

DOCUMENT  
A CONSERVER

# REGLEMENT DE SERVICE :

# *l'eau*



**AGGLO**  
de Brive

COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION  
DU BASSIN DE BRIVE

[www.agglodebrive.fr](http://www.agglodebrive.fr)



# Sommaire

|   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| ARTICLE 1   LE SERVICE DE L'EAU.....  | 3  | ARTICLE 5   LE COMPTEUR.....  | 12 |
| 1.1 La qualité de l'eau fournie   | 3  | 5.1 Les caractéristiques  | 12 |
| 1.2 Les engagements du distributeur d'eau   | 3  | 5.2 L'installation  | 13 |
| 1.3 Le règlement des réclamations   | 4  | 5.3 La vérification   | 13 |
| 1.4 Le règlement des litiges de consommation : la Médiation de l'eau  | 4  | 5.4 L'entretien et le renouvellement  | 13 |
| 1.5 Juridiction compétente  | 4  | ARTICLE 6   LES INSTALLATIONS PRIVEES.....  | 13 |
| 1.6 Les règles d'usage du service   | 4  | 6.1 Les caractéristiques  | 14 |
| 1.7 Les interruptions du service  | 5  | 6.2 L'entretien et le renouvellement  | 14 |
| 1.8 Les modifications et restrictions du service  | 6  | 6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie  | 14 |
| 1.9 La défense contre l'incendie  | 6  | ARTICLE 7   L'UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU.....   | 15 |
| ARTICLE 2   VOTRE CONTRAT.....  | 6  | 7.1 La déclaration en Mairie  | 15 |
| 2.1 La souscription du contrat  | 6  | 7.2 Le contrôle des agents du service de l'eau  | 15 |
| 2.2 La résiliation du contrat   | 6  | ANNEXE 1   TARIFS.....  | 16 |
| 2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements | 7  | TARIFS DU PRIX DE L'EAU   | 16 |
| 2.4 Abonnements pour fourniture d'eau temporaire  | 7  | 1•1 Tarifs du distributeur d'eau.....   | 16 |
| 2.5 La protection de vos données  | 7  | 1•2 Tarifs de la collectivité.....  | 16 |
| ARTICLE 3   VOTRE FACTURE.....  | 8  | TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES  | 17 |
| 3.1 La présentation de la facture   | 8  | ANNEXE 2   CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU..... | 19 |
| 3.2 L'actualisation des tarifs  | 8  | LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION  | 19 |
| 3.3 Votre consommation d'eau  | 8  | CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS   | 20 |
| 3.4 Les modalités et délais de paiement   | 9  | GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE  | 20 |
| 3.5 En cas de non-paiement  | 10 | MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES   | 21 |
| ARTICLE 4   LE BRANCHEMENT.....   | 10 | GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS             | 21 |
| 4.1 La description  | 10 | DISPOSITIF DE FERMETURE   | 21 |
| 4.2 L'installation et la mise en service  | 10 | RELEVÉ CONTRADICTOIRE   | 21 |
| 4.3 Le paiement   | 11 |   |    |
| 4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité   | 11 |   |    |
| 4.5 La fermeture et l'ouverture   | 11 |   |    |
| 4.6 La suppression  | 12 |   |    |
| 4.7 Les interventions sur les branchements existants  | 12 |   |    |
| 4.8 Les canalisations rétrocedées au domaine public   | 12 |   |    |

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération en date du 13 décembre 2021 qui définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Le présent règlement entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Tout règlement de service antérieur, concernant l'eau potable, est abrogé à compter de la même date.

Ce règlement a été examiné par la commission consultative des service publics locaux du 8 décembre 2021.

En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance de l'abonné qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

Dans le présent document :

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Vous</b>                  | Désigne l' <b>abonné du service de l'eau</b> , c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau.   |
| <b>La collectivité</b>       | Désigne la <b>Communauté d'Agglomération du Bassin de Brive (C.A.B.B)</b> , autorité organisatrice du service publique de l'eau potable. Les informations sur le service de l'eau de la C.A.B.B sont disponibles sur son site internet.                                 |
| <b>Le distributeur d'eau</b> | Désigne la <b>société des eaux de l'agglomération du Bassin de Brive</b> à qui la collectivité a confié par contrat de concession, l'exploitation du service public de l'eau qui comprend notamment l'approvisionnement en eau potable des abonnés du service de l'eau. |

## ARTICLE 1 | LE SERVICE DE L'EAU

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (*prélèvement, production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service aux usagers*).

### 1.1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie, disponibles sur le site internet du Ministère chargé de la santé et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée sur votre secteur.

Le distributeur d'eau est tenu d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

### 1.2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et vous garantit la continuité de service sauf circonstances exceptionnelles dont accidents, interventions obligatoires sur le réseau, incendie ou encore mesures de restrictions imposées par la collectivité ou les services de l'État.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de la qualité de l'eau ;
- Un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur votre facture d'eau du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h, hors jours fériés, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- Une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur votre facture d'eau, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public, avec un délai d'intervention inférieur à 2 heures ;
- Un site internet [www.eau-agglodebrive.toutsurmoneau.fr](http://www.eau-agglodebrive.toutsurmoneau.fr) avec un espace dédié « mon compte en ligne » accessible par ordinateur, tablette et smartphone, pour vous accompagner dans toutes vos démarches et recherches d'informations ;
- Une réponse à vos courriers dans un délai de 10 jours ouvrés suivant leur réception ;
- Le respect des horaires de rendez-vous fixés à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie ;
- Pour l'installation d'un nouveau branchement d'assainissement : la réalisation des travaux au plus tard dans les deux mois suivant la réception du devis signé, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives ;
- Une mise en service votre alimentation en eau au plus tard dans les 24 heures qui suivent votre demande, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement ayant un branchement existant conforme ;
- La fermeture de votre alimentation en eau dans les 2 jours ouvrés qui suivent votre demande, en cas de départ ;
- Un accueil de proximité dans les locaux du distributeur d'eau :

#### **Brive-La-Gaillarde**

3 avenue Roger Roncier

*Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de  
13h30 à 17h30*

#### **Saint-Cyprien**

Lieu-dit Les Mazories

*Le mercredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30  
Durant 2 semaines en périodes post-facturation, du lundi au  
vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30*

- Des outils permettant de faciliter l'accès à l'information pour les usagers malvoyants, malentendants et/ou non francophones.

### 1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle du distributeur d'eau par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer une réclamation écrite à l'adresse indiquée sur votre facture d'eau pour demander que votre dossier soit examiné.

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

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

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

### 1.5 Juridiction compétente

Le tribunal territorialement compétent est le tribunal du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation. Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un abonné particulier, vous pouvez en outre porter votre réclamation devant les tribunaux du domicile au moment de la conclusion du contrat.

Si vous êtes un commerçant, vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

### 1.6 Les règles d'usage du service

Le distributeur d'eau vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du service de l'eau, vous vous engagez en outre à respecter les règles d'usage de l'eau.

### Ces règles vous interdisent :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- Modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance des index, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- Manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la facturation des pénalités et des frais d'intervention renseignés en annexe du présent règlement, outre la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve également le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres consommateurs.

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

En cas d'absence prolongée, vos installations privatives doivent être laissées sous la protection de votre robinet après compteur et, lors de votre retour, il est conseillé de purger vos canalisations avant de consommer l'eau qui a stagné dans celles-ci afin de vous prémunir contre tout risque sanitaire.

Vous devez prévenir le distributeur d'eau, aux coordonnées indiquées sur votre facture d'eau, en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine ou autre) pouvant avoir des répercussions sur la distribution publique.

## 1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

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

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

## 1.8 Les modifications et restrictions du service

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

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

## 1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au Service de Lutte contre l'Incendie et interdite à toute autre personne.

# ARTICLE 2 | VOTRE CONTRAT

*Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.*

## 2.1 La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (Internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle du distributeur d'eau.

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

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

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

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

## 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (Internet ou courrier) soit par téléphone, auprès du service clientèle du distributeur d'eau en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

**Le distributeur d'eau peut pour sa part résilier votre contrat :**

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

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

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au distributeur d'eau. Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives précisées en annexe 2 et après contractualisation d'une convention d'individualisation.

Si la convention d'individualisation est résiliée, les contrats d'abonnement individuels au service de l'eau le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif au compteur général de l'immeuble sera maintenu.

## 2.4 Abonnements pour fourniture d'eau temporaire

Il existe deux types d'abonnements temporaires qui peuvent être accordés sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau :

- **L'abonnement de chantier** : il est accordé aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion est réalisé à leurs frais. Pour les chantiers ayant une durée supérieure à 6 mois, le compteur devra être équipé d'un système de relevé à distance, installé aux frais des entrepreneurs concernés.
- **L'abonnement pour les manifestations** : pour des manifestations ponctuelles autorisées par la collectivité sur la voie publique, l'organisateur est invité à solliciter un abonnement spécifique auprès du distributeur d'eau. Dès son versement, le distributeur d'eau installe un ensemble mobile de comptage avec disconnexion permettant l'alimentation en eau de la manifestation. La manifestation terminée, l'organisateur est tenu de débrancher et rapporter l'ensemble mobile au distributeur d'eau qui établit la facture définitive dont le paiement incombe à l'organisateur.

## 2.5 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé par le distributeur d'eau aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du service de l'eau.

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique de confidentialité des données à caractère personnel du distributeur d'eau, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, sites d'accueil ou sur simple demande).

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs du distributeur d'eau par courrier ou par internet. En cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification.

Le distributeur d'eau dispose d'un délégué à la protection des données joignable par courriel : [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com)

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL au 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

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

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## ARTICLE 3 | VOTRE FACTURE

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

### 3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessous.

Votre facture comporte, pour le service de l'eau, deux rubriques :

#### ○ Distribution de l'eau

Cette rubrique comprend :

- Une part revenant à la collectivité qui couvre ses charges, notamment les investissements nécessaires au bon fonctionnement des installations de prélèvement, production et distribution de l'eau potable.
- Une part revenant au distributeur d'eau qui couvre les frais de fonctionnement du service de l'eau.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

#### ○ Organismes publics

Cette rubrique distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource en eau (Agence de l'Eau Adour-Garonne).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le service de l'assainissement collectif ou non collectif.

Toutes les rubriques de votre facture sont soumises à la TVA au taux en vigueur.

### 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Selon les termes du contrat de concession contractualisé entre la collectivité et le distributeur d'eau, pour la part revenant à ce dernier ;
- Par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- Sur notification des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

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

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

### 3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

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

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

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre exceptionnellement le relevé, dans un délai de 48 heures, soit :

- Par la carte auto relevé déposée dans votre boîte aux lettres, à compléter et à renvoyer,
- Via votre compte en ligne sur [www.eau-agglodebrive.toutsurmoneau.fr](http://www.eau-agglodebrive.toutsurmoneau.fr) en transmettant une photo de l'index de votre compteur (la photo est prise directement avec votre téléphone mobile ou tablette via l'application dédiée)
- Via le serveur vocal interactif disponible au numéro indiqué sur votre facture.



En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée suivant les dispositions de l'article 3.4 ci-après. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par le distributeur d'eau durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur.

A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où le distributeur d'eau ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée, éventuellement outre les frais de déplacement et la possibilité pour le distributeur d'eau d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

Outre l'application des dispositions qui précèdent, le distributeur d'eau est fondé à équiper le branchement d'un dispositif de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs) si le relevé du compteur ne peut être effectué par le distributeur d'eau durant deux périodes consécutives.

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

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

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

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

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation et aux délibérations de la collectivité en vigueur.

Dès que le distributeur d'eau constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

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

Vous pouvez payer votre facture :

- Par prélèvement automatique à l'échéance de la facture,
- Par virement,
- Par carte bancaire sur votre compte en ligne ou par téléphone (ligne dédiée sécurisée),
- Par TIP (titre interbancaire de paiement) et eTIP,
- Par chèque,
- En espèce à la Poste.

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

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

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Votre calendrier de mensualisation se calculera sur 12 mois avec une régularisation de votre solde sur les deux premiers mois de votre nouvel échéancier.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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

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

### 3.5 En cas de non-paiement

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

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par le distributeur d'eau pour vous indiquer la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur relatives à la lutte contre l'exclusion.

En cas de non-paiement, le cas échéant, selon les dispositions prévues par la loi, les abonnés autres que ceux occupant une résidence principale d'habitation peuvent s'exposer, jusqu'à paiement des factures dues, à l'interruption de l'alimentation en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

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

## ARTICLE 4 | LE BRANCHEMENT

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

### 4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- Un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- La canalisation reliant la prise d'eau au dispositif d'arrêt qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- Le dispositif d'arrêt : le robinet situé avant le compteur,
- Le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclu,
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Votre refus pour des motifs légitimes d'équiper le branchement (situé en propriété privée) d'un dispositif de relevé des index du compteur à distance et de transfert d'informations vous expose à supporter le coût de la relève physique du compteur tel que mentionné au bordereau des prix unitaires en annexe du présent règlement.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

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

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

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

### Cas particulier des compteurs sous domaine public

La limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité se situe au niveau de la limite de propriété.

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

Un branchement est établi par immeuble après :

- Acceptation de la demande par le distributeur d'eau,
- Accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- Approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

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

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

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

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

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

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

### 4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité et actualisés en application de ce contrat.

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

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

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement (jusqu'au joint situé après compteur exclu).

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- La remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés),
- Le déplacement ou la modification du branchement à votre demande,
- Les réparations résultant d'une faute de votre part. Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

**Vous devez veiller à laisser libre accès à la partie publique du branchement située en domaine privé pour permettre toute intervention du distributeur d'eau.**

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, le distributeur d'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance. Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention du distributeur d'eau devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du service de l'eau.

### 4.5 La fermeture et l'ouverture

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

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que votre contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge "dégâts des eaux".

## 4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, le distributeur d'eau peut supprimer le branchement aux frais du demandeur.

## 4.7 Les interventions sur les branchements existants

### *Cas du renouvellement des branchements lors des travaux sur les canalisations publiques par la collectivité*

Lors du renouvellement du réseau d'adduction d'eau réalisé par la collectivité et lorsque le renouvellement du branchement s'impose, les branchements en service faisant l'objet d'un abonnement préalablement à ces travaux, sont repris depuis l'ancien compteur jusqu'à la canalisation de distribution publique.

Le compteur est alors déplacé en limite de propriété sur le domaine privé.

Les modalités techniques et financières de ces opérations sont encadrées par délibération de la collectivité.

La collectivité transmet aux propriétaires de parcelles sur lesquelles sont installés des branchements en service, en amont des travaux, une demande d'intervention fixant les modalités de reprise des branchements (si location, charge au propriétaire d'informer le locataire).

### *Cas des refus de mise aux normes des branchements*

En cas de refus des travaux, formalisé par écrit par le propriétaire, le dispositif de comptage est installé par la collectivité sur le domaine public et le raccordement est effectué sur le branchement existant. La canalisation après le compteur est quant à elle rétrocédée au propriétaire en l'état et le compteur situé à l'intérieur de l'habitation obligatoirement déposé par le distributeur d'eau.

### *Cas des parcelles non bâties*

Dans le cas où la parcelle est non bâtie, le branchement sous domaine public est à la charge du propriétaire et ne sera réalisé par la collectivité que sur demande expresse de celui-ci et dans la mesure où la parcelle est en zone urbanisable. En cas de non réalisation du branchement durant les travaux d'extension du réseau, le délai autorisé pour réaliser le branchement sera celui imposé par le gestionnaire de la voirie.

## 4.8 Les canalisations rétrocédées au domaine public

Toute intégration au réseau public d'eau potable de réseaux privés, donne lieu à la conclusion d'une convention entre la collectivité et le propriétaire.

Les modalités de rétrocession des canalisations, ouvrages et branchements réalisés par un aménageur sont communiquées lors du permis d'aménager.

Les demandes d'intégration dans le domaine public de réseaux privés doivent être formulées par écrit par le propriétaire à la collectivité et au distributeur d'eau.

Avant cette intégration, la collectivité ou le distributeur d'eau peuvent contrôler la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés notamment sur la base des éléments de contrôles demandés dans la convention de rétrocession.

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais du propriétaire.

## ARTICLE 5 | LE COMPTEUR

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

### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau au compteur et aux équipements de relevé à distance.

## 5.2 L'installation

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

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

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public, suite à l'obtention par le demandeur de l'autorisation de passage du fond traversé.

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

## 5.3 La vérification

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

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

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander, à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont à la charge du distributeur d'eau. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

## 5.4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, le distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection.

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

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais du distributeur d'eau.

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

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

## ARTICLE 6 | LES INSTALLATIONS PRIVEES

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

### 6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandée.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

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

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

### 6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

### 6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé au distributeur d'eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

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

## ARTICLE 7 | L'UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU

### La déclaration en Mairie

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique ou si vous vous apprêtez à vous munir d'un dispositif de prélèvement d'eau à des fins d'usage domestique (puits, forage, système de récupération d'eau pluviale, etc.), **vous devez obligatoirement procéder à une déclaration en mairie**. Le formulaire Cerfa de déclaration est disponible en mairie ou auprès de votre distributeur d'eau.

**Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.**

### Le contrôle des agents du service de l'eau

L'utilisation d'une ressource en eau privative représente un risque de contamination pour le réseau public et pour les populations qu'il dessert.

Afin de préserver la sécurité sanitaire du réseau public de distribution, le distributeur d'eau est autorisé à accéder à votre propriété pour procéder au contrôle de ces dispositifs conformément à la réglementation. Les frais de contrôle, indiqués en annexe de ce règlement, sont portés à votre charge.

Le contrôle peut être effectué par le distributeur d'eau dès lors que ce dernier présume l'existence de tels ouvrages chez l'un des abonnés. Cependant, dans le cas où il s'avère qu'aucun puits, forage ou système de récupération d'eau pluviale n'est constaté sur les lieux, le contrôle reste à la charge du distributeur d'eau.

Vous êtes informé du passage d'un agent du distributeur d'eau au moins 15 jours avant la réalisation du contrôle sur vos installations intérieures. En cas de refus d'accès à votre propriété, vous vous exposez à la facturation de frais de déplacement, tels que fixés en annexe de ce règlement, outre les conséquences éventuellement judiciaires encourues.

Le contrôle consiste en la vérification des points énoncés dans la réglementation.

L'agent vérifie notamment que chaque connexion entre les réseaux d'eau de qualité différente est munie d'un dispositif de protection par surverse ou d'un disconnecteur contrôlable approprié.

Après cette visite à laquelle vous devrez être présent ou représenté, vous serez destinataire d'un rapport de visite et d'une facture (distincte de la facture d'eau).

S'il apparaît que les installations privatives connectées à une ressource en eau distincte du réseau public, génèrent des rejets dans le réseau d'assainissement, le rapport de visite en fera mention et sera adressé au gestionnaire du service d'assainissement.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau contre tout risque de pollution n'est pas garanti, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au Maire.

Il vous appartient de justifier auprès du distributeur d'eau de la réalisation des travaux de sécurisation demandés. A défaut, une nouvelle visite de vérification pourra être effectuée par le distributeur d'eau et portée à votre charge, selon les tarifs fixés en annexe de ce règlement.

Sans préjudice des autres cas prévus au présent règlement du service, vous vous exposez dans le cadre du présent article à la fermeture de votre branchement après mise en demeure, si les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées malgré le risque pour le réseau public d'eau potable.

Un nouveau contrôle portant sur les mêmes installations intérieures ne pourra être mis à votre charge qu'à l'issue d'une période de 5 ans.

## ANNEXE 1 | TARIFS

La présente annexe précise le montant des tarifs du prix de l'eau et des prestations complémentaires applicables à la date d'adoption du règlement de service par la collectivité. Il s'agit des tarifs en date de valeur au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Ces tarifs sont soumis à la TVA en vigueur.

### TARIFS DU PRIX DE L'EAU

#### 1•1 Tarifs du distributeur d'eau

Les tarifs feront l'objet d'une indexation annuelle, par application de la formule suivante :

$$K1 = 0,15 + 0,45 (ICHT-E / ICHT-E_0) + 0,17 (FSD2 / FSD2_0) + 0,15 (TP10a / TP10a_0) + 0,08 (M_{12}(0105534766) / M_{12}(0105534766)_0)$$

La valeur des indices utilisée pour les calculs d'indexation est celle définitive du mois de juin de l'année n-1, ou à défaut la dernière valeur publiée au 30 novembre de l'année n-1, pour application à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année n.

##### Part abonnement

| Diamètre du compteur de l'abonné | Part fixe <u>semestrielle</u> (€ HT) |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>15 mm</b>                     | 14,42                                |
| <b>20 mm</b>                     | 28,84                                |
| <b>de 25 mm à 50 mm inclus</b>   | 219,36                               |
| <b>supérieur ou égal à 60 mm</b> | 449,01                               |

##### Part fonction de la consommation

| Tranches de consommation                   | Montant de la part variable (€ HT) |
|--|------------------------------------|
| <b>de 0 à 200 000 m<sup>3</sup> inclus</b> | 0,4200                             |
| <b>au-delà de 200 000 m<sup>3</sup></b>    | 0,8000                             |

#### 1•2 Tarifs de la collectivité

Ces tarifs seront amenés à évoluer par délibération du conseil communautaire.

##### Part abonnement

| Diamètre du compteur de l'abonné | Part fixe <u>semestrielle</u> (€ HT) |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>de 15 à 20 mm inclus</b>      | 4,300                                |
| <b>de 25 à 50 mm inclus</b>      | 23,795                               |
| <b>Supérieur à 60 mm</b>         | 389,875                              |

##### Part fonction de la consommation

| Tranches de consommation       | Montant de la part variable (€ HT) |
|--------------------------------|------------------------------------|
| <b>Quel que soit le volume</b> | 0,5192                             |



## TARIFS DES PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

Les tarifs liés à l'application du présent règlement de service sont les suivants. Ils font l'objet d'une indexation annuelle, par application de la formule suivante :

$$K1 = 0,15 + 0,45 (ICHT-E / ICHT-E_0) + 0,17 (FSD2 / FSD2_0) + 0,15 (TP10a / TP10a_0) + 0,08 (M_{12}(0105534766) / M_{12}(0105534766)_0)$$

La valeur des indices utilisée pour les calculs d'indexation est celle définitive du mois de juin de l'année n-1, ou à défaut la dernière valeur publiée au 30 novembre de l'année n-1, pour application à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année n.

| Nature de la prestation   | Prix unitaire<br>(en € HT)                  |
|---|---|
| <b>Accès au service</b>   |   |
| Frais d'accès au service sans déplacement   | 65  |
| Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)   | 65  |
| <b>Diverses interventions à votre domicile</b>  |   |
| Fermeture du branchement  | 62,97                                       |
| Réouverture de branchement  | 62,97                                       |
| Dépose d'un compteur de 15 ou 20 mm   | 62,97                                       |
| Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande de l'abonné en dehors d'une tournée de relève   | 55,86                                       |
| Forfait déplacement au domicile de l'abonné pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe   | 55,86                                       |
| Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande de l'abonné avec un compteur pilote ou une jauge calibrée   | 88,26                                       |
| <b>Étalonnage d'un compteur de 15 à 40 mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)</b>   |   |
| Pour un compteur de 15 mm   | 379,94                                      |
| Pour un compteur de 20 mm   | 398,23                                      |
| Pour un compteur de 30 mm   | 480,03                                      |
| Pour un compteur de 40 mm   | 541,39                                      |
| Pour un compteur > à 40 mm  | Sur devis                                   |
| <b>Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)</b>  |   |
| Pour un compteur de 15mm  | 487,57                                      |
| Pour un compteur de 20 mm   | 505,86                                      |
| Pour un compteur de 30 mm   | 587,66                                      |
| Pour un compteur de 40 mm   | 649,02                                      |
| Pour un compteur > à 40 mm  | Sur devis                                   |
| <b>Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage</b>  |   |
| Diagnostic comprenant le compte rendu de visite   | 185,34                                      |
| Contre-visite comprenant le procès-verbal de visite   | 123,56                                      |
| <b>Qualité eau et pression</b>  |   |
| Analyse d'eau effectuée à la demande de l'abonné  | sur devis                                   |
| Mesure de pression effectuée à la demande de l'abonné   | sur devis                                   |
| <b>Télérelevé</b>   |   |
| Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau (en cas de faute prouvée de l'abonné)  | 110,30                                      |
| Relevé du compteur en cas de refus de pose de télérelevé  | 65,66                                       |
| Fourniture et paramétrage du système de relevé à distance   | 59,12                                       |
| <b>Autres services clientèle</b>  |   |
| Edition duplicata de facture (1 <sup>ère</sup> demande)   | gratuit                                     |
| Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)   | 7,21  |
| <b>Pénalités et infractions au règlement</b>  |   |
| Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance  | 25,81                                       |
| Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un abonné professionnel et une collectivité (1)   | 40,00                                       |
| Intérêts moratoires facturés à un abonné particulier, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture       | Intérêt légal augmenté de 5 points          |
| Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)    | Taux de refinancement de la BCE + 8 points  |
| Intérêts moratoires facturés à un abonné professionnel, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture (1) | Taux de refinancement de la BCE + 12 points |
| Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les abonnés exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)  | 2,26  |
| Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous  | 44,13                                       |
| Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de rendez-vous pris à la demande de l'abonné en dehors  | 54,90                                       |

|   |        |
|---|--------|
| des heures ouvrées  |        |
| Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus de l'abonné de laisser l'Exploitant accéder au compteur de 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)          | 13,46  |
| Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus de l'abonné de laisser l'Exploitant accéder au compteur supérieur à 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur) | 32,29  |
| Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés  | 110,86 |
| Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit  | 220,65 |
| Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par l'abonné de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant  | 13,46  |
| Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de 15 mm  | 13,46  |
| Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur supérieur à 15 mm   | 32,29  |
| Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts de l'abonné (en dehors de la résiliation pour non-paiement)   | 31,22  |
| Remplacement de compteur de 15 mm gelé (en cas de faute prouvée de l'abonné), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé)   | 112,32 |
| Remplacement de compteur de 20 mm gelé (en cas de faute prouvée de l'abonné), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé)   | 137,77 |
| Remplacement de compteur de 30 mm gelé (en cas de faute prouvée de l'abonné), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé)   | 250,67 |
| Remplacement de compteur de 40 mm gelé (en cas de faute prouvée de l'abonné), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé)   | 320,85 |

- (1) *Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture*
- (2) *Pénalité : son paiement n'exonère pas l'abonné, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement*

Sur simple appel téléphonique auprès du distributeur d'eau, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

## ANNEXE 2 | CONDITIONS PARTICULIÈRES RELATIVES À L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

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

Conformément aux textes réglementaires, il incombe à la collectivité de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles pour permettre au distributeur d'eau de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats.

Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- Le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- Le syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

### LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

#### La demande d'individualisation

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- Le propriétaire bailleur privé ou public
- La copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble

peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique au distributeur d'eau.

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

#### L'examen du dossier de demande

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

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

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

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

Le distributeur d'eau peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

#### La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au distributeur d'eau :

- Une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- Et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par le distributeur d'eau.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

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

## L'individualisation des contrats

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

## Contrôle et réception

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

Par ailleurs, le distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

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

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

## RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur

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

Il reste en particulier responsable :

- Des fuites sur les installations intérieures,
- Des manques d'eau ou de pression,
- Des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur,

et de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le distributeur d'eau.

En ce qui concerne la pression, les obligations du distributeur d'eau s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

## CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS

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

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

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre au distributeur d'eau d'accéder au compteur, pour son entretien.

Les coûts liés à la pose du système de télérelevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le distributeur d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

## GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

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

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par le distributeur d'eau, ils pourront être repris par celui-ci à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les "prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau" permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et le distributeur d'eau sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontrera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. Le distributeur d'eau installera alors les nouveaux compteurs.

## MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

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

Le propriétaire est redevable :

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

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

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

## DISPOSITIF DE FERMETURE

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

## RELEVÉ CONTRADICTOIRE

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