

LIVRET D'ACCUEIL

Un dossier d'information sur le Service de l'Eau présentant l'ensemble des prestations garanties, les services et des conseils de protection de l'environnement est joint au règlement de service et à la facture contrat lors de l'abonnement au service. Ce livret d'accueil est également disponible sur simple demande au service clientèle de l'Exploitant.

CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

L'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel en le cafeutrant 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.

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

1. Le processus d'individualisation.
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements sont désignés dans ces conditions particulières par le terme «immeuble».

1. 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 à l'Exploitant du service.

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 l'Exploitant du service 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

L'Exploitant du service 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 ; à cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser aux 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 bache, 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.

L'Exploitant du service 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 Service des Eaux :

- 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 l'Exploitant du service.

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 à l'article 5 du décret n°2003-408 du 28 avril 2003, en y joignant le nom et l'adresse de ses locataires, et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS

L'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date.

CONTROLE ET RECEPTION

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service 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.

2. 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 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 Service des Eaux s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

3. 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 l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas, ils sont équipés de systèmes de relevé à distance agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien. L'achat et la pose du système de télé-relève sont à la charge du propriétaire. L'entretien et le renouvellement sont assurés par le Service de l'eau potable.

4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs de la Collectivité. Ils appartiennent à l'Exploitant du service.

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 l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service 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 l'Exploitant du service 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. L'Exploitant du service fournira alors les nouveaux compteurs du Service qu'il installera aux frais du propriétaire.

5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

CONSOMMATIONS COMMUNES

Les consommations communes de l'immeuble sont systématiquement mesurées par des compteurs spécifiques : arrosage, lavage, partie communes.

CONSOMMATION GENERALE

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.

FACTURATION DE CES CONSOMMATIONS

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.

6. 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 potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'eau potable.

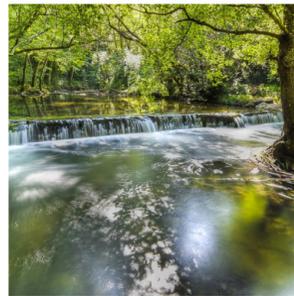
7. DISPOSITIF DE FERMETURE

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 à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

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

8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service 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.



Le règlement du Service de l’Eau

Les mots pour se comprendre

Vous,

Désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonne-ment auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité,

Désigne la commune de Valbonne organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service,

Désigne la SPL HYDROPOLIS à qui la Collectivité a confié par un contrat de concession du 12 décembre 2017 l’approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Concession de Service Public,

Désigne le contrat conclué entre la Collectivité et l’Exploitant du service. Il définit les conditions d’exploitation du Service de l’Eau.

Le règlement du service,

Désigne le présent document établi en accord avec la Collectivité et adopté par délibération n° 8916 du 14 décembre 2017.

Il définit les obligations mutuelles de l’Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS.

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou Internet. Le règlement de votre première facture, dite «facture contrat» confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau et des conditions particulières de votre contrat.

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés en accord avec la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau.

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m3 d'eau consommés et peut comprendre un abon-nement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué deux fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service de l'Eau.

La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

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-clients).

1.1 La qualité de l'eau

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

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'Exploitant

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en oeuvre un service de qualité et notamment :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé «Livret d'Accueil». Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service-clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3 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 Directeur Général de la SPL HYDROPOLIS pour lui demander le réexamen de votre dossier.

1.4 La médiation de l'eau

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

1.5 Les règles d'usage du service

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des 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 et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manoeuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouché 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'eau 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 ;
- prendre de l'eau direct sur le parc des hydrants (poteaux incendies).

Le non-respect de ces conditions peut entraîner des pénalités et des frais d'intervention en annexe du présent règlement. Cela peut aussi entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure 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 clients.

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

1.6 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 ser- vice 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.

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 (les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilées à la force majeure). En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption. Si vous êtes un industriel 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.

1.7 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 consé- quences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consom- mation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.8 La défense contre l'incendie

La manoeuvre des robinets sous bouché à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au Service de Lutte contre l'Incendie.

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 syndc. Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou Internet) auprès du service-clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Votre première facture, dite «facture-contrat» comprend les frais d'accès au service dont le mon- tant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la «facture-contrat» confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

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

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce su- jet du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier soit par téléphone, soit par écrit (courrier ou Internet), avec un préavis de 7 jours auprès du service-clientèle de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A votre départ, l'alimentation en eau pouvant être maintenue pour permettre au nouvel occupant

de bénéficier de l'eau immédiatement, vous devez fermer le robinet d'arrêt du client situé après 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 les robinets de vos installations

privées laissés ouverts.

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

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immo- bilier de logements

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'Eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées en annexe 5.

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 de l'Eau.

VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 2 facture(s) par an (une seule facture si vous êtes mensualisé). Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

3.1 La présentation de la facture

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique «Distribution de l'eau».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer 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.

Outre la rubrique «Distribution de l'eau», la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Eau Collectif ou Non Collectif.

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

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de concession de Service Public pour la part revenant à l'Exploitant du service, et indiqués à la date de souscription du contrat d'abonnement dans la grille tarifaire,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

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

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs c'est-à-dire supérieurs à 5 % ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau

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

Le relevé est effectué au moins deux fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service 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 votre 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 de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux pé- riodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai de 30 jours. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, une pénalité en annexe de ce règlement vous est facturée. Si l'accès au compteur reste toujours impossible, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service vous informe lorsqu'il constate, au vu du relevé de compteur de votre local d'habitation, que votre consommation a plus que doublé par rapport à votre consommation moyenne. Vous n'êtes pas tenu de payer la part de la consommation excédant le double de cette consommation moyenne, si l'augmentation anormale de votre consommation est due à une fuite et que vous l'avez faite réparer. Les conditions et les démarches à effectuer pour obtenir ce dégrèvement vous sont communiquées avec l'information sur l'augmentation anormale de votre consommation.

Ce dispositif ne concerne pas les locaux professionnels. En dehors de ces conditions prévues par la loi, vous ne pouvez demander d'autre dégrèvement, dans la mesure où vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe de votre compteur,
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

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.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance dont le montant et la périodicité sont transmis sur simple demande par l'Exploitant.

En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consomma- tion), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

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

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

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

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

3.5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une péna- lité 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 l'Exploitant. Ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

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

L'abonnement ou partie fixe continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau et éventuellement un robinet après compteur et un réducteur de pression,
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules inté- grés ou déportés).
- un branchement spécifique pour l'arrosage ne pourra être mis en place qu'à une distance minimale de 5 m de celui pour l'eau potable.

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

Le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées.

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

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

4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (normis 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 propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des condi- tions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 20 mètres, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Pour mémoire, la réglementation construire «sans détruire» est désormais codifiée dans le Code de l'environnement aux articles L. 554-1 à L. 554-5 et R. 554-1 à R. 554-38, elle implique aussi bien les exploitants de réseaux, que les maîtres d'ouvrage, qui doivent rendre plus sûrs leurs pro- jets à proximité des réseaux, et les exécutants de travaux, qui doivent sécuriser leurs chantiers.

Concrètement, toute personne envisageant de réaliser des travaux a l'obligation de consulter, depuis le 1er juillet 2012, le nouveau télé-service www.reseaux-et-canalisations.gov.fr afin d'obtenir la liste des Exploitants auxquels ils devront adresser les nouvelles déclarations régle- mentaires de projet de travaux (DT) et d'intention de commencement de travaux (DICT).

L'exploitant du service 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.

L'Exploitant du service est seul habilité à manoeuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement inté- gral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement.

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 co- propriétaires.

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 concession du Service Public et actualisés en application du 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, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit.

4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

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

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

Vous êtes chargé de la 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.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le mon- tant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitaire- ment pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

LE COMPTEUR

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

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de collectivité ainsi que les équipements de relevé à distance. L'achat et la pose de relevé à distance sont à la charge du propriétaire. L'entretien et le renouvellement sont assurés par l'Exploitant de service.

Vous 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