

COMMUNE DE MANDELIEU LA NAPOULE



DEPARTEMENT DES ALPES MARITIMES

**DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE LA
GESTION ET DE LA DISTRIBUTION
DE L'EAU POTABLE**

Annexe n°3

ANNEXE N°3 : REGLEMENT DU SERVICE



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous, l'abonné

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, la commune

Désigne la commune de Mandelieu la Napoule organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service, le service des eaux

désigne l'entreprise Compagnie des eaux et de l'ozone 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 XX/XX/XXXX.
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.



CHAPITRE I - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET DU REGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU SERVICE

Le Service des Eaux est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues à l'article 6 ci-après. Il est responsable du bon fonctionnement du service. L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé « Charte service Client » qui est annexé au présent règlement de service.

Les branchements et les compteurs sont établis sous la responsabilité du Service des Eaux, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Il est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du service.

Le Service des Eaux est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par le règlement en vigueur.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie), le service sera exécuté selon les dispositions des articles 26 et 28 du présent règlement.

Le Service des Eaux est tenu d'informer la Collectivité et l'agence régionale de santé de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers, soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bain, arrosage, etc. . .).

Tous justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à votre disposition sur demande, soit par le Maire responsable de l'organisation du service de distribution d'eau, soit par le Préfet du département, dans les conditions prévues par la Loi n° 78-753 du 17 Juillet 1978 consolidée le 19 mai 2011 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public.

Ces justificatifs sont assortis de commentaires propres à vous éclairer utilement.

ARTICLE 3 - MODALITES DE FOURNITURE DE L'EAU

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0811 900 700 ou par écrit (courrier ou internet : www.eau-services.com) auprès 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 d'un montant de 60 € HT (actualisé selon le coefficient de révision du contrat).

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 consolidée le 27 août 2011.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

Les abonnements agricoles ne pourront être souscrits que par les agriculteurs pour la desserte des propriétés qu'ils exploitent remplissant les conditions suivantes :

- 1° - Cultiver une superficie d'au moins un hectare.
- 2° - Cotiser à la M.S.A. (Mutualité Sociale Agricole).
- 3° - Etre assujéti au bénéfice agricole.

Les abonnements nouveaux à l'eau pour usages domestiques seront obligatoirement souscrits au compteur sous réserve des possibilités techniques du réseau.

Seront considérés comme nouveaux contrats d'abonnement les modifications apportées aux anciens contrats.

ARTICLE 4 - DEFINITION DU BRANCHEMENT

Le branchement comprend depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

- 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 en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur (joint après compteur exclu), le dispositif de protection anti-retour d'eau et éventuellement un robinet après compteur, et un réducteur de pression.
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules 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.

Les installations privées commencent à la sortie du compteur.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut imposer 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.

ARTICLE 5 - CONDITIONS D'ETABLISSEMENT ET D'ENTRETIEN DU BRANCHEMENT

Un branchement sera établi pour chaque immeuble.

Pour les immeubles collectifs, le branchement s'arrête au compteur général et le Service des Eaux accorde, suivant les circonstances, soit un seul abonnement au propriétaire pour l'ensemble de l'immeuble, soit autant d'abonnements qu'il y a de logements, et le cas échéant, de parties communes. Les compteurs doivent alors être posés en gaine particulière accessible au préposé du Service des Eaux.

De même, les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, vous demandez des modifications aux dispositions arrêtées par le Service des Eaux, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que vous preniez à votre charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant. Le Service des Eaux demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement. Vous pouvez demander la pose d'un réducteur de pression sur votre branchement après compteur.

Dans ce cas, le réducteur ne fera pas partie du branchement.

Sur votre demande, le Service des Eaux effectuera la réparation ou le remplacement de l'appareil. Tous frais d'intervention pour un réducteur de pression placé sur un branchement vous seront facturés par le Service des Eaux.

Tous les travaux d'installation de branchement seront exécutés pour votre compte et à vos frais par le Service des Eaux.

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). Sauf contraintes particulières, l'abri du compteur consiste en une borne installée en façade de la propriété privée ouvrant sur le domaine public. Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires 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.

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 Service des Eaux vous présente un devis détaillé des travaux à réaliser et des frais correspondants.

Le devis précise les délais d'exécution des travaux.

De même, les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés exclusivement par le Service des Eaux.

Pour sa partie située en propriété privée, le branchement, sauf le compteur, appartient au propriétaire de l'immeuble. Sa garde et sa surveillance sont à votre charge. Vous supportez les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du

branchement, s'il apparaît que ceux-ci résultent d'une faute ou d'une négligence de votre part.

Pour réparer cette partie qui vous est facturée, vous pouvez faire appel au Service des Eaux ou à l'une des entreprises agréées par lui ou par la Collectivité.

L'entretien des abris compteurs, niches ou regards est effectué par vos soins à vos frais.

Pour les immeubles dont la situation géographique ou la hauteur nécessite l'utilisation de surpresseurs pour l'alimentation en eau, c'est à la copropriété qu'il appartient d'assurer à ses risques et périls et frais exclusifs la pose, le fonctionnement, l'entretien et le remplacement de ces appareils qui seront obligatoirement situés après compteur.

Le Service des Eaux ne pourra en aucun cas être rendu responsable des manques d'eau résultant des défauts d'entretien, du fonctionnement défectueux ou de la mauvaise conception de ces installations ainsi que des interruptions dans l'alimentation en énergie électrique.



CHAPITRE II — ABONNEMENTS

ARTICLE 6 - DEMANDE DE CONTRAT D'ABONNEMENT

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.

Le Service des Eaux peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service des Eaux peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire et que, le cas échéant, la participation des constructeurs a été payée.

ARTICLE 7 - REGLES GENERALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS ORDINAIRES

Les abonnements ordinaires sont souscrits par périodes de douze mois (à l'exclusion des abonnements saisonniers à usage agricole). Ils se renouvellent par tacite reconduction par périodes de douze mois.

La souscription d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé à compter de la date de souscription et de la prime fixe décomptée au prorata de la durée d'utilisation du branchement, décomptée en mois entiers, tout mois commencé étant dû, sauf si la prime fixée a été payée par le précédent titulaire de l'abonnement.

De même, la résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé, la prime fixe du semestre en cours restant due au Service des Eaux.

Lors de la souscription de votre contrat abonnement, vous êtes informé des tarifs en vigueur. Ce tarif précise la part de la recette revenant à chacun des intervenants. Vous pouvez, en outre, consulter les tarifs dans les bureaux du Service des Eaux et les délibérations fixant les tarifs ainsi que le contrat, s'il y a lieu à la Mairie.

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service des Eaux. Le Service des Eaux 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 des Eaux.

ARTICLE 8 - CESSATION. RENOUVELLEMENT. MUTATION ET TRANSFERT DES ABONNEMENTS ORDINAIRES

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le modifier, pour l'année suivante, par téléphone ou par courrier, un mois au moins avant la fin de la période en cours.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au 0 811 900 700 ou par écrit (courrier ou internet), avec un préavis de 5 jours. La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau et valant résiliation du contrat vous est alors adressée.

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

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

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.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, sans frais autres que ceux, le cas échéant, dits : « de mise en service ».

L'ancien titulaire du contrat ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du Service des Eaux de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

ARTICLE 9 - ABONNEMENTS ORDINAIRES

Les abonnements ordinaires individuels sont soumis aux tarifs fixés par la Collectivité compétente. Ces tarifs comprennent :

- Une part fixe semestrielle et une redevance compteur.
- Une redevance au mètre cube correspondant au volume d'eau réellement consommé selon deux tranches de consommation.
- Les taxes, surtaxes et redevances que les dispositions légales mettent à votre charge.

Pour les immeubles collectifs desservis au compteur général, la prime fixe de l'ensemble sera égale au produit du nombre de

logements et annexes desservis par la prime fixe de l'ensemble du 1er rang. Le volume semestriel de la 1^{ère} tranche sera égal au produit du nombre de logements et annexes desservis par 60 m3.

ARTICLE 10 - ABONNEMENTS SPECIAUX

Le Service des Eaux peut consentir à certains abonnés, dans le cadre de conventions particulières, un tarif différent de celui défini à l'article précédent. Dans ce cas, il sera tenu de faire bénéficier des mêmes conditions les usagers placés dans une situation identique à l'égard du Service.

Peuvent faire l'objet d'abonnements spéciaux donnant lieu à des conventions spéciales, les abonnements, dits "abonnements communaux", correspondant aux consommations des ouvrages et appareils publics (bornes fontaines, fontaines et prises publiques, lavoirs, abreuvoirs, urinoirs publics, bouches de lavage, d'arrosage et d'incendie, réservoirs de chasse des égouts).

Les établissements publics scolaires, hospitaliers ou autres font l'objet d'abonnements ordinaires ou d'abonnements spéciaux lorsque l'importance de la consommation le justifie.

Des abonnements spéciaux peuvent également être accordés à des abonnés disposant de branchements multiples dans des immeubles distincts pour des besoins ressortissant à la même activité agricole, artisanale, commerciale ou industrielle.

Le Service des Eaux se réserve le droit de fixer, si les circonstances l'y obligent, une limite maximale aux quantités d'eau fournies aux abonnés spéciaux des types 2 et 3 ci-dessus, ainsi que d'interdire temporairement certains usages de l'eau ou d'imposer la construction d'un réservoir.

ARTICLE 11 - ABONNEMENTS TEMPORAIRES

Des abonnements temporaires (alimentation en eau d'entreprises de travaux, de forains, etc.) peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

Le Service des Eaux peut subordonner la réalisation des branchements provisoires pour un abonnement temporaire au versement de frais d'accès au service à fixer dans chaque cas particulier.

ARTICLE 12 - ABONNEMENTS PARTICULIERS POUR LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Le Service des Eaux peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement ordinaire ; la résiliation de l'abonnement est faite d'office, en cas de cessation ou de non-paiement de l'abonnement ordinaire. Les abonnements pour lutte contre l'incendie donnent lieu à des demandes spéciales.

Vous renoncez à rechercher le Service des Eaux en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de vos propres installations et notamment de vos prises d'incendie.

Les branchements pour lutte contre l'incendie devront être réalisés suivant les normes en vigueur. Tous les postes intérieurs de livraison d'eau pour l'incendie (R.I.A., etc....) devront être munis d'une vanne plombée. Le Service des Eaux

se réserve le droit de vérifier aussi souvent qu'il le désire les réseaux ainsi raccordés directement au réseau public.

La Manœuvre du robinet-vanne plombé ne pourra se faire qu'en présence d'un agent du Service des Eaux, sauf incendie. Dans ce cas, le Service des Eaux devra être prévenu, dans les plus brefs délais, de l'ouverture du robinet-vanne.

Cette redevance sera égale au produit du volume fixe ci-après selon les diamètres des branchements, par le prix HT en vigueur du mètre cube

2ème tranche du tarif de l'eau à usage domestique :

- Branchement diamètre 40	144 m2
- Branchement diamètre 60	217 m2
- Branchement diamètre 80	269 m2
- Branchement diamètre 100	433 m2
- Branchement diamètre 150	1010 m2
- Branchement diamètre 200	1444 m2

Les branchements de diamètre plus élevé qui pourraient être acceptés par le Service des Eaux feront l'objet d'accords particuliers.

Les redevances ci-dessus comprennent la fourniture d'eau pour la lutte contre l'incendie et le déplacement d'un fontainier pour manœuvre de la vanne plombée à votre demande une fois tous les trois mois maximum. N'est pas comprise dans ces redevances, l'eau consommée par les essais qui sera facturée au prix du mètre cube 2^{ème} tranche du tarif à usage domestique d'après une estimation des débits consommés.

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.



CHAPITRE III – BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES

ARTICLE 13 - MISE EN SERVICE DES BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement au Service des Eaux des sommes éventuellement dues pour exécution, conformément à l'article 20 ci-après et est effectuée par l'Exploitant du service, seul habilité à manœuvrer

4



les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Les compteurs nouveaux sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service des Eaux. Le compteur doit être placé en limite du domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Service des Eaux. Si la distance séparant le domaine public de vos premiers bâtiments est jugée trop longue par le Service des Eaux, le compteur doit être posé dans une niche ou un regard.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible, afin que le Service des Eaux puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service des Eaux compte tenu de vos besoins annoncés, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, l'une des parties peut proposer à l'autre le remplacement du compteur par un matériel adapté aux nouveaux besoins. L'opération s'effectue à vos frais.

Vous devez signaler sans retard au Service des Eaux tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement et du compteur.

ARTICLE 14 - INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE - FONCTIONNEMENT - REGLES GENERALES

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des colonnes montantes, de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers que vous aurez choisi et à vos frais. Le Service des Eaux est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés à la Collectivité ou aux tiers, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages situés en aval du compteur dont vous avez la responsabilité.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le Service des Eaux peut imposer un dispositif anti-bélier. Conformément au règlement sanitaire (2), les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux noires ou tout autre substance non désirable.

Lorsque vos installations intérieures sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Service des Eaux, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent, en accord avec vous, procéder à leur vérification.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, vous pouvez demander au Service des Eaux, avant votre départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé à vos frais (dans les conditions prévues à l'article 22).

ARTICLE 15 - INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE - CAS PARTICULIERS

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Les installations privées ne doivent présenter aucun danger 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, l'agence Régionale de Santé 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 faire la déclaration en Mairie et en avertir l'Exploitant du service.

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

ARTICLE 16 - INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE - INTERDICTIONS

Il vous est formellement interdit:

1. D'utiliser de l'eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie.
2. De pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis votre prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur.
3. De modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets.
4. De faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge. Vous avez la garde de la partie du branchement non situé sur le domaine public, les mesures conservatoires que vous pouvez être amenés à prendre de ce fait ne sont pas

visées, sous réserve que vous en ayez immédiatement averti le Service des Eaux.

Toute infraction au présent article vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement sans préjudice des poursuites que le Service pourrait exercer contre vous.

Toutefois la fermeture du branchement doit être précédée d'une mise en demeure préalable de quinze jours qui vous est notifiée, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.

ARTICLE 17 - MANOEUVRE DES ROBINETS SOUS BOUCHE A CLE ET DEMONTAGE DES BRANCHEMENTS

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Service des Eaux et interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, vous devez, en ce qui concerne votre branchement, vous borner à fermer le robinet du compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par le Service des Eaux et aux frais du demandeur.

ARTICLE 18 - COMPTEURS : RELEVÉS, FONCTIONNEMENT, ENTRETIEN

1. Toutes facilités doivent être accordées au Service des Eaux pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois tous les six mois pour les abonnements ordinaires et dans les conditions prévues à leur contrat pour les abonnements spéciaux. 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.
2. Si, à l'époque d'un relevé, le Service des Eaux ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place une carte relevé que vous devez retourner complétée au Service des Eaux dans un délai maximal de trois jours.
3. Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la carte-relevé n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente : le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant. En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le Service des Eaux est en droit d'exiger de vous qu'il soit en mesure, en vous fixant rendez-vous, de procéder contre remboursement des frais à votre charge à la lecture du compteur, et ceci dans le délai maximum de trente jours, faute de quoi, de même qu'en cas de fermeture de la maison, le Service des Eaux est en droit de procéder à la fermeture du branchement
4. En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement détermine.
5. Dans le cas où vous refusez de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Service des Eaux supprime immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement des redevances forfaitaires jusqu'à la fin de la période d'abonnement en cours.
6. Lors de la pose de votre 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 votre 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, circuits excitateurs, etc.).

7. 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 aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées sauf si la responsabilité de l'Exploitant du service est établie ou si une clause spécifique en cas de surconsommation liée à une fuite après compteur est prévue en annexe de ce règlement de service.

ARTICLE 19 - COMPTEURS, VERIFICATION

Les compteurs sont vérifiés par le Service des Eaux. De plus, le Service des Eaux pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile. Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

Vous avez le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. En cas de contestation, vous avez la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur. Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires visées à l'article 13, les frais de vérification sont à votre charge. Ces frais sont fixés forfaitairement à une valeur équivalant à la fourniture de 120 m³ d'eau, au prix HT du mètre cube 2^{ème} tranche du tarif de l'eau à usage domestique en vigueur au moment de l'opération pour un étalonnage (pour des compteurs de diamètre 15 ou 20mm) ou pour des diamètres compteur supérieurs au coût réel du sous-traitant agréé SIM.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service des Eaux. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

Le Service des Eaux a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des abonnés.



CHAPITRE IV – PAIEMENTS

ARTICLE 20 - PAIEMENT DU BRANCHEMENT ET DU COMPTEUR

Toute installation de branchement donne lieu au paiement par le demandeur du coût du branchement au vu d'un devis établi par le Service des Eaux, sur la base du bordereau de prix préalablement accepté par la Collectivité.

Les compteurs sont fournis à ses frais par le Service des Eaux qui vous facture les frais de pose sur la base du bordereau de prix préalablement accepté par la Collectivité.

6



Les travaux de branchement donneront lieu à la présentation préalable d'un devis-facture établi par le Service des Eaux, dont le délai de validité sera d'un mois à dater de son établissement. Conformément à l'article 13 ci-dessus, la mise en service du branchement n'a lieu qu'après paiement des sommes dues.

ARTICLE 21 - PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

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 du Service de l'Eau (production et distribution), et des charges d'investissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable. 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.

La part fixe ainsi que la redevance compteur est payable semestriellement et d'avance, les redevances au mètre cube correspondant à la consommation sont payables en fin de semestre.

Sauf disposition contraire, le montant des redevances doit être acquitté dans le délai maximal de dix-huit jours suivant la date d'émission de la facture.

Toute réclamation doit être adressée par écrit au Service des Eaux.

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(s) du service,
- par décision de la (des) Collectivité(s), pour la part qui lui (leur) 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.

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 avec un minimum de perception de 12 €.

Vous n'êtes jamais fondé à solliciter une réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures, car vous avez toujours la possibilité de contrôler vous-même la consommation indiquée par votre compteur (cf. Article 18).

Si les redevances ne sont pas payées dans un délai de dix-huit jours à partir de la date d'émission de la facture, et si vous ne pouvez pas apporter la preuve du bien-fondé de votre

réclamation, le branchement sera fermé jusqu'à paiement des sommes dues (factures impayées, frais de rappel, frais de fermeture et de réouverture du branchement, ...) huit jours après notification de la mise en demeure sans préjudice des poursuites qui pourraient être exercées contre vous. La réouverture du branchement intervient après justification de votre part auprès du Service des Eaux du paiement de l'arriéré.

Les redevances sont mises en recouvrement par le Service des Eaux, habilité à en faire poursuivre le versement par tous moyens de droit commun.

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.

ARTICLE 22 - FRAIS DE FERMETURE ET REOUVERTURE DU BRANCHEMENT

Les frais de fermeture et de réouverture du branchement sont à votre charge. A titre de simplification et dans un esprit d'égalité de traitement, le coût de chacune de ces opérations est fixé forfaitairement à la valeur des frais d'accès au service visé à l'article n°3.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement des redevances forfaitaires, tant que l'abonnement n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme prononcée à l'issue de la première année suivant la fermeture, sauf demande contraire de votre part.

ARTICLE 23 - PAIEMENT DES PRESTATIONS ET FOURNITURES D'EAUX RELATIVES AUX ABBONNEMENTS TEMPORAIRES

Les frais de pose et d'entretien des tuyaux et du compteur, pour les abonnements temporaires, sont à votre charge.

La fourniture de l'eau est facturée et payable dans les conditions fixées à l'article 21.

ARTICLE 24 - REMBOURSEMENT D'EXTENSIONS ET AUTRES FRAIS EN CAS DE CESSATION D'ABBONNEMENT

Lorsque pour desservir un abonné, il a été établi des installations spéciales (canalisations, branchement,...), cet abonné s'il résilie son abonnement dans un certain délai, peut être obligé à verser une indemnité qui doit être prévue au contrat d'abonnement ou à une convention éventuellement passée pour la réalisation des installations.

ARTICLE 25 - REGIME DES EXTENSIONS REALISEES SUR L'INITIATIVE DES PARTICULIERS

Lorsque le Service des Eaux réalise des travaux d'extension du réseau de distribution à l'initiative des particuliers, ces derniers s'engagent à lui verser le coût total à l'achèvement des travaux. Dans le cas où les engagements de remboursement des dépenses sont faits conjointement par plusieurs riverains, le Service des Eaux détermine la répartition des dépenses entre ces riverains en se conformant à l'accord spécial intervenu entre eux.

A défaut d'accord spécial, la participation totale des riverains dont la dépense de premier établissement est partagée entre eux proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leurs branchements de l'origine de l'extension.

Pendant les cinq premières années suivant la mise en service d'extension ainsi réalisée, un nouveau riverain ne pourra être branché sur l'extension que moyennant le versement d'une somme égale à celle qu'il aurait payé lors de l'établissement de la canalisation diminuée de 1/5ème par année de service de cette réalisation Cette somme sera partagée entre les riverains déjà branchés, proportionnellement à leur participation ou à celle de leurs prédécesseurs en cas de changement de riverain.



CHAPITRE V – INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

ARTICLE 26 - INTERRUPTION RESULTANT DE CAS DE FORCE MAJEURE ET DE TRAVAUX

Le Service des Eaux ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture due à un cas de force majeure.

Le Service des Eaux avertit les abonnés au moins 24 heures à l'avance par voie de presse ou d'affiches lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

En cas d'interruption de la distribution pendant plus de deux jours, le Service des Eaux doit déduire de la facture de l'usager le montant de la part fixe qui correspond à la période où l'usager a été privé d'eau, sans préjudice des actions en justice que l'usager pourrait tenter pour obtenir réparation des dommages causés par cette interruption.

ARTICLE 27 - RESTRICTIONS A L'UTILISATION DE L'EAU ET MODIFICATIONS DES CARACTERISTIQUES DE DISTRIBUTION

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le Service des Eaux a, à tout moment, le droit d'apporter en accord avec la Collectivité des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution, ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Dans l'intérêt général, la Collectivité se réserve le droit d'autoriser le Service des Eaux à procéder à la modification du réseau de distribution ainsi que la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, sous réserve que le Service des Eaux ait, en temps opportun, averti les abonnés des conséquences desdites modifications.

ARTICLE 28 - CAS DU SERVICE DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Le débit maximum dont vous pouvez disposer est celui des appareils installés dans votre propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un essai de vos appareils d'incendie est prévu, le Service des Eaux doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir assister, éventuellement et, le cas échéant, y inviter le Service de protection contre l'incendie.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et Jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls Service des Eaux et Service de protection ou de lutte contre l'incendie.



CHAPITRE VI - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 29 - DATE D'APPLICATION

Le présent règlement est mis en vigueur à compter du XXXXXX, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

ARTICLE 30 - MODIFICATION DU REGLEMENT

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le Conseil Municipal et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

ARTICLE 31 - CLAUSES D'EXECUTION

Le Maire, les agents du Service des Eaux habilités à cet effet et le Receveur Municipal en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et voté par le Conseil Municipal de la Commune de MANDELIEU-LA-NAPOULE dans sa séance du XXXXX.

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES : PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LE GEL

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

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

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

- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : polystyrène expansé ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid (éviter la laine de verre).

- pour éviter le gel du compteur, et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :

Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid.

En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à

8



assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites !

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

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

- soit demander au Service des Eaux de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas).

- soit calorifuger le compteur dans un caisson,... Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux. Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

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

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

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

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

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



ANNEXE

TARIFS au 01/01/2012 H.T. actualisables

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

- Frais d'accès au service : 60 €
- Pénalité pour retard de paiement de votre facture : 12€
- Duplicata de facture : gratuit sur internet ou 3€ en agence ou par téléphone
- Frais pour fermeture ou ouverture de branchement : 60 €
- Frais pour un relevé de compteur suite à « non relevé » sur 2 périodes consécutives : 55 €
- Contrôle de conformité des installations privées : 100 €
- Acompte sur travaux de branchement neuf : 100%



CHARTRE SERVICE CLIENT

Veolia Eau s'engage au service de votre eau

Nos 8 engagements sont pour vous une vraie garantie

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

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter :



Depuis l'étranger : +33 4 97 25 88 95

du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 9h à 12h.

***Pour vos urgences 7 jours sur 7,
24 heures sur 24 :**

Fuites, ruptures de canalisations, ...
Nous intervenons jour et nuit.

www.eau-services.com

*voir conditions au verso

1 > Vos urgences n'attendent pas

Le Centre Service Clients répond au 0 811 900 700, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à vos urgences techniques et intervient 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 les 2 heures en zone urbaine, dans les 4 heures en zone rurale.

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 chargés de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau au 0 811 900 700, du lundi au samedi matin.

Votre garantie délai

Si votre question nécessite 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 3 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 réalisé par les services du ministère de la Santé.

Les résultats sont affichés dans votre mairie et vous sont envoyés une fois par an.

ES045ED

CHARTRE SERVICE CLIENT

Veolia Eau s'engage au service de votre eau

5 > Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez.

Et sur simple appel au Centre Service Clients au 0 811 900 700, nous vous l'expliquons dans les moindres détails.

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 et/ou d'assainissement, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il suffit de nous téléphoner au 0 811 900 700.

Votre garantie délai

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

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

7 > Emménagez, votre eau est vite là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone au 0 811 900 700 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 signalé des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux pour mettre en œuvre le Fonds Solidarité Logement*.

* soumis à certaines conditions

APPLICATION DE NOTRE GARANTIE CHARTRE 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 votre demande.

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 du client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.