



Service public
de distribution
**d'eau
potable**

**RÈGLEMENT
DE SERVICE**

SOMMAIRE

1 - Le service de l'eau	3
1.1 La qualité de l'eau fournie.....	3
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	3
1.3 La collectivité.....	3
1.4 Les règles d'usage de l'eau et des installations.....	3
1.5 Les interruptions du service.....	4
1.6 Les modifications et restrictions du service.....	4
1.7 La défense contre l'incendie.....	4
1.8 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	4
2 - Votre contrat	4
2.1 La souscription du contrat.....	4
2.2 La résiliation du contrat.....	5
3 - Facturation	5
3.1 La présentation de la facture	5
3.2 L'actualisation des tarifs.....	5
3.3 Le relevé de votre consommation d'eau	5
3.4 Les modalités et délais de paiement	6
3.5 En cas de non-paiement	6
4 - Le branchement	6
4.1 La description.....	6
4.2 L'installation et la mise en service	6
4.3 Le paiement.....	7
4.4 La réparation et le remplacement.....	7
4.5 La surveillance et l'accès.....	7
4.6 Le déplacement du branchement.....	8
4.7 La fermeture et l'ouverture	8
5 - Le compteur	8
5.1 Les caractéristiques.....	8
5.2 L'installation.....	8
5.3 La vérification	8
5.4 L'entretien et le renouvellement.....	8
6 - Les installations privées	9
6.1 Les caractéristiques.....	9
6.2 L'entretien et le renouvellement.....	9
7 - Infractions et poursuites	9
8 - Conditions d'application et de modification du règlement.....	10
9 - Voies de recours des usagers	10
9.1 Le règlement des réclamations	10
9.2 La médiation de l'eau	10
9.3 Recours juridictionnels	10
10 - Annexe 1 : dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau suivant l'arrêté du 17/12/2008 et la circulaire du 9 novembre 2009.....	12
11 - Annexe 2 : Composantes du prix de l'eau	13
11.1 Prix de l'eau proprement dit	13
11.2 Redevance assainissement	13
12 - Annexe 3 : Précautions à prendre contre le gel	13
13 - Annexe 4 : fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.....	14
14 - Annexe 5 : individualisation des contrats de fourniture d'eau	14

Le **règlement du service** désigne le document établi par la Communauté d'Agglomération du Grand Avignon et adopté par délibération du 23 juillet 2018 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'utilisateur et s'inscrit dans le respect intégral des dispositions des lois Warsmann, Brottes et Hamon.

Dans le présent document :

→ Vous désigne l'utilisateur, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau. Ce peut être, par exemple, le propriétaire ou le locataire, ou l'occu-

pant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

→ La Collectivité désigne la Communauté d'Agglomération du Grand Avignon, autorité organisatrice du service de l'eau.

→ L'Exploitant du service désigne la société titulaire du contrat de délégation de service public d'eau potable à qui la Collectivité a confié l'exploitation de ses réseaux et l'approvisionnement en eau potable des usagers desservis par le réseau, dans les conditions du règlement du service.

1 LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

L'Exploitant du service est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

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

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité ainsi que la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la Collectivité ou le Préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

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

→ Une **information régulière** sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,

→ Une **assistance technique**, au n° figurant sur la facture (appel non surtaxé), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans l'heure en cas d'urgence,

→ Un **accueil téléphonique** au n° figurant sur la facture (appel non surtaxé), aux jours et heures suivants, **du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00** et le **samedi de 08h à 13h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau.

→ Des **permanences sur plusieurs bureaux d'accueil client** aux horaires et adresses indiqués sur votre facture ou sur simple appel téléphonique au service clientèle.

→ Une **réponse écrite à vos courriers et courriels** dans les **5 jours ouvrés** suivant leur réception (**demande simple**) et dans les **15 jours ouvrés pour une demande complexe** ou nécessitant une intervention complexe, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

→ Le respect des **horaires de rendez-vous** nécessitant une intervention à votre domicile avec **une plage horaire de 2 heures maximum** garantie,

→ Une **étude et une réalisation rapide** pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous **8 jours** ouvrés après réception de votre demande **complète** (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- une information sous **8 jours** ouvrés du caractère incomplet de votre demande,
- réalisation des travaux au plus tard dans les **15 jours** ouvrés (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

→ Une **mise en service rapide de votre alimentation en eau** : lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré suivant votre appel (sous réserve de l'existence du branchement et de sa conformité).

→ L'ensemble des obligations de l'Exploitant du service fait l'objet d'une **Charte Service Client** qui vous est remise avec l'envoi de la première facture. En cas de non respect de ces derniers, il s'engage :

- Sur un remboursement correspondant au montant de la part fixe annuelle sur la prochaine facture avec un minimum de 20 €.

1.3 La collectivité

Vous pouvez à tout moment solliciter la collectivité pour obtenir des informations ou précisions sur le service de l'eau potable.

Les coordonnées postales sont :

Communauté d'agglomération du Grand Avignon
320, Chemin des Meinajaries - 84911 AVIGNON - Cedex 9.

1.4 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à en respecter les règles d'usage. Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations 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, à vos frais, de l'alimentation en eau après envoi d'une mise en demeure par Lettre Recommandée avec accusé de réception, restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé de **8 jours**, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1.5 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service et du délai quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Pendant tout arrêt d'eau, les usagers sont invités à garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant dès la fin de l'intervention.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone (appel non surtaxé) ou par écrit auprès du service clientèle de l'Exploitant du service, Cf. chapitre 1.2.

Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires. Vous recevez **confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre**

1.6 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes. En cas de force majeure ou de pollution de l'eau l'utilisateur sera informé des mesures de restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.7 La défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des vannes sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au personnel municipal ou communautaire agréé, aux sapeurs-pompiers ou au personnel de l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service peut consentir à des particuliers, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement pour un branchement sanitaire.

La réalisation du branchement incendie doit être compatible avec le fonctionnement du réseau et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un dispositif de comptage et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable.

La suppression du branchement incendie est conditionnée d'un avis favorable de l'autorité compétente.

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

Les propriétaires d'immeubles peuvent demander l'individualisation de leurs compteurs. L'Exploitant procède à l'individualisation des contrats, dans le respect des prescriptions techniques et administratives en vigueur. Le détail des modalités figure dans les conditions particulières définies en annexe.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au service public de l'eau potable.

contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, un dossier d'information sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation. Vous pouvez également obtenir ces informations sur demande auprès du service client de l'Exploitant.

Votre première facture dite « facture d'accès au service » comprend des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de

ce règlement de service et l'abonnement dû pour le semestre en cours.

Le règlement de votre première facture, dite « facture d'accès au service », confirme l'acceptation du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception.

Votre contrat prend effet :

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

Il est souscrit pour une durée indéterminée.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la loi n° 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978. Vos données personnelles sont également soumises à la réglementation européenne en matière de protection des données à caractère personnel : « Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel ».

Dans la continuité du respect de la réglementation des données à caractère personnel, l'Exploitant ne pourra pas proposer aux usagers des services complémentaires non prévus au contrat de délégation de service public de l'eau potable ou au présent règlement sans l'accord formel de la Collectivité.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

3 FACTURATION

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

3.1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, les rubriques suivantes :

→ La distribution de l'eau, avec :

Une part revenant à l'Exploitant du service et éventuellement une part revenant à La Collectivité. Ces parts couvrent l'ensemble des frais de fonctionnement, et des charges du Service public de l'eau potable.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une part fixe (abonnement) déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement, et une part variable calculée en fonction de la consommation.

→ Des sommes perçues pour le compte d'autres organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, renouvellement des réseaux, lutte contre la pollution), à l'Etat (taxe sur les consommations d'eau), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur. Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif. La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre La Collectivité et l'Exploitant du service, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,

2.2 La résiliation du contrat

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au numéro indiqué sur votre facture, par écrit (courrier ou e-mail) ou à votre accueil clientèle en communiquant votre relevé de compteur et votre nouvelle adresse. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée, suite à la communication de votre index par vos soins. A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ. En absence d'index communiqué par vos soins, un relevé sera effectué à vos frais par un agent de l'Exploitant du service.

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

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

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

- si vous n'avez effectué aucune démarche de résiliation de votre abonnement auprès du Service de l'Eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

→ par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture. La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début de la période facturée. 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.

La formule d'indexation des prix prévue au contrat de délégation est :

$K = 0,20 + 0,28 (ICHTE/ICHTE_0) + 0,03 (010534766/010534766_0) + 0,34 (FSD2/FSD2_0) + 0,15 (TP10a/TP10a_0)$

3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

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

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- une « carte-relevé » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de **5 jours**. Si vous n'avez pas renvoyé la « carte-relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant, soit sur le site internet ou le Serveur Vocal Inte-

ractif du service Client de l'Exploitant.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur.

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 supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

3.4 Les modalités et délais de paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture. Celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et/ou des intérêts de retard fixés au paragraphe 3.5 de ce règlement.

Votre abonnement est facturé par semestre et d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé pro-rata temporis. Votre consommation est facturée à terme échu par périodes semestrielles.

Vous pouvez régler votre facture selon les modalités suivantes :

- Par chèque bancaire ou postal,
- Cash Compte à votre bureau de Poste (paiement en espèce uniquement),
- Virement,
- Carte bancaire,
- par prélèvement automatique,
- L'étalement des règlements par mensualisation,
- par TIP,
- par internet.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors en général 12 mensualités par année, chacune étant égale à 1/12^{ème} de la période équivalente et le solde restant dû avec la facture du semestre. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par l'Exploitant), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (convention solidarité eau), fonds de solidarité du service, les chèques Eau, en partenariat avec les CCAS des communes du territoire.

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, vous recevez une lettre de rappel. Ce courrier vous rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité. Si le règlement n'est pas effectué par retour de courrier après cette lettre de rappel, vous recevez une lettre simple de mise en demeure majorant votre facture d'une pénalité de retard fixée en annexe de ce règlement. A cette lettre simple de mise en demeure, la facture pourra être majorée des intérêts moratoires en supplément de la pénalité de retard ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture.

En cas de non-paiement, les catégories de client prévues par la loi Brottes N° 2013-312 du 15 avril 2013, ne sont pas exposées à l'interruption en eau dans les conditions et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

4 LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau,
2. la partie de canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé jusqu'au point de livraison,
3. le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus, en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour et éventuellement un robinet après compteur et un réducteur de pression,
4. des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Les installations privées commencent après le joint situé après compteur.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au pro-

priétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer à ses frais un dispositif de protection contre les retours d'eau, qui fait partie des installations privées, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement. De ce fait, l'entretien et le renouvellement du dispositif anti-retour sont à la charge du propriétaire.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble (Annexe5). Les usagers concernés ont en conséquence l'obligation d'installer, lorsqu'il n'existe pas, un tel compteur général et, lorsque ce dernier ne se situe pas en limite de propriété, de le déplacer en limite de propriété.

4.2 L'installation et la mise en service

4.2.1 Deux cas de figure possibles, décrits ci-dessous :

- Une entreprise tierce réalise les travaux :

Vous pouvez faire appel à l'entrepreneur de votre choix pour réaliser les travaux de branchement, la Collectivité se réservant le droit d'agrèer les entreprises habilitées à intervenir sur le réseau ou

d'établir les conditions d'une telle intervention par une décision d'application générale afin notamment de préserver l'intégrité du réseau. L'abonné informe dès que possible l'Exploitant de l'entreprise retenue par lui pour l'exécution des travaux. L'abonné s'assure, avant toute fourniture d'eau, que l'Exploitant aura été mis en mesure d'effectuer le contrôle des travaux et d'installer le compteur. Ce contrôle intervient dans les **10 jours** ouvrés qui suivent la réception de la demande de l'utilisateur. Ce contrôle est facturé à l'utilisateur conformément au prix défini au bordereau des prix ainsi que les frais de fourniture et pose du compteur.

Le manquement aux obligations visées ci-avant est sanctionnée par la pénalité prévue par le présent règlement, sans préjudice des recours que l'Exploitant pourrait effectuer à l'encontre de l'abonné à raison des dommages que l'Exploitant ou les ouvrages et équipements du service public aurait pu subir du fait du branchement non déclaré.

L'Exploitant ne pourra être responsable de la qualité de l'eau distribuée à l'abonné dans le cas où le branchement sur le réseau public aurait été réalisé en infraction des présentes dispositions et que le défaut de qualité serait imputable à la conception ou l'état du branchement.

→ L'Exploitant du service réalise les travaux :

Vous avez l'obligation de vous déclarer auprès de l'Exploitant avant toute intervention de branchement sur le réseau public. Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service et après accord sur l'implantation, la mise en place de l'abri du compteur et approbation par le demandeur du devis du branchement définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité.

Le compteur est fourni par l'Exploitant du service.

4.2.2 Le même régime que celui visé au paragraphe 4.2.1 ci-avant s'appliquera en cas de déplacement ou de modification de branchements à la demande de l'utilisateur.

4.2.3 Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Le parcours du branchement à l'intérieur de la propriété doit être libre de toute construction, dallage, plantation d'arbre et d'arbustes, de façon à ce que les interventions éventuelles de l'exploitant du service soient toujours possibles. Il ne sera pas exécuté de remblai ayant pour effet d'enfermer le branchement. A défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels de ces parties de constructions, de plantations ou de remblais seront à la charge de l'utilisateur.

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

4.2.5 La mise en service du branchement est effectuée par l'Exploitant du service, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, après le règlement intégral des travaux (dans le cas de figure où l'Exploitant réalise les travaux) et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4.3 Le paiement

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

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

cation de ce contrat (dans le cas de figure où l'Exploitant réalise les travaux).

Un acompte sur les travaux de 30% doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou sursoit à l'ouverture du branchement.

4.4 La réparation et le remplacement

L'Exploitant du service prend à sa charge et à ses frais, l'entretien, la réparation, les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement et le remplacement du branchement, suivant les conditions ci-après :

- Lorsque le compteur est implanté sur le domaine public, cette obligation s'étend jusqu'à la limite du domaine privé ;
- Lorsque le compteur est implanté en domaine privé hors de tout bâtiment, cette obligation s'arrête au joint après compteur inclus ;
- Lorsque le compteur est implanté dans un bâtiment collectif, cette obligation (i) s'arrête à la limite de ce bâtiment s'agissant du branchement mais (ii) comprend néanmoins le compteur et ses accessoires, joint après compteur inclus, auquel l'abonné assure l'accès à l'Exploitant ;
- Lorsqu'il s'agit d'un immeuble collectif sans compteur général, cette obligation s'arrête à la limite du domaine public, sans préjudice de l'obligation pour l'abonné d'installer un compteur en limite de propriété.

Dans les conditions précitées, l'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge. Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

L'Exploitant du service prend en charge, sauf faute de l'utilisateur, les dommages nés d'une fuite survenant sur la partie des ouvrages pour lesquels il supporte une obligation de réparation et de remplacement conformément au paragraphe ci-dessus.

4.5 La surveillance et l'accès

L'utilisateur assure la surveillance de la partie du branchement placée dans le domaine privé. Il lui appartient d'alerter le distributeur d'eau en cas de fuite survenant sur ces ouvrages dans les meilleurs délais. L'utilisateur laisse la partie du branchement, implantée sur le domaine privé, libre de toute emprise pour permettre sa réparation en cas de fuite. Il autorise l'accès à ses parties privatives pour permettre la réalisation des opérations de réparation et de renouvellement. A défaut pour l'utilisateur de respecter les obligations qui précèdent il supporte les conséquences dommageables imputables à son comportement. En tout état de cause les travaux de remise en état des surfaces en domaine privé demeurent à la charge de l'utilisateur.

4.6 Le déplacement du branchement

L'utilisateur peut demander la modification de son branchement. Il en supporte les frais. En cas de modification du branchement à l'initiative de l'Exploitant du service, en concertation avec l'utilisateur, l'exploitant en supporte les frais. L'éventuel déplacement du compteur en limite de propriété privée s'accompagne de la réfection de la partie de canalisation sur laquelle le distributeur d'eau

supporte, préalablement au déplacement du compteur, une obligation d'entretien conformément au 4.4 ci-dessus.

4.7 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés au bordereau des prix figurant dans les conditions particulières du présent règlement.

5 LE COMPTEUR

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

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du code civil. Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Pour les immeubles collectifs ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Le compteur est placé en limite de propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention). Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Les usagers concernés ont en conséquence l'obligation d'installer, lorsqu'il n'existe pas, un tel compteur général et, lorsque ce dernier ne se situe pas en limite de propriété, de le déplacer en limite de propriété.

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

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

Le compteur est installé en présence de l'abonné et le cas échéant du propriétaire.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation de l'Exploitant du service. Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5.3 La vérification

L'Exploitant du service pourra procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, effectuer un premier jaugeage, il suffit, par exemple, de faire couler 10 à 20 litres d'eau, en remplissant un seau, et de regarder si cette consommation est bien enregistrée sur votre compteur (chiffres sur fond rouge, qui indiquent les litres consommés).

En cas de doute, vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur auprès de l'Exploitant. Dès que le service d'eau potable informe l'utilisateur d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation. L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. L'annexe 4 détaille les modalités de mise en œuvre.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé et indépendant. Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification 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 sont à la charge de l'Exploitant du service. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais. Lors de la pose de votre compteur, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Si votre compteur a subi une usure normale, ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'Exploitant du service. En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son plomb de scellement a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel causé par l'abonné et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.)

6 LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle «installations privées» les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble quand il existe et limite du domaine public en cas d'absence du 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.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, 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 ayant opté pour l'individualisation des contrats (Annexe n°5).

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, de l'Exploitant du service, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par La Collectivité peuvent procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification

d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, L'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses. Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement, ou de maintien en conformité.

7 INFRACTIONS ET POURSUITES

Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents du service d'eau potable, soit par le représentant légal ou le mandataire de la collectivité.

Elles peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents.

En cas de non-respect des conditions d'utilisation définies par le présent règlement, troublant gravement, soit la continuité du service, le fonctionnement des réseaux, la salubrité publique ou por-

tant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi par le service est mise à la charge de l'établissement.

L'Exploitant pourra mettre en demeure l'utilisateur par lettre recommandée avec accusé de réception, de cesser toute utilisation irrégulière dans un délai inférieur à 48 heures.

En cas d'urgence, le branchement peut être obturé sur le champ et sur constat d'un agent du service d'eau potable.

8 CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement a été adopté par délibération de la collectivité en date du **23/07/2018** pour une entrée en vigueur à compter du **01/01/2019**.

Des modifications au présent règlement pourront être décidées par la collectivité par délibération.

Elles seront portées à la connaissance des usagers par envoi du règlement de service modifié.

9 VOIES DE RECOURS DES USAGERS

9.1 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : le Médiateur local de l'agence clientèle du Pontet pour lui demander le réexamen de votre dossier.

Un comité de suivi de la satisfaction des usagers et de médiation composé de plusieurs membres se réunit une fois par semestre. Ce comité est chargé de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers, et il est également amené à jouer le rôle de médiateur pour les éventuels litiges qui dérogeraient aux procédures existantes habituelles afin de s'assurer d'un traitement adapté des dossiers les plus sensibles.

9.2 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr).

9.3 Recours juridiques

En cas de litige, l'utilisateur qui s'estime lésé peut saisir les tribunaux judiciaires compétents pour connaître des différends entre les usagers d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement à la redevance d'eau potable, le montant de celle-ci ou les clauses du règlement de service.

Conditions particulières du règlement de service - Tarifs des prestations diverses

Les tarifs ci-dessous ont été établis en valeur de base au 01/01/2019 et sont révisés chaque année.

Contrôle de projet de travaux de branchement neuf ou modification de branchement existant réalisé par un tiers	70,00 €/HT
Contrôle de réalisation de travaux de branchement neuf ou de modification de branchement existant et validation de conformité des travaux réalisés par un tiers	150,00 €/HT
Contrôle de raccordement des réseaux aux ouvrages du service réalisé par un tiers	160,00 €/HT
Contrôle réglementaire des dispositifs de prélèvements privés selon annexe 1	180,50 €/HT
Contre-visite des dispositifs de prélèvements privés comprenant le PV de visite	120,30 €/HT
Etalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage n'est pas défavorable à l'abonné	84,00 €/HT
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour la relève de son compteur (après 2 relèves sans accès direct de l'Exploitant du service au compteur), déplacement au domicile de l'utilisateur (frais de déplacement), déplacement à tort. (Heures ouvrables)	56,65 €/HT
Remplacement de compteur de 15 mm ou 20 mm détérioré ou disparu (en cas de responsabilité du client)	121,75 €/HT
Frais de fermeture avec déplacement sur place pour constat de consommation sur contrat résilié sauf en cas de modification du règlement de service	61,30 €/HT
Frais d'accès au service sans déplacement	42,95 €/HT
Frais d'accès au service avec déplacement	83,50 €/HT
Frais d'ouverture avec déplacement sur place pour création ou mutation	61,30 €/HT
Frais de réouverture de branchement suite à un litige	61,30 €/HT
Pénalités pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	25,00 €/HT
Edition duplicata de facture (1 ^{ère} demande gratuite), par demande supplémentaire	7,00 €/HT
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel et collectivité (1)	40,00 €/HT
Intérêts moratoires facturés à un client particulier, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, 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 + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, à compter de la deuxième relance en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement), hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	2,20 €/HT
Pénalité pour infraction au règlement : manœuvre illicite sur branchement ou compteur, rupture de scellés... (2)	339,00 €/HT
Pénalité pour non déclaration du branchement (2)	339,00 €/HT

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture.

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, (i) des poursuites judiciaires éventuelles, (ii) de la réparation de l'entièreté des dommages causés, directement ou indirectement du fait de l'infraction, au service, compris comme les ouvrages et équipements du service, l'Exploitant et/ou la Collectivité et (iii) des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement

« Engagements de l'Exploitant du service »

INDICATEURS	DÉLAIS / ENGAGEMENT
Délai de réponse aux courriers et courriels	5 jours ouvrés pour une demande simple et 15 jours ouvrés pour une demande complexe ou nécessitant une intervention complexe
Traitement des réclamations client	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse sous 5 jours ouvrés pour les réclamations administratives • Réponse sous 15 jours ouvrés pour les réclamations techniques
Le respect des horaires de rendez-vous nécessitant une intervention à votre domicile	<ul style="list-style-type: none"> • Avec une plage horaire 2 heures
Respect des rendez-vous au domicile des usagers : chaque abonné peut prendre rendez-vous pour une intervention technique sur simple appel	<ul style="list-style-type: none"> • Sous 7 jours ouvrés (sauf souhait spécifique de l'usager) • Dans une plage horaire de 2 heures
Délai de remise en eau d'un branchement neuf à la demande de l'usager	24 heures
Délai de fourniture d'un devis pour la réalisation d'un branchement après prise des éléments sur site en présence du client	8 jours ouvrés
Délai de réalisation des travaux de branchement ou de raccordement, après acceptation, autorisation du projet, règlement du montant de l'acompte et réception des autorisations de voirie	15 jours ouvrés
Montant de l'indemnisation en cas de non-respect de ces engagements	Remboursement de la part fixe annuelle sur la prochaine facture avec un minimum de 20 €

10 ANNEXE 1

Dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau suivant l'arrêté du 17/12/2008 et la circulaire du 9 novembre 2009

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'usager, les agents du service d'eau potable peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'usager. Le service chargé du contrôle informe l'usager de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. Le contrôle est effectué en présence de l'usager ou de son représentant.

Le service notifie à l'usager le rapport de visite.

Un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même usager ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années sauf lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution

n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'usager dans un délai déterminé.

Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au maire de la commune concernée. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable.

11 ANNEXE 2

Composantes du prix de l'eau

11.1 ► Prix de l'eau proprement dit

→ Prime fixe

Somme destinée à couvrir une partie des charges fixes du service, qui comprennent notamment les frais de relevé, facturation, encaissement et d'entretien du branchement.

→ Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches.

La prime fixe et/ou la consommation comprennent une part «exploitant» rémunérant l'exploitation du service et une part «Collectivité» permettant à celle-ci de rembourser les annuités d'emprunts souscrits pour réaliser les installations du service (usine de traitement, canalisation, etc...).

11.2 ► Redevance assainissement

Si l'usager du Service de l'Eau est raccordé ou raccordable au réseau d'assainissement, cette somme est destinée à couvrir l'ensemble des charges du Service de l'Assainissement. Comme pour le service de l'eau, le prix peut être décomposé en :

→ Prime fixe

Somme destinée à couvrir une partie des charges fixes du service.

→ Consommation

Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif ou progressif par tranches.

La prime fixe et / ou la consommation comprennent une part «exploitant» rémunérant l'exploitation du service et une part «Collectivité» permettant à celle-ci de rembourser les annuités d'emprunts souscrits pour réaliser les installations du service (usine de traitement, canalisation, etc...).

→ Redevance de prélèvement, redevance de lutte contre la pollution et redevance de renouvellement des réseaux de collecte (Agence de l'Eau)

Ces redevances, qui sont proportionnelles à la consommation d'eau, sont reversées à l'Agence de l'Eau qui subventionne des ouvrages et réalisations destinés à améliorer /préserver la ressource en eau et assurer la dépollution des eaux résiduaires.

→ T.V.A.

La taxe sur la valeur ajoutée est appliquée à l'ensemble des rubriques de la facture.

12 ANNEXE 3

Précautions à prendre contre le gel

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que vous soyez propriétaire ou locataire, sous votre garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver pensez à prendre les précautions qui s'imposent.

En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

1. Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
2. Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
3. Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- Si votre compteur est situé dans une niche (regard de façade) entourez le de laine de verre.
- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre enfermée dans un sac plastique étanche, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid,
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel,
- Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situées à l'intérieur des habitations :
 - ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
 - en cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la

dépense est bien moindre que celle qui peut être engendrée par le gel de vos conduites.

- Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur : chiffons, papiers journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.

- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave...), s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :

- soit contacter l'exploitant pour vous conseiller en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas),

- soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson.

Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple) à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures,

- mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpentières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais n'utilisez jamais une flamme),

- d'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

13 ANNEXE 4

Fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur

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 et selon le Décret_n°2012-1078_du_24_septembre_2012 (décret d'application de la Loi Warsmann) peuvent demander un écrêtement de leur facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des périodes équivalentes sur les 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 qu'ils occupent.

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, débaras, 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... ; Eventuellement les factures liées à ces fuites pour ces catégories de clients pourront faire l'objet d'écrêtement selon des conditions spécifiques définies par délibération de la Collectivité.
- 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 service des eaux 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 facture d'une entreprise de plomberie attestant la réparation de la fuite concernant son installation privative et indiquant la date de la réparation ainsi que la localisation de la fuite ;
- 2°) si l'abonné s'avère ne pas être un occupant d'un local d'habitation ;
- 3°) si la fuite après compteur est due à des appareils ménagers et des équipements sanitaires et de chauffage, robinet extérieur, arrosage automatique, piscine, surpresseur...

C. En cas de demande d'écrêtement de facture correspondant aux conditions requises aux A. et B. ci-dessus, le service des eaux recalcule la facture sur la base de l'assiette de facturation, égale à la consommation moyenne de l'abonné définie au F.

D. Dès constat, par le service des eaux, 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, l'abonné effectuera les démarches pour bénéficier de l'écrêtement de la facture mentionné au A sous réserve des conditions du B (demande écrite).

E. Le service peut procéder à tout contrôle de la réparation sur site si nécessaire. En cas d'opposition à contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement et ne donnera pas suite à la demande d'écrêtement.

F. 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.

14 ANNEXE 5

Individualisation des contrats de fourniture d'eau

Tous les compteurs évoqués à l'article 5 seront considérés comme « compteurs généraux » et devront être posés à la limite du domaine public et du domaine privé à desservir. En l'absence de « compteur général » sur un branchement existant (immeuble collectif existant), la limite du réseau public est en principe celle séparant en surface la parcelle privée et le domaine public ; elle peut être matérialisée par un élément particulier (robinet, clapet, etc.) ou pas.

En aval de chaque « compteur général » pourront être autorisés un ou plusieurs « compteur(s) divisionnaire(s) ». Tout « compteur divisionnaire » posé dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau devra être précédé d'un

compteur général en limite du domaine public. Les compteurs divisionnaires pourront être situés à l'intérieur des logements mais devront être pourvus d'un système de lecture à distance homologué par l'Exploitant du service et la Collectivité ; ce système, ainsi qu'un robinet sécurisé permettant la fermeture de ce seul usager, seront placés de façon à pouvoir effectuer le relevé du compteur depuis la limite du domaine public ou dans un site facilement accessible par les releveurs sans utilisation de clef particulière ni l'intervention d'un tiers.

Si des contraintes physiques ou administratives extérieures indépendantes de la volonté des parties ne permettent pas la pose du « compteur général » en limite du domaine public (secteur sauve-

gardé par exemple), il devra être placé de façon à pouvoir effectuer la relève du compteur depuis la limite du domaine public ou dans un site facilement accessible par les releveurs sans utilisation de clef particulière ni l'intervention d'un tiers.

Tout usager autorise la Collectivité à intervenir sur les ouvrages publics situés à l'intérieur de son domaine privé sans délai ni mise en demeure en cas de danger mettant en péril la sécurité des biens et des personnes, et dans un délai de 48h dans les autres cas ; toutefois, si la Collectivité ne peut intervenir immédiatement en raison d'un refus de l'usager ou d'impossibilité dépendant de l'usager, ce dernier ne pourra rechercher en responsabilité la Collectivité pour quelque dommage que ce soit.

L'usager pourra toujours demander à l'Exploitant du service le déplacement du compteur en limite de propriété. Le compteur sera posé dans une niche à compteur construite par l'usager en limite du domaine public et le déplacement sera fait par l'Exploitant du service aux frais de l'usager.

→ Facturation

La consommation d'eau sera facturée à chaque usager. En cas d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, l'usager pourra être le locataire ou le propriétaire selon la volonté de ce dernier ; la facturation du volume consommé résultant de la différence entre la somme des consommations des usagers et la consommation lue sur le compteur général sera adressée au syndicat de copropriété (à défaut l'unique propriétaire ; à défaut en l'absence de copropriété, un des propriétaires avec l'accord des autres propriétaires concernés). Le compteur général peut être amené à sous-compter suite à une défaillance technique ou à une sensibilité moindre que les compteurs divisionnaires : la facturation sera alors établie par estimation en fonction des factures précédentes et ne pourra être négative.

Dans le cas des contrats individualisés, le processus de recouvrement du compteur général est strictement identique à celui des compteurs individuels y compris la réduction ou l'interruption de l'alimentation en eau qui serait alors générale pour l'ensemble des abonnés desservis en aval.

Si le contrat de fourniture d'eau est individualisé, l'usager recevra une facture comprenant les parties eau potable, assainissement ainsi que toutes les taxes associées.

En cas d'impossibilité de relève des compteurs, la facturation sera basée sur des volumes estimés.

→ Défaillance d'un compteur divisionnaire

En cas de défaillance des compteurs divisionnaires due à une surpression anormale sur le réseau intérieur (occasionnée par celui-ci) ou une détérioration anormale (incendie, gel, corps étranger, retour d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.), le renouvellement du compteur sera à la charge de l'abonné du « compteur général ».

→ Responsabilité de la qualité de l'eau distribuée

La collectivité est tenue de fournir de l'eau potable en qualité physique, chimique et bactériologique au compteur général. Toutefois, le syndicat de copropriétaires, à défaut, le propriétaire unique, à défaut les propriétaires devront respecter la réglementation en vigueur jusqu'aux points de prélèvements.

→ Individualisation des contrats de fourniture d'eau

Les demandes d'individualisation des contrats de fourniture d'eau devront respecter la réglementation en vigueur. Elles devront notamment contenir un plan précis de l'ensemble des réseaux de distribution d'eau potable existant (au moins, un plan par étage de bâtiment et, au moins, un plan précisant toutes les colonnes montantes).

Lors de la confirmation de la demande un nouveau dossier devra être transmis avec les plans des nouveaux réseaux, l'attestation sur l'honneur des bailleurs qu'ils ont bien informés leurs locataires, et une attestation de conformité sanitaire fournie par un organisme agréé ; cette attestation sera accompagnée d'analyses d'eau (prélèvements et analyses réalisés par le laboratoire départemental agréé par la DDASS) correspondant à des prélèvements quasi-simultanés au compteur général et à chaque compteur individuel (avec au minimum les paramètres pH, température, turbidité, conductivité, odeur-saveur, chlore résiduel, TH-Ca, TH-Mg, fer, plomb, cuivre, nickel, COT et bactériologiques).

Chaque nouvel usager individualisé fera l'objet d'un contrat d'abonnement individualisé qui sera régi selon les règles applicables aux compteurs généraux notamment en matière de paiement des consommations d'eau.

Les demandes de retour à la situation antérieure (abandon de l'individualisation au profit du seul compteur général) devront être demandées par la personne morale ayant fait la demande d'individualisation.

Fait à Avignon, le 02/01/2019

Pour la Collectivité,


René Trucco


À Avignon, le 02/01/2019

Pour l'Exploitant,


 Eau du Grand Avignon S.A.S.
162 Allée de Vire Abeille
84130 LE PONTET



Eau Grand Avignon

Service client

TSA 70001

54528 LAXOU CEDEX

Service clientèle : 09 77 40 84 60
(numéro non surtaxé)

Du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 8h à 13h

Urgence 24h/24 : 09 77 42 84 60
(numéro non surtaxé)

Grand Avignon

320, chemin des Meinajariès

BP 1259

Agroparc

84911 AVIGNON CEDEX 9

Tél. 04 90 84 47 00 / Fax 04 90 84 47 01

contact@grandavignon.fr

www.grandavignon.fr