;
- les usagers domestiques non éligibles à la tarification sociale.

L'éligibilité à la tarification sociale est définie à l'article 8.6.

2.4.2. Les usagers non domestiques

Ils comprennent :

- LES USAGERS D'EAU QUI SOLLICITENT UN CONTRAT D'ABONNEMENT DE CHANTIER

Le contrat de chantier est consenti aux abonnés pour l'alimentation de leur chantier.

Le contrat d'abonnement à une durée d'un an, renouvelable tacitement.

A la date anniversaire, le distributeur d'eau se réserve le droit de demander la déclaration d'ouverture de chantier afin de vérifier l'effectivité de celui-ci.

Dans le cas contraire, le distributeur d'eau procèdera à la fermeture du compteur après envoi d'un courrier d'information à l'abonné.

- LES USAGERS D'EAU QUI SOLLICITENT UN COMPTEUR VERT

Ce contrat est consenti pour l'arrosage des espaces verts (terrain bâti ou non bâti) ou des terrains agricoles à condition qu'ils soient situés soit hors périmètre irrigué, soit en périmètre irrigué mais à plus de 100 mètres de la borne d'irrigation la plus proche. Ce contrat fait l'objet d'un branchement spécifique dont les installations en aval sont parfaitement identifiables selon le principe de l'unicité d'usage de l'eau (se référer à l'article 2.2 du présent règlement). Les tarifs applicables en vigueur, actualisables sont consultables auprès du distributeur d'eau ou sur son site Internet. Les volumes d'eau disponibles pour ce type de branchement sont limités. En cas de sécheresse ou de perturbation importante sur le réseau, le branchement vert sera fermé. Ce contrat d'abonnement n'est mis en place qu'après signature d'une convention entre l'abonné et le distributeur d'eau. Ce contrat d'abonnement a une durée d'un an, renouvelable tacitement. Le distributeur d'eau s'autorise à fermer le branchement avec un préavis d'au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat.

- LES USAGERS QUI SOLLICITENT UN CONTRAT D'ABONNEMENT AGRICOLE

Il n'est consenti que pour l'arrosage des cultures ou terrains qui font l'objet d'une alimentation par un branchement spécifique et/ou un comptage direct et distinct dont les installations en aval sont parfaitement identifiables selon le principe de l'unicité d'usage de l'eau (se référer à l'article 2.2 du présent règlement). Ce contrat sera exclusivement consenti aux professionnels du monde agricole, pour les parcelles classées en zone agricole sur le plan local d'urbanisme et situées soit hors périmètre irrigué, soit en périmètre irrigué mais à plus de 500 mètres de la borne d'irrigation la plus proche.. Les volumes d'eau disponibles pour ce type de branchement sont limités. En cas de sécheresse ou de perturbation importante sur le réseau, le branchement agricole sera fermé.

Ce contrat d'abonnement n'est mis en place qu'après signature d'une convention entre l'abonné et le distributeur d'eau. Ce contrat d'abonnement a une durée d'un an, renouvelable tacitement. Le distributeur d'eau s'autorise à fermer le branchement avec un préavis d'au moins 3 mois avant la date anniversaire du contrat.

La tarification qui s'applique pour ce type de contrat est réservée aux professionnels du monde agricole.

- LES USAGERS QUI SOLLICITENT UN CONTRAT D'ABONNEMENT PROVISOIRE

Il est consenti uniquement sur demande expresse des communes du périmètre du distributeur d'eau, notamment dans le cas de constructions ne pouvant pas être raccordées définitivement au réseau d'eau potable conformément à l'article L.111-12 du code de l'urbanisme. Ce contrat d'abonnement a une durée limitée.

Le distributeur d'eau procèdera à la fermeture du compteur d'eau sur injonction des autorités compétentes faisant suite aux procédures de constatation d'infraction aux règles d'urbanisme indiquées aux articles L.480-1 et suivants du code de l'urbanisme.

- LES AUTRES USAGERS NON DOMESTIQUES

Ce contrat est consenti pour tous les autres usagers non domestiques non cités précédemment : administrations, associations, entreprises, industriels, syndic et autres utilisateurs de compteurs généraux, ...

Article 2.5. Demandes de cessation de la fourniture d'eau

LA FOURNITURE D'EAU CESSE :

a) soit sur la demande de l'abonné ;

b) soit sur une décision du distributeur d'eau, même s'il n'a pas reçu de demande de cessation de fourniture d'eau des abonnés, en cas d'usage abusif et/ou non conforme (ceci concerne tous les types d'abonnements).

Pour éviter tout préjudice pendant une absence momentanée, l'abonné a la possibilité de faire fermer à ses frais l'alimentation en eau de son installation. La réouverture reste également à sa charge. La fermeture suspend dans ce cas précis les frais d'abonnement.

Lorsqu'un ancien abonné, dont le contrat d'abonnement a pris fin en application du présent article, sollicite à nouveau la fourniture de l'eau pour la même installation, sa requête est traitée comme une nouvelle demande de contrat d'abonnement nécessitant, le cas échéant, la pose d'un dispositif de comptage. Les frais engagés par cette opération sont à la charge du demandeur.

Article 2.6. Demandes de résiliation d'un contrat d'abonnement

Chaque abonné peut demander à tout moment, auprès du distributeur d'eau, la résiliation de son contrat d'abonnement :

- sur le site Internet du distributeur d'eau de préférence
- par courrier postal avec accusé de réception
- ou par simple visite et remise d'un accusé de réception de la demande.

Cependant, l'abonnement relatif à un compteur général ou principal ne pourra être résilié qu'à la condition que le repreneur de l'abonnement ait signé préalablement le nouveau contrat. Le titulaire de l'abonnement initial reste redevable des consommations jusqu'à la signature du nouveau contrat.

Afin de procéder à la clôture du compte, l'abonné doit fournir au distributeur d'eau, le relevé du compteur lors de son départ (avec photo si possible) ou à défaut laisser l'accès facile au distributeur d'eau pour le faire. Si aucun relevé du compteur ne peut être effectué, une estimation sera établie par le distributeur d'eau.

L'abonné sortant devra fournir sa nouvelle adresse pour l'envoi de la facture de résiliation. Cette facture vaut résiliation du contrat d'abonnement.

Tant que le distributeur d'eau n'est pas informé d'une demande de résiliation (dans les conditions présentées ci-dessus), le titulaire du contrat d'abonnement reste redevable des consommations.

En cas de décès de l'abonné, le distributeur d'eau procède dès qu'il en est informé à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture d'eau, sauf demande contraire des héritiers ou ayants-droits, qui dans cette situation souscrivent alors un abonnement en leur nom.

CHAPITRE 3. **INCENDIE**

Article 3.1. Service public de défense incendie

Le service de défense contre l'incendie est un service communal. Il est distinct du service de distribution d'eau potable. Les dépenses y afférentes sont prises en charge par le budget communal. La Commune est tenue d'assurer le contrôle du bon fonctionnement et de la signalisation des prises d'incendie ainsi que leur accessibilité. Elle est également tenue de réparer ou faire réparer les défectuosités constatées. Elle peut toutefois charger le distributeur d'eau de la pose.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser l'eau du branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et des poteaux d'incendie incombe au distributeur d'eau et au service de protection contre l'incendie.

Article 3.2. Branchements incendie à usage privé – Spécificité du branchement incendie

Les branchements nouveaux, créés pour desservir des besoins contre les incendies, seront équipés d'une vanne avant compteur, d'un filtre d'un type agréé pour l'incendie, d'un clapet anti-retour et d'une vanne d'arrêt après compteur, fournis et posés par le distributeur d'eau aux frais de l'abonné, ainsi qu'un compteur fourni par le distributeur d'eau et assujetti à un abonnement.

Le réseau incendie établi par l'abonné devra être conforme à la réglementation en vigueur. Il est rappelé à ce sujet la spécificité du réseau incendie :

- les poteaux, bouches d'incendie et installations automatiques doivent être alimentés à partir d'un branchement spécialisé réservé à cet usage ;
- pour les robinets d'incendie armés, il est demandé d'alimenter ceux-ci par une canalisation spéciale complètement indépendante des autres canalisations de l'établissement et exempte de tout branchement autres que ceux intéressant les moyens de secours contre l'incendie.

Le distributeur d'eau peut refuser de poser un compteur type « incendie » sur des installations non conformes à ces dispositions.

Concernant les dispositifs privés de défense contre l'incendie, l'abonné ne peut rechercher le distributeur d'eau en responsabilité pour quelle que cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie. Il lui appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau tels que définis dans la règlementation en vigueur.

L'abonné est tenu d'informer le distributeur d'eau de toute modification apportée à ses installations incendie, notamment celles ayant pour conséquence une augmentation des débits ou des pressions de service.

Conformément à la règlementation, le distributeur d'eau pourra demander la mise en place de points d'eau incendie (PEI) complémentaires dimensionnés pour assurer la défense incendie du site. Cette installation est à la charge du maître d'ouvrage de l'installation privée et sera soumise à l'avis du SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours).

Article 3.3. Facturation de l'eau sur les branchements incendie privés

Les tarifs des consommations d'eau sur les branchements incendie privés et des redevances fixes sont les mêmes que ceux de la catégorie des autres usagers non domestiques.

Toutefois, en cas de sinistre, la fourniture de l'eau est faite à titre gratuit par le distributeur d'eau. Pour bénéficier de cette mesure, l'abonné doit informer, dans la semaine suivante, le distributeur d'eau et apporter la preuve qu'il a bien fait usage de son installation pour mettre fin à un sinistre et uniquement dans ce but.

CHAPITRE 4. **BRANCHEMENTS**

Article 4.1. Définition et propriété des branchements

Le branchement est constitué de deux parties, l'une publique sous la surveillance et la responsabilité du distributeur d'eau, l'autre privée sous la surveillance et la responsabilité de l'abonné.

Chaque branchement public comprend, depuis la canalisation publique en suivant le trajet le plus court possible :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
2. le robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
3. la canalisation de branchement située :
   a. avant compteur individuel dans le cas d'un branchement individuel ;
   b. avant compteur principal ou général dans le cas d'un branchement collectif.
4. le regard ou coffret compteur d'un compteur individuel, principal ou général, s'il est posé sur la voirie (publique ou privée) et accessible directement à tout public ;
5. uniquement le système de fermeture du coffret compteur d'un compteur individuel, principal ou général lorsqu'il est posé en façade et encastré dans une clôture mitoyenne, le coffret s'ouvrant vers la voirie (publique ou privée) se trouvant ainsi accessible à tout public ;
6. le robinet avant le compteur individuel, principal ou général ;
7. la capsule de plombage ;
8. le compteur individuel, principal ou général y compris le joint après compteur, ainsi que les équipements de relevé à distance si le compteur est équipé d'un tel système.

La partie privée du branchement ou le réseau privé commence à partir du joint (exclu) situé à la sortie du compteur individuel, principal ou général.

Dans le cas des immeubles collectifs ou des groupements d'habitations qui ont choisi la gestion individuelle de la fourniture d'eau (se référer à l'article 7.1 du présent règlement), l'installation située en aval du compteur général est privée à l'exception des compteurs divisionnaires, de leurs joints amont et de leurs joints aval qui sont publics.

Dans le cas des immeubles collectifs ou des groupements d'habitations anciens où il n'existe ni compteur principal, ni compteur général et où le réseau de distribution n'a jamais fait l'objet d'une rétrocession, le réseau privé commence à l'entrée de la copropriété, dès la limite du domaine public. A l'intérieur de la copropriété, seuls les compteurs individuels, leurs joints amont et leurs joints aval sont publics.

L'entretien des parties privées des branchements et des réseaux privés est à la charge de leur propriétaire.

Article 4.2. Nouveaux branchements

Un nouveau branchement peut être établi à la suite d'une demande, soit pour une construction ou un terrain non encore alimenté en eau potable, soit pour une construction ou un terrain déjà alimenté mais dont le branchement est abandonné ou vétuste.

Les travaux réalisés par le distributeur d'eau concernent exclusivement le domaine public.

Le diamètre du branchement sera défini par le distributeur d'eau et devra être en rapport avec l'importance du débit instantané maximal prévisible. Le tracé précis du branchement ainsi que l'emplacement du compteur sont fixés par le distributeur d'eau.

Le demandeur peut solliciter une configuration particulière du branchement. Le distributeur d'eau dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement sera réalisé en totalité par le distributeur d'eau aux frais du demandeur, selon le tarif en vigueur fixé par délibération du Conseil d'Administration du distributeur d'eau.

Un branchement d'un diamètre de 25 mm est privilégié pour une maison individuelle. En cas de besoin supérieur, une note de calcul du débit de pointe pourra être demandé par le distributeur d'eau afin de confirmer le diamètre du branchement et du compteur à installer. Le distributeur d'eau se réserve le droit de refuser un diamètre supérieur suivant l'état du réseau existant.

La demande doit faire l'objet de transmission, au distributeur d'eau, d'un formulaire dûment rempli et de pièces obligatoires et conformes au type de contrat souhaité. Les formulaires sont disponibles sur le site Internet ou à l'accueil du distributeur d'eau.

Après réception du dossier complet pour la réalisation du branchement, un agent valide l'emplacement du branchement sur site en présence du propriétaire ou de son représentant.

Le distributeur d'eau présente un devis au demandeur, établi à partir des tarifs approuvés en vigueur.

L'engagement des travaux interviendra après le paiement total du montant du devis par le demandeur.

Le délai de réalisation des travaux après paiement est estimé à environ 8 semaines.

Toute demande de modification après paiement fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 4.3. Gestion de la partie publique des branchements installés sur le domaine privé

En cas d'intervention sur la partie du branchement avant compteur située en domaine privé, les frais de remise en état des revêtements de sol (dallage, plantations, aménagements divers) ne seront pas pris en charge par le distributeur d'eau.

Le branchement situé en domaine privé en amont du compteur doit rester accessible afin que le distributeur d'eau puisse notamment s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur le tronçon de la conduite.

Article 4.4. Modification ou déplacement des branchements

La modification ou le déplacement d'un branchement public peut être demandé par le propriétaire et réalisé, après accord, par le distributeur d'eau.

Lorsque la demande est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la réalisation d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

Lorsque la demande concerne le déplacement du branchement d'un tiers situé sur la propriété privée du demandeur, le distributeur d'eau réalisera, à sa charge, les travaux de déplacement uniquement de la partie publique du branchement en limite de domaine public.

Toutefois, les travaux de déplacement ne seront engagés qu'après accord écrit de l'ensemble des parties.

Dans le cas où le compteur se situe en domaine privé et en cas de doute sur la conformité du branchement, le distributeur se réserve le droit de poser un compteur en limite de propriété au plus près du réseau public.

Article 4.5. Manoeuvre des robinets des branchements en cas de fuite

En cas de fuite dans son installation privée, l'abonné doit fermer le robinet après ou avant compteur. En cas de fuite sur son branchement, l'abonné doit prévenir immédiatement par téléphone le distributeur d'eau qui interviendra aussitôt et donnera éventuellement à l'abonné les instructions d'urgence nécessaires.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au distributeur d'eau.

Article 4.6. Raccordement au réseau public des lotissements et des opérations groupées de construction

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de constructions, sont mis en place dans les conditions suivantes :

a) La partie de ces réseaux constituée par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de constructions est réalisée après visa d'approbation du distributeur d'eau. Ces réseaux sont réalisés et financés par le constructeur ou le lotisseur. Les travaux sont conçus et réalisés selon le cahier des charges du distributeur d'eau, en appliquant toutes les règles et normes concernant les canalisations d'eau potable, sous la surveillance du distributeur d'eau, sous peine de ne pouvoir obtenir l'accord pour le raccordement au réseau public. Chaque point d'eau devra être équipé d'un compteur spécifique (exemples : arrosage, local poubelles ; ...). De ce fait, les éventuelles consommations enregistrées sur le compteur général au-delà de la consommation de l'ensemble des compteurs divisionnaires permettra, à l'abonné (compteur général), de repérer des fuites sur son réseau privé. Ces consommations restent à la charge de l'abonné.

b) Les essais de pression du réseau seront réalisés par le demandeur (mise sous pression) et constatés par un représentant du distributeur d'eau (aux frais du demandeur). La procédure de désinfection est à la charge du demandeur. Les prélèvements et les analyses sont réalisés par le distributeur d'eau mais aux frais du demandeur selon des tarifs fixés par le conseil d'administration du distributeur d'eau.

c) Une réception devra être réalisée avant le raccordement, sur la base du plan de récolement qui sera fourni 15 jours avant la date de la réception, afin de permettre au distributeur d'eau de vérifier le fonctionnement et la conformité des organes essentiels au fonctionnement du réseau (vannes d'arrêt, vidanges, ventouses, canalisations, colonnes montantes...).

   Cette vérification est aux frais du demandeur. La réception fera l'objet d'un procès-verbal consignant des réserves éventuelles d'ordre technique.

   La levée des réserves permettra la réalisation du raccordement au réseau public par le distributeur d'eau aux frais du demandeur, et la mise en eau après réception des résultats d'analyse d'eau conformes à la réglementation en vigueur ;

d) Une réception définitive aura lieu après les travaux de réalisation de la voirie définitive. Le distributeur d'eau devra en être averti au moins 15 jours à l'avance pour faire une dernière vérification de la conformité et du fonctionnement de l'ensemble des installations (y compris les branchements). Cette réception fera l'objet d'un procès-verbal consignant des réserves éventuelles. En cas de non-réalisation des prescriptions nécessaires à la levée des réserves, le raccordement au réseau public ne sera pas réalisé. Le distributeur d'eau peut refuser la fourniture de l'eau lorsque le réseau d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction n'a pas été réalisé, conformément aux dispositions du présent article.

CHAPITRE 5. **COMPTEURS**

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il doit être conforme aux normes en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de télérelève (émetteur) ou de radio-relève le cas échéant.

L'abri est l'endroit où est installé le compteur (regard, niche, local, éléments de fixation du système de comptage...).

Article 5.1. Caractéristiques du compteur

Le distributeur d'eau fournit le compteur et détermine son diamètre en fonction du profil de la consommation déclarée ou mesurée et des prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation du client ne correspond pas aux besoins annoncés lors de la création du branchement, l'une des parties peut proposer à l'autre le remplacement du système de comptage. L'opération s'effectue aux frais du client après accord du distributeur d'eau.

Article 5.2. Installation du compteur

Le compteur est posé et plombé aux frais du client. Le compteur, mis à disposition, est installé dans un abri spécial, placé en domaine public ou en limite de propriété.

S'il est situé en domaine privé, il est logé dans des conditions permettant un accès facile aux agents du distributeur d'eau.

L'abri est réalisé aux frais du client. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées sur demande par le distributeur d'eau. Il doit être conservé fermé pour éviter tout choc. Il doit être protégé par l'abonné. Nul ne peut déplacer l'abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation du distributeur d'eau.

Toute mise en conformité est réalisée aux frais du client.

Article 5.3. Clients non équipés de télérelève

Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux années successives, le distributeur d'eau est en droit d'exiger du client qu'il le mette en mesure, en lui fixant un rendez-vous, de procéder à la lecture du compteur et ceci dans un délai maximum de 15 jours. Les frais de déplacement correspondants sont à la charge du client.

En cas d'inaccessibilité du compteur (compteur à l'intérieur de l'unité d'habitation et client absent ou refusant l'accès au lieu...) ou de non- conformité de son abri (cf. article 5.2 du présent règlement), le distributeur d'eau peut imposer, après mise en demeure, la mise en place d'un système de relevé à distance ou la mise en conformité de l'abri, aux frais du client.

Article 5.4. Clients équipés de télérelève

Pour les clients équipés de télérelève, la relève du compteur est automatique. Cependant, toutes facilités doivent être accordées au distributeur d'eau pour la maintenance du système de comptage.

Article 5.5. Vérification du compteur

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Le client peut, lui-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Il sera informé préalablement des normes de précision en vigueur. Si possible, le contrôle est effectué sur place, en la présence du demandeur, par le distributeur d'eau. Sinon, le compteur est déposé en vue de sa vérification sur banc d'essai agréé.

En cas de contestation maintenue lors d'un contrôle sur place, le client peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par le distributeur d'eau sur un banc d'essai agréé. Les résultats de cette vérification font foi. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur. Le client est tenu d'assister ou de se faire représenter lors des opérations de dépose du compteur pour qu'il soit procédé à un relevé contradictoire des index.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. 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 et le compteur est remplacé par ses soins, et à ses frais.

Le dernier relevé précédant le signalement sera rectifié en prenant en compte le taux correctif identifié lors du contrôle.

Dans le cas de la téléreleve et en cas de contestation de l'index télérelevé, c'est l'index lu sur le compteur qui fera foi.

Article 5.6. Entretien et le renouvellement du compteur situé en limite de propriété ou en propriété privée

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais, dans les conditions qui suivent.

L'abonné doit assurer la protection et la surveillance, prendre toutes les précautions utiles pour garantir le compteur contre les retours d'eau chaude, les chocs et divers accidents et signaler sans retard au distributeur d'eau tout indice de fonctionnement défectueux.

En cas de dégradation du dispositif de comptage, de son abri et/ou des équipements associés survenue à la suite d'un acte de malveillance, d'imprudence ou de négligence de l'abonné, l'intervention du distributeur de l'eau lui sera facturée.

Dans le cas où l'installation ne dispose pas de robinet après compteur, le client est autorisé à utiliser le robinet avant compteur pour une coupure générale de son installation mais doit obligatoirement vérifier l'étanchéité de ce robinet, comme de l'ensemble de son installation, et avertir sans délai le distributeur d'eau en cas de dysfonctionnement.

Toute réparation et tout remplacement du compteur dont le plombage aurait été enlevé, qui aurait été démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, défaut de protection contre les retours d'eau...) sont effectués par le distributeur d'eau aux frais du client.

Ne sont, en effet, réparés ou remplacés aux frais du distributeur d'eau que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes du fait du client ou d'une usure normale.

CHAPITRE 6. **INSTALLATIONS PRIVÉES**

Les installations privées sont les installations de distribution situées après le compteur.

Article 6.1. Règles générales

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais du client ou du propriétaire par l'installateur de son choix.

Le client est seul responsable de tous les dommages causés au distributeur d'eau ou aux tiers tant pour l'établissement que pour le fonctionnement de ces installations dont l'entretien, le renouvellement et la mise en conformité restent à son entière charge.

Le distributeur d'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution d'eau.

De manière générale, les installations intérieures ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène (sanitaire) applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément au règlement sanitaire départemental, elles ne doivent pas notamment être susceptibles de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Si 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, le distributeur d'eau, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par le distributeur d'eau peuvent procéder à leur contrôle.

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

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée : notamment changer tout appareil (surpresseur, détendeur, robinet de puisage...) pouvant provoquer un coup de bélier ; à défaut, un dispositif anti-bélier peut être imposé. Ces modifications sont à la charge du client ou du propriétaire.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer tous systèmes d'alerte contre d'éventuels retours d'eau sur le réseau public.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable des pollutions ou des dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations privées ; notamment celles résultant d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs, etc.

Article 6.2. Autres alimentations intérieures

S'il existe, dans la propriété, des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...), le client doit en avertir sans délai le distributeur d'eau et réaliser les démarches nécessaires auprès des autorités compétentes.

Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure est formellement interdite.

Dans le cas de branchement alimentant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau de distribution public, le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer une séparation physique des réseaux (alimentation par surverse) ou à défaut la pose à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour conforme à la norme en vigueur (clapet, disconnecteur...). Ces dispositifs sont installés et entretenus par le client ou le propriétaire, à leurs frais. De plus, le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer tous systèmes d'alerte contre d'éventuels retours d'eau sur le réseau public.

Article 6.3. Conditions d'intégration au domaine public des réseaux privé

Lors d'un projet de mise en place d'une canalisation d'eau sous voirie privée, l'aménageur devra consulter le distributeur d'eau qui lui communiquera le cahier des prescriptions techniques à respecter en vue d'une potentielle rétrocession au réseau public d'eau potable.

En cas d'existence de réseaux privés, les privés (lotisseurs, constructeurs, particuliers...) ont la possibilité de demander leur intégration dans le patrimoine public dans les conditions définies par la convention de rétrocession (dossier de demande de rétrocessions est à déposer).

Dans le cas où des désordres ou non-conformités sont constatés par le distributeur d'eau, la mise en conformité sera effectuée par le constructeur ou le lotisseur à ses frais avant toute intégration au patrimoine public.

Nous attirons notamment votre attention sur le fait que les conditions à la rétrocession de la canalisation au réseau public sont a minima :

- intérêt d'utilité public
- accès permanent aux installations, le distributeur d'eau doit pouvoir intervenir à tout moment sur les canalisations et les voiries, sans que quiconque puisse s'y opposer.

Les dispositions ci-dessus sont révocables sur décision du Conseil d'Administration du distributeur d'eau si l'une des conditions énumérées ci-dessus venait à n'être plus respectée.

CHAPITRE 7. INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

Article 7.1. Le processus d'individualisation

INFORMATION

Lors de sa demande de raccordement au réseau public, le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble ;
- la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble,

est informé par courrier simple du distributeur d'eau, de la possibilité d'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble. Le distributeur d'eau lui transmet un modèle de convention d'individualisation et le règlement de service (voie dématérialisée ou papier à la demande expresse de l'usager).

LA DEMANDE D'INDIVIDUALISATION

En cas d'accord, le propriétaire transmet au distributeur d'eau un dossier de demande d'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

Ce dossier comprend :

- la convention d'individualisation signée,
- un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par le distributeur d'eau comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande. Les prescriptions techniques sont jointes en annexe aux conditions particulières ;
- si nécessaire, un projet de programme de travaux pour rendre les installations intérieures conformes à ces prescriptions.

L'EXAMEN DU DOSSIER DE DEMANDE

Le distributeur d'eau indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- l'ensemble des coûts associés : frais d'étude et travaux à réaliser par le distributeur d'eau, frais d'accès au service à la date de prise d'effet de l'individualisation ;
- les modifications à apporter au projet présenté pour respecter les prescriptions ;
- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées, le distributeur d'eau effectuera une visite des installations et réalisera des analyses de la qualité de l'eau. Un échantillon sera prélevé pour chaque bâtiment. Dans le cas d'un lotissement, un prélèvement sera effectué sur un des lots.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire.

Le distributeur d'eau peut demander au propriétaire des informations complémentaires.

Ce temps d'échange suspend le délai de 4 mois mentionné ci-dessus, jusqu'à la réponse du propriétaire.

LA CONFIRMATION DE LA DEMANDE

Le propriétaire adresse au distributeur d'eau, un carnet d'adressage de l'ensemble des logements de l'ensemble immobilier.

L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS

En cas d'acceptation de la demande d'individualisation, les souscriptions initiales de l'abonnement principal et des abonnements secondaires par l'ensemble des occupants des points de comptage individuels doivent se faire de façon simultanée. A cet effet, le distributeur d'eau transmettra les formulaires d'abonnement au propriétaire. L'ensemble des demandes d'abonnement signées par les occupants attestant de leur accord sur l'individualisation et de leur information sur le règlement de service, doivent être retournées au distributeur d'eau, par le propriétaire à minima 1 mois avant la remise des clefs.

Le propriétaire devra donc obtenir et fournir au distributeur d'eau l'accord et la signature des souscriptions d'abonnement de tous les occupants. L'individualisation des abonnements ne pourra être mise en place que si tous les propriétaires et locataires ont signé leur demande d'abonnement secondaire et le propriétaire la demande d'abonnement principal. Dès lors, ils prendront la qualité d'abonnés du service.

La pose des compteurs interviendra dès réception de l'ensemble des contrats d'abonnement. Elle s'effectuera en présence du propriétaire pour contrôler la cohérence entre le carnet d'adressage et les abonnements.

Article 7.2. Responsabilité relative aux installations intérieures

En cas de changement de propriétaire ou de transfert de gestionnaire, le contrat d'individualisation et sa responsabilité sont transférés au nouveau gestionnaire. Le nouveau responsable se déclare auprès du distributeur d'eau pour l'informer de ce changement, notamment pour régulariser les conditions de facturation des compteurs pour les espaces communs.

Les installations intérieures de l'immeuble désignent l'ensemble des équipements : bassin de stockage, station de surpression, colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau, canalisations et locaux desservis à l'intérieur de l'immeuble, robinets d'arrêt et clapets anti-retour sur les compteurs individuels et sur le compteur général, etc...

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- du bon entretien des robinets d'arrêt avant compteur et des interventions pour fuite sur les installations intérieures ;
- des dispositifs anti-retour d'eau ;
- des manques d'eau ou de pression ;
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Les obligations du distributeur d'eau en ce qui concerne la pression, le débit ou la qualité de l'eau distribuée s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

Article 7.3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble sont obligatoirement du type agréé par le distributeur d'eau.

Ces compteurs sont placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas.

Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du distributeur d'eau et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de relève à distance agréés par le distributeur d'eau.

Un robinet d'arrêt extérieur permettra d'assurer la fermeture en cas d'urgence.

Ces systèmes de télérelève ou de relevé à distance n'exonèrent en aucun cas le client de l'obligation de permettre au distributeur d'eau d'accéder au compteur pour son entretien.

Article 7.4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs du distributeur d'eau. Ils appartiennent au distributeur d'eau.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par le distributeur d'eau, les compteurs sont fournis et installés par celui-ci aux frais du propriétaire, après que ce dernier a effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 23.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par le distributeur d'eau, ils pourront être repris par le distributeur d'eau si leur âge moyen ne dépasse pas celui des mêmes modèles et mêmes catégories du parc existant.

Article 7.5. Mesure et facturation des consommations particulières

CONSOMMATIONS COMMUNES

Les consommations communes de l'immeuble sont mesurées si possible par des compteurs spécifiques : arrosage, lavage, parties communes...

CONSOMMATION GÉNÉRALE

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement et dans tous les cas l'objet d'une mesure par un compteur général situé à l'entrée de l'immeuble.

FACTURATION DE CES CONSOMMATIONS

Le propriétaire est redevable :

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

Article 7.6. Cas des immeubles dont l'individualisation des comptages est non conforme

Pour les copropriétés individualisées mais ne possédant pas de compteur général en limite de copropriété, en application de l'article 93 de la loi 2000-12-08 du 13 décembre 2000 et du décret n°2003-408 du 28 avril 2003, le distributeur d'eau est en droit d'imposer l'installation d'un compteur général délimitant le domaine public et ce à la charge des copropriétaires.

Les copropriétés bénéficiant de l'individualisation des comptages sans qu'une convention ait été signée, devront faire l'objet d'une régularisation dans les 3 ans qui suivront l'information des copropriétaires du présent règlement de service par courrier recommandé avec accusé de réception. La régularisation consistera en :

- la signature de la convention d'individualisation,
- la mise en conformité technique conformément aux prescriptions techniques,
- une analyse de l'eau sur le point le plus éloigné du compteur général,
- le cas échéant, la pose d'un compteur général dans les conditions indiquées à l'alinéa précédent.

Si toutes les conditions ne sont pas remplies, le distributeur d'eau se réserve le droit de mettre fin à la gestion des compteurs individualisés. Les prescriptions techniques sont disponibles sur demande auprès du distributeur d'eau.

Article 7.7. Dispositif de fermeture

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations présentent sur des immeubles existants, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible au distributeur d'eau, permettant notamment à celui-ci de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Les coûts d'installation et d'entretien de ces équipements sont à la charge du propriétaire.

Article 7.8. Relevé contradictoire

Lors de l'individualisation des contrats et après réalisation des travaux de mise en conformité sur des immeubles existants, le distributeur d'eau effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire.

Ce relevé précisera les compteurs pour lesquels l'index a dû être éventuellement estimé.

CHAPITRE 8. TARIFICATION ÉCO-SOLIDAIRE

Article 8.1. Tarification selon la catégorie d'usagers

Chaque usager appartient à l'une des catégories définies à l'article 2.4.

Une tarification spécifique est appliquée à chaque catégorie d'usagers.

Les règles de cette tarification sont adoptées par délibération du Conseil Communautaire du Territoire de la Côte Ouest. Les taux des redevances dues par les usagers du distributeur d'eau sont fixés par son conseil d'administration. Les taux sont établis de manière à assurer l'équilibre financier du budget du distributeur d'eau.

Article 8.2. Dispositions générales pour les redevances d'eau potable

Toutes les tarifications relatives aux redevances d'eau potable comprennent :

- une part fixe correspondant au montant de l'abonnement annuel rapporté prorata temporis à la durée de la période de consommation facturée ; elle est indépendante de la taille du compteur ;
- une part variable proportionnelle à la consommation de l'usager ;
- des redevances Office de l'Eau.

Lorsque la période de consommation prise en compte pour la facturation correspond à deux périodes de tarification différentes, la répartition entre ces deux périodes de tarification se calcule prorata temporis.

Article 8.3. Tranches de consommation pour les usagers domestiques

Cinq tranches de consommation définissent les tarifs de la part variable de l'eau pour les abonnés domestiques. Les seuils de ces tranches de consommation sont présentés ci-dessous pour des volumes annuels. Pour chaque facture émise, les seuils sont recalculés prorata temporis de la période de consommation correspondant à la facture.

- Tranche 1 (T1) de 0 jusque 15 m^3 inclus ;
- Tranche 1bis (T1bis) au-delà de 15 m^3 jusqu'à 120 m^3 inclus ;
- Tranche 2 (T2) au-delà de 120 m^3 jusqu'à 240 m^3 inclus ;
- Tranche 3 (T3) au-delà de 240 m^3 jusqu'à 800 m^3 inclus ;
- Tranche 4 (T4) au-delà de 800 m^3.

La tranche 1 (T1) est gratuite.

Article 8.4. Tranches de consommation pour les usagers non domestiques

Quatre tranches de consommation définissent les tarifs de la part variable de l'eau pour les abonnés non domestiques. Les seuils de ces tranches de consommation sont présentés ci-dessous pour des volumes annuels. Pour chaque facture émise, les seuils sont recalculés prorata temporis de la période de consommation correspondant à la facture.

- Tranche 1 (T1) de 0 jusque 120 m^3 inclus ;
- Tranche 2 (T2) au-delà de 120 m^3 jusqu'à 240 m^3 inclus ;
- Tranche 3 (T3) au-delà de 240 m^3 jusqu'à 800 m^3 inclus ;
- Tranche 4 (T4) au-delà de 800 m^3.

Article 8.5. Tarifs applicables aux redevances

8.5.1. Usagers domestiques

La même grille tarifaire s'applique aux deux sous-catégories d'usagers domestiques définies à l'article 2.4. Les taux relatifs à chaque tranche de consommation sont fixés par le Conseil d'Administration du distributeur d'eau.

La catégorie d'usagers éligibles à la tarification sociale peut bénéficier d'un avoir ou d'un remboursement sur une fraction du montant de sa facture d'eau potable. Les conditions de cette tarification sociale sont définies à l'article 8.6.

8.5.2. Usagers non domestiques

Les taux relatifs à chaque tranche de consommation des grilles tarifaires applicables aux usagers non domestiques sont établis en fonction des taux définis dans la grille tarifaire applicable aux usagers domestiques.

8.5.2.1. Contrat d'abonnement de chantier

Le montant de l'abonnement annuel est égal à quatre fois celui du contrat d'abonnement d'eau potable pour usagers domestiques.

Les taux relatifs à chacune des tranches de consommation sont définis ainsi :

- Part fixe (abonnement de chantier) = 4 x part fixe (abonnement usagers domestiques)
- Taux T1 (abonnement de chantier) = taux T1bis (abonnement usagers domestiques)
- Taux T2 (abonnement de chantier) = taux T2 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T3 (abonnement de chantier) = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T4 (abonnement de chantier) = taux T4 (abonnement usagers domestiques)

8.5.2.2. Contrat d'abonnement provisoire

Le montant de l'abonnement annuel est égal à quatre fois celui du contrat d'abonnement d'eau potable pour usagers domestiques.

Les taux relatifs à chacune des tranches de consommation sont définis ainsi :

- Part fixe (abonnement provisoire) = 4 x part fixe (abonnement usagers domestiques)
- Taux T1 (abonnement provisoire) = taux T1bis (abonnement usagers domestiques)
- Taux T2 (abonnement provisoire) = taux T2 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T3 (abonnement provisoire) = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T4 (abonnement provisoire) = taux T4 (abonnement usagers domestiques)

8.5.2.3. Contrat d'abonnement « compteur vert »

Le montant de l'abonnement annuel est égal à celui du contrat d'abonnement d'eau potable pour usagers domestiques.

Les taux relatifs à chacune des tranches de consommation sont définis ainsi :

- Part fixe (abonnement « compteur vert ») = part fixe (abonnement usagers domestiques)
- Taux T1 (abonnement « compteur vert ») = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T2 (abonnement « compteur vert ») = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T3 (abonnement « compteur vert ») = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T4 (abonnement « compteur vert ») = taux T4 (abonnement usagers domestiques)

Un conventionnement entre l'usager du contrat d'abonnement agricole et le distributeur l'eau est également requis pour la souscription de ce type de contrat.

8.5.2.4. Contrat d'abonnement agricole

Le montant de l'abonnement annuel est égal à celui du contrat d'abonnement d'eau potable pour usagers domestiques.

Les taux relatifs à chacune des tranches de consommation sont définis ainsi :

- Part fixe (abonnement agricole) = part fixe (abonnement usagers domestiques)
- Taux T1 (abonnement agricole) = taux T1bis (abonnement usagers domestiques)
- Taux T2 (abonnement agricole) = taux T2 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T3 (abonnement agricole) = 0,9 x taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T4 (abonnement agricole) = 0,9 x taux T4 (abonnement usagers domestiques)

Un conventionnement entre l'usager du contrat d'abonnement agricole et le distributeur l'eau est également requis pour la souscription de ce type de contrat.

8.5.2.5. Contrat d'abonnement non domestique (autres)

Le montant de l'abonnement annuel est égal à fois celui du contrat d'abonnement d'eau potable pour usagers domestiques.

Les taux relatifs à chacune des tranches de consommation sont définis ainsi :

- Part fixe (autres non domestiques) = part fixe (abonnement usagers domestiques)
- Taux T1 (autres non domestiques) = taux T1bis (abonnement usagers domestiques)
- Taux T2 (autres non domestiques) = taux T2 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T3 (autres non domestiques) = taux T3 (abonnement usagers domestiques)
- Taux T4 (autres non domestiques) = taux T4 (abonnement usagers domestiques)

Article 8.6. Tarification sociale

8.6.1. Objectif

L'objectif de cette mesure est de garantir la gratuité de l'eau (hors abonnement) pour les usagers les plus défavorisés qui en feraient une utilisation vitale.

La valeur communément admise pour les besoins vitaux d'une personne est de 15 m³ par an. La gratuité (hors abonnement) pour ce volume est assurée par la tarification applicable aux usagers domestiques. Cependant, à l'échelle d'un foyer, et particulièrement pour les familles nombreuses, le volume nécessaire pour les besoins vitaux devient supérieur à 15 m³ par an.

Sous condition de critères sociaux (taille et revenus du foyer), la tarification sociale permet d'atteindre la gratuité (hors abonnement) du volume d'eau nécessaire aux besoins vitaux du foyer tout entier.

8.6.2. Eligibilité de l'abonné à la tarification sociale

Pour être éligible au dispositif de tarification sociale, l'usager doit en faire la demande auprès du distributeur d'eau après le règlement total de sa facture.

Il devra déposer sur le site internet du distributeur d'eau ou en se déplaçant à l'accueil de celui-ci, un dossier de demande composé :

- du formulaire de demande de tarification sociale où il indiquera notamment la composition de son foyer et le montant de ses ressources conformément à sa déclaration faite auprès de la CAF,
- de l'attestation de quotient familial de la CAF datant de moins de 3 mois à la date d'exigibilité de la facture concernée,
- de la copie de la facture concernée par la demande

L'allocataire de la CAF destinataire de l'attestation doit être obligatoirement la même personne que le titulaire de l'abonnement.

8.6.3. Critères d'éligibilité

La tarification sociale s'adresse uniquement aux foyers composés de plus d'une seule personne.

L'usage qui découle de l'eau peut être qualifié de vital, d'utile ou de confort. Pour un foyer de 3 personnes, le volume d'eau utile annuel communément admis est de 120 m³. Pour les foyers plus nombreux, ce volume d'eau utile est plus important.

Avec la composition du foyer de l'abonné, il est possible de calculer le volume d'eau utile annuel associé à cette composition et le montant de la facture d'eau au tarif en vigueur correspondant. Dans le cas où ce montant serait supérieur à 3% des revenus du foyer, l'abonné serait éligible à la tarification sociale.

8.6.4. Montant de l'aide sociale

Sur une année complète, le montant des aides accordées à l'abonné éligible à la tarification sociale pourra être équivalent au coût facturé du volume nécessaire aux besoins vitaux de son foyer excédent 15 m³ par an.

Toutefois, ce montant sera plafonné par le budget alloué par le distributeur d'eau à ce dispositif.

Cette subvention sociale apparaitra comme un avoir sur la facture suivante de l'abonné. En cas de résiliation du contrat d'abonnement, le montant de la subvention sera remboursé à l'abonné.

Article 8.7. Autres prestations facturées

8.7.1. Interventions facturées aux abonnés

- les frais d'accès au service d'eau,
- le dispositif de comptage, de son abri et/ou des équipements associés survenue à la suite d'un acte de malveillance, d'imprudence ou de négligence de l'abonné,
- les frais de contrôles des compteurs dans le cas où le compteur de l'abonné s'avère conforme après vérification,
- la fermeture ou l'ouverture d'une vanne à la demande de l'abonné,
- les prestations de recherche de fuite sur réseau privé,
- les frais de déplacement,
- les têtes émettrices,
- le duplicata de factures.

8.7.2. Interventions facturées aux propriétaires

- les travaux d'établissements ou de déplacement des branchements domiciliaires,
- les frais de mise en eau qui comprennent la fourniture et la pose des compteurs et de leurs accessoires,
- les prestations de recherche de fuite sur réseau privé,

8.7.3. Interventions facturées dans le cadre des installations privées

- les travaux d'établissements des branchements domiciliaires,
- les frais de mise en eau qui comprennent la fourniture et la pose des compteurs et de leurs accessoires ainsi que les opérations préalables à la mise en eau des installations,
- la désinfection du branchement et de l'installation intérieure jusqu'au compteur avant la mise en place de ce dernier,
- les visites des installations, comportant les analyses de la qualité d'eau avec les prélèvements sur différents points de livraison de l'immeuble, les essais de pression et l'examen des plans par colonne montante et par réseau souterrain (cas des demandes d'individualisation par exemple).

Article 8.8. Ecrêtement de facture pour fuite sur installation privée

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées et notamment de s'assurer, par de fréquentes lectures du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à des fuites.

Les conditions pour bénéficier d'un écrêtement de sa facture d'eau en cas de consommation anormale d'eau causée par la fuite d'une canalisation après compteur sont définies dans le code général des collectivités territoriales aux articles L.2224-12-4 et R.2224-20-1. Elles sont détaillées dans la présentation suivante.

A.- Les usagers occupant d'un local d'habitation au sens de l'article R111-1-1 du code de la construction et de l'habitation peuvent demander un écrêtement de leur facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des trois dernières années.

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont :

- les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des dépendances du logement (telles que caves, buanderies, séchoirs, garages, débarras, etc.) lorsque les dépendances concernées réunissent cumulativement deux conditions :
  - a) elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille ;
  - b) elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement ;
- les fuites des canalisations utilisées pour l'arrosage d'un jardin lorsqu'il s'agit d'un jardin à usage exclusivement familial, attenant au logement de l'abonné et alimenté en eau par le même compteur que ce logement.

En revanche, ne peuvent donner lieu à un écrêtement de la facture :

- les fuites des canalisations utilisées pour alimenter une activité professionnelle exercée hors d'un logement, quelle que soit la nature de l'activité professionnelle : commerciale, artisanale, industrielle, agricole, administrative, sanitaire, etc. ;
- les fuites des canalisations utilisées pour alimenter des locaux ouverts au public ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des terrains ou des locaux autres que des logements, lorsque ces terrains ou locaux sont loués ou mis à disposition d'un tiers par l'abonné pour un usage quelconque.

B.- Le distributeur d'eau refusera d'accorder à un usager de local d'habitation le droit de bénéficier de l'écrêtement mentionné au A dans les cas suivants :

1. si, dans les trente jours qui suivent l'information relative à sa surconsommation, l'usager ne transmet pas une attestation d'une entreprise de plomberie (l'entreprise doit relever du code APE 4322 A ou disposer d'une attestation d'assurance couvrant les travaux de plomberie) indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur son installation privative et indiquant la date de la réparation ainsi que la localisation de la fuite ;
2. si les locaux desservis par la canalisation fuyarde ne sont pas des locaux d'habitation ;
3. si la fuite sur la canalisation d'eau potable après compteur est due à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

C.- En cas de demande d'écrêtement de facture correspondant aux conditions requises aux A. et B. ci-dessus, le distributeur d'eau recalcule la facture sur la base des assiettes suivantes :

- pour les parts eau potable, redevances de l'office de l'eau sur l'eau potable, l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné définie au G ;
- pour les parts assainissement, redevances office de l'eau sur l'assainissement collectif, l'assiette de facturation est la consommation moyenne de l'abonné définie au G.

D.- Dès constat, par le distributeur d'eau, d'une surconsommation, l'abonné en est informé par ce service et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat.

À l'occasion de cette information, le distributeur d'eau indiquera à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture mentionné au A sous réserve des conditions du B.

E.- Le distributeur d'eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle, il engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

F.- L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, soit par l'information que lui adresse le distributeur d'eau conformément au D, soit par tout autre moyen, peut demander au distributeur d'eau, dans le délai d'un mois à compter de la réception de l'information ou de la facture, une vérification du bon fonctionnement de son compteur. Dans le délai d'un mois à compter de la demande, le distributeur d'eau procède à la vérification ou fait connaitre à l'abonné qu'elle n'est pas nécessaire, en justifiant sa décision. Les résultats de la vérification sont notifiés à l'usager par le distributeur d'eau.

Si, après enquête, l'augmentation de consommation ne s'avère pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur, l'abonné peut demander à bénéficier de l'écrêtement de sa facture dans les conditions indiquées aux A, B et C.

Les modalités de contrôle du compteur (coût et procédure) non évoquées dans le présent paragraphe respecteront les dispositions précisées dans le présent règlement, article 5.5.

G.- Pour le calcul de l'écrêtement de la facture mentionné au A, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation, pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Si ces conditions sont respectées, le distributeur de l'eau notifiera à l'abonné qu'il bénéficie d'un écrêtement de sa facture.

CHAPITRE 9. **FACTURES ET PAIEMENTS**

Article 9.1. Facturation

Sauf prélèvement mensuel demandé par l'abonné, la périodicité de la facturation est au moins semestrielle.

Les factures sont établies sur la base de relevés réels d'index ou d'estimations calculées à partir des consommations antérieures.

Avec l'accord de l'abonné, les factures pourront être mises à disposition ou transmises par voie dématérialisée en remplacement du format papier.

Article 9.2. Règles générales des paiements

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du distributeur d'eau de toutes les sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau jusqu'au changement du titulaire de l'abonnement.

Article 9.3. Paiement des fournitures d'eau

Les paiements doivent être effectués selon les modalités définies sur la facture.

Le distributeur d'eau est autorisé à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les trois cas suivants :

a) factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est semestrielle ;

b) factures intermédiaires pour les abonnés faisant l'objet d'une procédure de règlement ou de liquidation judiciaire ;

c) en cas de non-accès au compteur, lors du relevé (après une période de deux relevés). Des conventions particulières conclues pour les abonnements de grande consommation et les abonnements pour bornes de puisage peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement des fournitures d'eau.

Article 9.4. Paiement des autres prestations

Les prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par le distributeur d'eau, sont facturées au tarif en vigueur à la date de la réalisation de ces prestations. Elles sont payables sur présentation de factures établies par le distributeur d'eau.

Article 9.5. Délais de paiement - Frais de recouvrement

Les factures correspondant à la fourniture d'eau et aux prestations assurées par le distributeur d'eau doivent être acquittées, soit dans le délai indiqué sur la facture, soit dans un délai maximum de 15 jours à la réception de la réponse du distributeur d'eau en cas de réclamation de l'abonné.

En cas de non-respect des délais de paiement, les impayés seront transmis au Trésor Public pour recouvrement. L'abonné s'expose à des frais de recouvrement et aux éventuelles majorations applicables.

Article 9.6. Réclamations et médiation

Toute réclamation concernant les factures doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures, sur le site Internet ou à l'accueil du distributeur de l'eau.

L'abonné a la possibilité de saisir, dans un délai de deux mois à compter de la réponse apportée par le distributeur d'eau, le Médiateur de l'eau aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75 366 PARIS Cedex 8
- Par courriel : contact@mediation-eau.fr

(informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

Article 9.7. Défaut de paiement pour les usagers non domestiques

En cas de non-paiement, l'abonné défaillant s'expose à la fermeture de la fourniture d'eau de son branchement.

Article 9.8. Remboursements

Les abonnés peuvent demander le remboursement des sommes qu'ils ont versées indûment.

Lorsque la demande de remboursement est justifiée et acceptée par le distributeur d'eau, celui-ci doit lui proposer un avoir.

De manière exceptionnelle, le distributeur d'eau pourrait procéder à un remboursement.

CHAPITRE 10. **DISPOSITIONS D'APPLICATIONS**

Article 10.1. Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement entre en vigueur dès la réalisation de la démarche de communication réalisée par le distributeur d'eau auprès de ses abonnés.

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai.

Ce règlement sera tenu en permanence à la disposition du public dans les locaux du distributeur d'eau, sur son site Internet et adressé en version papier sur demande expresse de l'abonné.

Article 10.2. Modification du règlement

Des modifications du présent règlement peuvent être décidées selon la même procédure que celle suivie pour son adoption.

Ces modifications doivent être portées à la connaissance des abonnés préalablement à leur mise en application.

Article 10.3. Non-respect des prescriptions du règlement

En cas de découverte de l'existence d'une alimentation non autorisée sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose, en plus de la consommation forfaitaire de 500 m^3 qui lui est facturée, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

Il est formellement interdit à quiconque, sous peine de poursuites judiciaires :

- d'intervenir sur les vannes et équipements du réseau public gérés par le distributeur d'eau ;
- d'utiliser de l'eau à partir d'un appareil de défense incendie ;
- d'utiliser de l'eau d'un appareil public sans la mise en place d'un compteur mobile.

En cas de découverte d'un démontage d'une partie du branchement, l'abonné s'expose, en plus d'une estimation de sa consommation qui lui est facturée, à une consommation forfaitaire de 500 m3 et à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

En cas de non-respect de l'obligation de mise en accessibilité du compteur, il sera facturé une consommation estimée sur la base de la consommation de référence du site et une consommation forfaitaire de 30 m^3 par trimestre concerné.

Article 10.4. Application du règlement de service

Le distributeur d'eau est chargé de l'exécution du présent règlement.

En cas de litige avec le distributeur d'eau portant sur l'application du présent règlement, les abonnés peuvent lui adresser leurs requêtes sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.

Article 10.5. Voies de recours des usagers

Les contestations auxquelles peuvent donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les juridictions dont relève le distributeur d'eau, et ce, quel que soit le domicile du défendeur.

Les litiges individuels entre les usagers et ce dernier relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires.

Toute contestation portant sur l'organisation du service (délibération instituant la redevance ou fixant ses tarifs, règlement du service, etc.) relève de la compétence exclusive du juge administratif.

Préalablement à la saisine des tribunaux, l'usager peut adresser un recours gracieux à l'auteur de la décision contestée. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois à compter de sa réception vaut décision de rejet.

L'usager dispose alors d'un délai de deux mois pour saisir la juridiction matériellement compétence à peine de forclusion.