

## Les mots pour se comprendre

- **“Vous”** désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
- **“La Collectivité”** désigne Cholet Agglomération organisatrice du Service de l'Eau.
- **“L'Exploitant du service”** désigne l'entreprise VEOLIA EAU - COMPAGNIE GÉNÉRALE DES EAUX à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau.
- **“Le contrat de concession de Service Public”** désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
- **“Le règlement du service”** désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 15/02/2021, modifié par délibération du 16 septembre 2024. Il définit les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable de Cholet Agglomération dont le service est assuré par l'Exploitant. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'abonné.

## L'essentiel du règlement 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 internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement.



### Les tarifs

**Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par 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 le gel et les chocs. **Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.**



### Vos factures

Vos factures sont établies sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. **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 consommateurs) **portées par Cholet Agglomération ou son Exploitant.**

## 1-1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels 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.

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 :

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

La pression de distribution garantie, en fonctionnement normal du réseau, est limitée à 1 bar au niveau du sol au droit du compteur des abonnés. Toutefois, l'exploitant examinera les cas particuliers pour lesquels cette pression limite conduirait à des difficultés de fonctionnement des installations intérieures des abonnés.

Il appartient aux propriétaires, copropriétaires ou gérants de s'assurer que les branchements et les canalisations intérieures de tout immeuble desservi ont une section suffisante pour que la pression de l'eau (la hauteur piézométrique de l'eau) au point le plus élevé ou le plus éloigné de l'immeuble,

soit encore d'au moins 0,3 bar (3 mètres à l'heure de pointe de consommation), même au moment où la pression de service dans la conduite principale atteint sa valeur minimale. Dans le cas où la pression du réseau de distribution publique est supérieure à 3 bars, l'Exploitant recommande vivement aux abonnés l'installation d'un réducteur de pression qui limitera le vieillissement de leurs installations intérieures et des équipements installés et qui favorisera les économies d'eau. Le service ne saurait être responsable des dommages causés par une pression supérieure à 3 bars en l'absence d'un réducteur de pression ou en présence d'un réducteur de pression défaillant.

Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante, des variations pouvant survenir à tout moment en service normal. Une modification permanente de la pression moyenne peut également survenir au fur et à mesure des évolutions du réseau. Aucune indemnité ne pourra ainsi être exigée en raison de ces variations, dès lors qu'elles restent compatibles avec l'usage de leurs installations intérieures.

## 1-3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur des consommateurs de votre région pour demander que votre dossier soit examiné à l'adresse mail suivante : **abonne.eaudecholet@veolia.com**

## 1.4 La médiation de l'eau

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

Coordonnées : **Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr**  
Informations disponibles sur **www.mediation-eau.fr**

## 1.5 La juridiction compétente

Le contentieux de la facturation est du ressort du Tribunal judiciaire d'Angers.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

## 1-6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

### Ces règles vous interdisent :

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

- *d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;*
- *de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.*

### De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

#### Ainsi, vous ne pouvez pas :

- *modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, 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 ;*
- *manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;*
- *relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;*
- *utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;*
- *gêner l'accès au compteur pour permettre le relevé du compteur, le remplacement de l'ensemble du système de comptage et plus généralement d'en empêcher l'accès aux agents de l'Exploitant.*

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par l'Exploitant du service.

Dans le cas de dommages ou d'interventions sur les installations (vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de préserver le service.

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 par l'Exploitant du service, qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

## 1-7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. À 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 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 (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 24 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.

## 1-8 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'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

## 1-9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

## 1-10 Frais d'intervention

Si des désordres dus à la négligence, à l'imprudence, à la maladresse ou à la malveillance d'un tiers ou d'un usager se produisent sur les ouvrages publics d'eau, les dépenses de tous ordres occasionnés au service à cette occasion seront à la charge des personnes qui sont à l'origine de ces dégâts.

Les sommes réclamées aux contrevenants comprendront :

- les opérations de recherche du responsable,
  - les frais nécessités par la remise en état de l'ouvrage.
- Elles sont déterminées en fonction du temps passé, des fournitures mises en œuvre, du personnel engagé et du matériel déplacé et elles sont calculées sur la base du bordereau des prix du contrat de concession.

*Le non-respect des dispositions du présent règlement entraînera la facturation de frais dont le montant est précisé en annexe.*

# Votre contrat

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

## 2-1 La souscription du contrat

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

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

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

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenus de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; à défaut le service ne sera pas mis en œuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

## 2-2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier), soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours auprès du service consommateurs 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 défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention 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 ne respectez pas les règles d'usage du service,
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé

à la résiliation de votre contrat, ou ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables de l'abonnement. Ces derniers doivent en informer l'Exploitant afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers, ou ayants droit, d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, l'Exploitant a la faculté de résilier l'abonnement en cours dans un délai de 3 mois. Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

## 2-3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier 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 disponibles auprès de votre service consommateurs.

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.

## 2-4 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le Directeur des consommateurs de l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 5 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : [veolia-eau-France.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-France.dpo@veolia.com)

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et libertés (CNIL).

## 2-5 Défaut d'abonnement

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiant du service de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un abonnement s'expose à la fermeture de son branchement.



## Votre facture

**Vous recevez au minimum 2 factures par an. 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.

#### A la souscription du contrat, vous pouvez opter pour :

- **tarif bleu** : réservé aux locaux à usage d'habitation
- **tarif vert** : autres abonnés factures semestrielles
- **tarif jaune** : autres abonnés factures bimestrielles
- **tarif orange** : autres abonnés factures mensuelles avec services supplémentaires (précisés en annexe).

Sur un même site d'activité, pour un abonné disposant de plusieurs compteurs et ayant choisi un tarif Jaune ou Orange, un contrat d'abonnement unique est souscrit par l'abonné auprès du Distributeur d'Eau. L'abonnement du compteur principal est facturé au tarif choisi (Jaune ou Orange) et les abonnements des compteurs secondaires au tarif Vert sauf si l'abonné souhaite sur son (ses) compteur(s) secondaire(s) le niveau de service du tarif Orange.

Les consommations des compteurs du site sont facturées au tarif choisi pour le compteur principal (Jaune ou Orange).

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'Assainissement 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,
- par décision de la Collectivité pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les taxes et 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 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.

1- Le relevé de consommation est effectué deux fois par an à partir du dispositif de relevé à distance.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

2- A défaut de dispositif de relevé à distance, votre consommation est établie à partir du relevé du compteur.

Les abonnés non dotés d'un compteur avec un système de télérelevé du fait de contraintes techniques liées au service d'eau potable, bénéficient, à titre gratuit, de deux relèves manuelles par an.

Les autres abonnés non dotés d'un compteur avec un système de télérelevé au premier janvier de chaque année, sont soumis à deux relèves manuelles par an qui leur seront facturées au tarif T8 indiqué dans le présent règlement, actualisable chaque année.

Les abonnés sont informés par un courrier, ou tout autre moyen d'information, de la date de passage des agents de l'Exploitant pour le relevé manuel.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes tenu de transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, serveur vocal. En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente (ci-après appelé "Relevé Confiance"). Ce Relevé Confiance n'est possible qu'une fois par an.

Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

A défaut de rendez-vous, 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 rele-

vé 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.

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

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

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat de concession de service public.

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

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

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

Vous pouvez choisir le paiement de votre consommation par mensualisation.

Votre échéancier sera automatiquement réajusté après chaque relevé de votre compteur.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé 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 après une mise en demeure et à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et /ou des intérêts

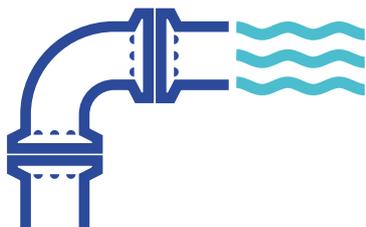


de retard fixés en annexe de ce règlement.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. 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.



## Le branchement

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

### 4-1 La description

#### Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- 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 exclu tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur. Le dispositif de protection anti-retour d'eau fait partie des installations privées.
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

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 matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

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.

Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fournitures d'eau ou non, pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement 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, conformément au schéma de distribution en vigueur et accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. 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 (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du 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 l'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 conditions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 12 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.

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

### 4-3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du 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 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 réparation et de renouvellement du branchement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

#### En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée 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 propriété privée (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

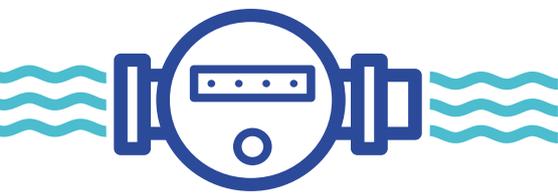
Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

### 4-6 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

Le branchement peut être supprimé à la demande des propriétaires et à leurs frais. Il peut l'être également sur décision de la Collectivité ou de l'exploitant, lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain.



## Le compteur

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

### 5-1 Les caractéristiques

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

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur. Le calibre du compteur est déterminé par 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 le compteur par un compteur équivalent. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

### 5-2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en 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).

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 tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

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

### 5-3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur et du dispositif de relevé à distance aussi souvent qu'il le juge nécessaire. Toute gêne ou opposition de l'abonné pour accéder à son compteur

l'expose, après mise en demeure restée sans effet, à la fermeture de son branchement et à la résiliation de son abonnement, outre l'application de sanctions dont le montant est indiqué en annexe du présent règlement de service.

Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur.

Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe. En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification 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.

Tout abonné qui refuserait l'installation d'un compteur avec un dispositif de relève à distance, sera soumis à deux relèves manuelles par an, qui seront facturées au tarif T8 indiqué dans le présent règlement, actualisable chaque année.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, 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 le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

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

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



## Les installations privées

On appelle “installations privées”, les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus.

### 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 de l'abonné après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

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

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

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord 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 les installations, le

risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des 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.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite. L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.

Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

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

## **6-3 Installations privées de lutte contre l'incendie**

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

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

## ANNEXES - TARIFS DES PRESTATIONS

Les prestations susceptibles d'être facturées par l'Exploitant du service sont définies ci-dessous (tarifs de base au **01/04/2021**, soumis à actualisation annuelle) :

Prestations		Tarifs HT (€)	Tarifs TTC en €
T1	Frais d'interventions diverses dont fermeture ou ouverture de branchement <sup>(1)</sup>	53,00	58,30
T2	Frais d'accès au service avec déplacement	54,00	59,40
T3	Frais d'accès au service sans déplacement	21,00	23,10
<b>Pénalités pour retard de paiement <sup>(2)</sup></b>			
T4	Première relance (applicable 21 jours après la date d'émission de la facture)		3,00
T5	Deuxième relance (applicable 33 jours après la date d'émission de la facture)		12,00
T6	Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie)	132,00	145,20
T7	Visite de contrôle des travaux de mise en conformité (puits, forage, eau de pluie)	93,00	102,30
T8	Forfait annuel pour relevé manuel du compteur non équipé de module de relevé à distance	150,00	165,00
T9	Expertise compteur sur banc agréé S.I.M., hors frais d'huissier (pour un compteur de 15 mm)	675,00	742,50
T10	Vérification compteur 15-20 mm à votre demande avec un compteur pilote ou jauge calibrée <sup>(3)</sup>	109,00	119,90
T11	Pénalité en cas d'infraction aux règles d'usage du service		150,00
T12	<b>En cas d'absence au rendez-vous programmé pour le relevé ou le remplacement du compteur de l'abonné</b>	75,00	82,50
T14	Dépôt de garantie - branchement chantier		750,00
T15	Remplacement compteur gelé (15 et 20 mn)		80,00
<b>Analyse d'eau à la demande de l'abonné :</b>			
T16	Prélèvement, analyse bactériologique simple (B1)	109,00	130,80
	Prélèvement, analyse bactériologique sommaire (B2)	137,00	164,80
	Prélèvement, analyse bactériologique complète (B3)	187,00	224,40
T17	<b>Plus-value générale des coûts en dehors des plages horaires habituelles :</b>		+50%
T18	Pénalité pour manoeuvre non autorisée sur l'ensemble de comptage ou dégradation (fraude ou acte volontaire avéré)	500,00	550,00
T19	Pénalité pour retour d'eau sur le réseau public	1500,00	1650,00

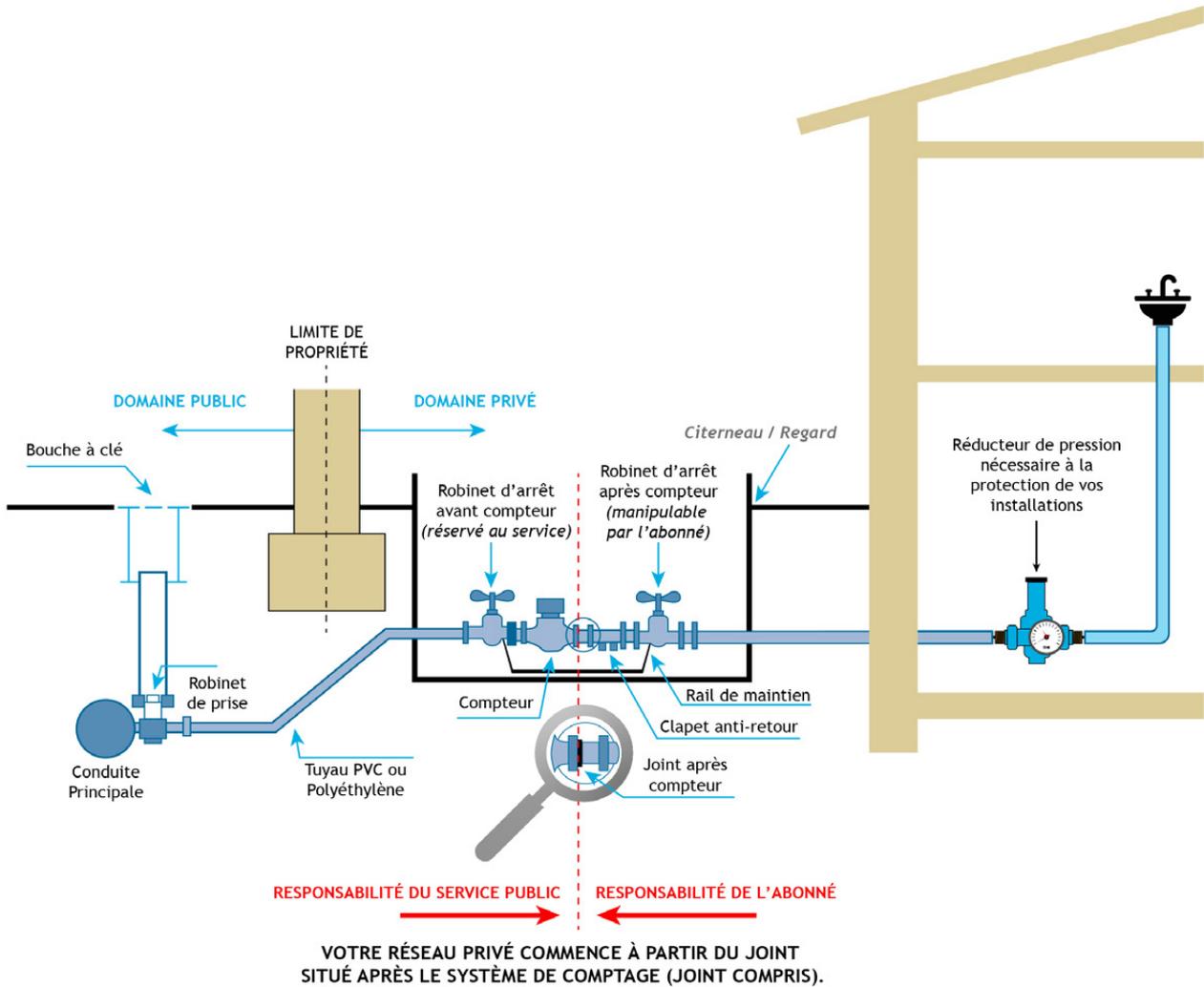
Sur simple appel téléphonique auprès des services de l'Exploitant, **vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.**

Les tarifs de ces prestations sont actualisables au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (en valeur connue) par application du pourcentage d'évolution, sur la période 1<sup>er</sup> janvier n-1 à 1<sup>er</sup> janvier n, égal au coefficient de la formule de révision des prix de l'eau du contrat de concession de service public conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service.

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

(2) Cette pénalité est calculée sur la totalité du montant impayé, par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 15€ TTC. Ce montant minimum pourra être actualisé annuellement et figure sur votre facture.

(3) Facturé si le résultat est conforme aux prescriptions réglementaires



ANNEXES - PRESTATIONS SUPPLÉMENTAIRES ASSOCIÉES AU TARIF ORANGE

Le choix du tarif orange par l'abonné ouvre droit aux prestations supplémentaires définies ci-dessous :

- un service d'aide au pilotage des consommations d'eau,
- un service de communication en amont et au quotidien en cas de changement des conditions de fourniture d'eau (qualité, quantité, pression, origine de l'eau...),
- une gestion clientèle spécifique,
- un audit initial de site sur les usages de l'eau et les pistes d'économie identifiées,
- un accès aux données de consommation (au pas de temps horaire à minima) et aux différentes alertes incluses (fuite, écoulement permanent, retour d'eau...),
- la mise en place d'une sonde sur le branchement : suivi en continu de la qualité de l'eau (chlore, turbidité, conductivité, pH). L'ensemble de ces données sera à la disposition permanente à partir d'un portail d'accès personnalisé,
- appui technique concernant des analyses spécifiques dont l'abonné aurait besoin pour son process : TH, TAC, Chlorure, indice de Larson (à concurrence d'une fois par an),
- une relation privilégiée "Grands Comptes" pour des rendez-vous personnalisés (sur site ou en accueil).

L'ensemble de ces prestations est mis en place dans un délai de 3 mois après la souscription de l'abonnement orange.