

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'abonnement auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité

Désigne

SIEA Gaux Central

organisateur du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

Désigne

SADE Exploitations de Normandie

à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Délégation 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 09/12/2013
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 par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquelles 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.

Votre facture

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

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une 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 re-utilisation 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 client)

1•4 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).

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 ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la 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'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui

ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

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 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 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 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•8 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•1 La qualité de l'eau fournie

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

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 œuvre un service de qualité et :

- assurer un contrôle régulier de l'eau
- offrir une assistance technique au :

09 69 39 56 34, 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 « Charte Service Client » qui est annexé au présent règlement de service. 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 Clientèle régional pour lui demander le réexamen de votre dossier.



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 de copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au **0 810 108 801** 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 montant 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 sujet 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 au **0 810 108 801**, soit par écrit (courrier ou internet), avec un préavis de 15 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 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 indiquées 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 de l'Eau



Votre facture

Vous recevez, en règle générale, 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 (abonnement) 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'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 (des) contrat(s) de délégation de service public pour la part revenant à l' (les) Exploitant du service,
- par décision de la (des) Collectivité(s), pour la (leur) 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 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 Le relevé de votre consommation d'eau.

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

L'exploitant mettra progressivement en œuvre le radiorelevé de l'ensemble des compteurs, et procédera dès lors à la facturation sur consommation réelle. Pour ce faire, les compteurs seront systématiquement équipés d'un dispositif permettant le relevé à distance.

Dans l'attente de la mise en place du radiorelevé, le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une 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 de l'Exploitant du service 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, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, SVI En l'absence de relevé, 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 durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai de 10 jours.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, 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 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 prévient en cas de détection d'une surconsommation pouvant être liée à une fuite. Lorsque vous bénéficiez du radiorelevé, vous pourrez également disposer d'une alerte en cas de détection d'une surconsommation.

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.

De ce fait, vous ne pouvez demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur, en vertu notamment, à la date d'adoption du présent règlement, du décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 (cf annexe).

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 payable semestriellement 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, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une

pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

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

L'abonnement 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 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 et le dispositif de protection anti-retour d'eau
- 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 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 branchement est le compteur général d'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint de ce comptage général ou, si l'immeuble n'est pas équipé, au niveau de la vanne de fermeture du branchement.

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 (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 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 conditions normales d'utilisation. Il est réalisé par l'Exploitant du service ou, s'il s'agit d'un branchement sur extension de réseau, par l'entreprise de votre choix.

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 intégral 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 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 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 toutes voies 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 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 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 ».



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 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 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

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 votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes 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, votre 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 aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre 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).

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.

Lors de la pose de votre compteur et 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 des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur et 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 exclu.

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 du client 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 ayant 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 avertir 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 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.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, l'intervention de l'Exploitant du service s'arrête au joint aval (exclu) du compteur général d'immeuble ou, si l'immeuble n'en est pas équipé, au niveau de la vanne de fermeture du branchement.

6.3 Les 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.

Le 30/12/2013

Pour la Collectivité
Le Président

Francis ALABERT

Pour le délégataire
Le Gérant

SADE - Exploitations de Normandie
5 Rue Montaigne
Boîte Postale N° 5
76038 ROUEN CEDEX 1
Tél. 02 32 76 60 00 - Fax 02 32 76 60 15
FR. 0141 483 76 33
N° SIRET 414 837 633 00265

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service avec la Collectivité qui est mentionnée en première page de votre règlement de service. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public, décrite ci-après. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

<u>Frais</u>	<u>Coût HT (en euros)</u>	<u>Frais</u>	<u>Coût HT (en euros)</u>
• Frais d'accès au service	45,00 € HT	• Frais de visite par colonne montante (pour prise en charge SRU)	120,00 € HT
• Pénalité pour retard de paiement de votre facture	12,00 €	• Frais de prélèvements et d'analyses pour prise en charge SRU, y compris déplacement	825,00 € HT
• Duplicata de facture	10,00 € HT	• Frais d'étude de la demande d'individualisation par logement	15,00 € HT (avec un minimum de facturation de 97,00 euros HT par immeuble)
• Frais pour fermeture/ouverture de branchement.....	25,00 € HT	• Frais d'étude de la demande d'individualisation MINIMUM de facturation par immeuble	120,00 € HT
• Frais pour relevé de compteur suite à non relevé sur 2 périodes consécutives	25,00 € HT	• Frais de contrôle des travaux dans l'immeuble où des travaux ont été réalisés (par logement)	10,00 € HT
• Frais de déplacement pour intervention en domaine privé après appel du client du service public ou déplacement inutile.....	45,00 € HT	• Frais de contrôle des travaux dans l'immeuble où des travaux ont été réalisés par colonne montante	40,00 € HT
• Acompte sur travaux de branchement neuf	50%		
• Expertise du compteur par un banc agréé S.I.M	210,00 € HT		
• Etalonnage du compteur avec valise étalon	190,00 € HT		
• Remplacement de compteur gelé, détérioré ou disparu :			
- Diamètre 15 mm	71,00 € HT		
- Diamètre 20 mm	71,00 € HT		
- Diamètre 30 mm	192,00 € HT		
- Diamètre 40 mm	248,00 € HT		
- Diamètre 50 mm	370,00 € HT		
- Diamètre 60 mm	550,00 € HT		
- Diamètre 80 mm	740,00 € HT		
- Diamètre 100 mm et supérieur	950,00 € HT		
		<u>Surconsommation liée à une fuite sur les installations privées</u>	
		Si vous habitez un local à usage d'habitation, vous pouvez bénéficier d'un dégrèvement sur votre facture d'eau en cas de consommation anormalement élevée (c'est-à-dire si votre consommation depuis le dernier relevé dépasse le double de votre consommation habituelle) provenant d'une fuite après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des équipements ménagers ou des appareils sanitaires ou de chauffage, sous réserve de remplir les conditions prévues au décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012.	
		Dans un délai d'un mois après avoir été informé de la surconsommation, vous devrez notamment produire une attestation de l'existence et de la réparation de la fuite par une entreprise de plomberie.	
		Le volume facturé pour la période de relevé concernée sera limité au volume correspondant au double de la consommation moyenne des trois dernières années pour votre local d'habitation, à défaut, au double du volume moyen calculé en utilisant les données disponibles sur les abonnés de la même catégorie.	
<u>Frais liés à l'individualisation des abonnements</u> (coût HT en euros)			
• Frais de visite par logement de l'immeuble (pour prise en charge SRU)	10,00 € HT		

VOTRE GARANTIE CHARTE SERVICE CLIENT

En plus d'une eau livrée chez vous, dont la qualité ne cesse d'être améliorée, Veolia Eau s'engage également à vous faire bénéficier de ses services dans les meilleurs délais. Un engagement qui est pour vous une garantie : nous vous offrons l'équivalent de 10 000 litres d'eau si nous ne respectons pas nos délais.

Un simple numéro de téléphone 09 69 39 56 34 vous permet d'être en permanence en contact avec nous.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie :

1. Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai :

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans le délai d'une heure.

2. Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai :

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau au 09 69 39 56 34 tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai :

Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

4. Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

5. Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau au 09 69 39 56 34, nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai :

Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6. Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau au 09 69 39 56 34.

Votre garantie délai :

Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

7. Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone au 09 69 39 56 34 sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai :

Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8. Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.