



Règlement du service de l'eau

VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

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 auxquels elles sont destinées. Les différents tarifs applicables sont présentés dans l'annexe 1 au présent règlement.

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. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable. Lorsque les installations privées sont alimentées par de l'eau provenant de sources, puits, forage, l'abonné doit en faire la déclaration en mairie conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de se conformer aux exigences réglementaires en matière de qualité de l'eau, les propriétaires, au même titre que le service de l'eau sur le domaine public, doivent supprimer à leurs frais sur toutes les installations privées, tous les branchements et conduites en plomb ou alliages contenant du plomb.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous	Désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	Désigne le SICASIL (Syndicat Mixte des Communes alimentées par les canaux de la Siagne et du Loup) organisatrice du Service de l'Eau.
L'Exploitant du service	Désigne So'EAU à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau 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 16/12/2022. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.
Demandeur du branchement	Désigne le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires.

AR Prefecture

006-250601689-20221230-22001_2-CC
Reçu le 30/12/2022

Table des matières

1. Le service de l'eau	4
1.1 La qualité de l'eau fournie	4
1.2 Les engagements de l'exploitant du service	4
1.3 Le règlement des réclamations	4
1.4 La juridiction compétente	4
1.5 Les règles d'usage du service	4
1.6 Les interruptions de service	5
1.7 Les modifications et restrictions du service	5
1.8 La défense contre l'incendie	6
2. Votre contrat	6
2.1 La souscription du contrat	6
2.2 La résiliation du contrat	6
3. Votre facture	7
3.1 La présentation de la facture	7
3.2 L'actualisation des tarifs	8
3.3 Votre consommation d'eau	8
3.4 Les modalités et délais de paiement	9
3.5 En cas de non-paiement	9
4. Le branchement	9
4.1 La description	9
4.2 L'installation et la mise en service	10
4.3 Le paiement	10
4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité	10
4.5 La fermeture et l'ouverture	11
4.6 La suppression	11
4.7 Cas spécifique du branchement d'arrosage	11
5. Le compteur	11
5.1 Les caractéristiques	11
5.2 L'installation et l'accès	11
5.3 La vérification	12
5.4 L'entretien et le renouvellement	12
6. Les installations privées	12
6.1 Les caractéristiques	12
6.2 Cas des surpresseurs	13
6.3 Cas des puits et forages	13
6.4 L'entretien et le renouvellement	14
6.5 Installations privées de lutte contre l'incendie	14
7. ANNEXE(S)	15
Annexe 1 - Tarifs au 01/01/2023	15
Annexe 2 - Charte d'engagement de services	19
Annexe 3 - Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements	20
1 Installations intérieures collectives	20
1.1 Responsabilités	20
1.1 Délimitation des installations intérieures collectives	20
1.2 Canalisations intérieures	20
1.3 Dispositifs d'isolation	20
1.4 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs)	21
2 Comptage	21
2.1 Postes de comptage	21
2.2 Compteurs	21

1.le service de l'eau

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

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'entraîner des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- Assurer un contrôle régulier de l'eau et garantir une pression minimum de 1 bar au point de livraison ;
- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- Respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- Étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- Mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.
- L'Exploitant du service met à votre disposition un service 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 par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez envoyer une réclamation écrite à l'adresse de ce dernier recours indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit à nouveau examiné. Si dans un délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Médiation de l'eau - BP 40 463/75366
Paris Cedex 08 contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

1.4 La juridiction compétente

Le tribunal territorialement compétent est le tribunal du domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de la prestation.

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un client particulier, vous pouvez en outre porter votre réclamation devant les tribunaux du domicile au moment de la conclusion du contrat.

Si vous êtes un commerçant, alors vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

1.5 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau. Ces règles vous interdisent :

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

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

- Modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en

particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;

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

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 devant le tribunal compétent.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres consommateurs.

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 le compteur déposé à vos frais.

En cas de découverte d'un démontage partiel du branchement, ou de la détérioration volontaire du compteur ou du dispositif de relève à distance, de l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau de distribution publique le contrevenant s'expose, en plus du paiement d'une estimation de sa consommation, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

1.6 Les interruptions de 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.

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 ou un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication ou de service, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions du service de fourniture d'eau potable. Aucune indemnité de perte d'exploitation ne pourra être réclamée.

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 ou son fonctionnement (la pression de l'eau par exemple). 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 strictement réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites en cas de manœuvres illicites de ces organes.

2. VOTRE CONTRAT

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

2.1 La souscription du contrat

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

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

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

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

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Les informations nominatives 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, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle.

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

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

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

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- Si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

Tant que l'abonnement n'est pas résilié à la demande de l'abonné, l'interruption de la fourniture de l'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

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

Le ou le Syndicat des copropriétaires peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'exploitant du service.

Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle. Dans tous les cas, les compteurs devront se situer dans les parties communes de la copropriété, en aucun cas à l'intérieur des logements.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et seul le contrat relatif un compteur général de l'immeuble sera maintenu. Ce compteur caractérise la limite de responsabilité du Service des Eaux, il est à la charge de la Copropriété ou son représentant. Sont facturés les écarts de consommation après déduction des relevés des compteurs individuels ainsi qu'un abonnement et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

2.4 La protection de vos données

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

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la

politique de confidentialité des données à caractère personnel de l'Exploitant du service, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, accueil ou sur simple demande).

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée en application du RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018. Ce droit s'exerce auprès du service clientèle de l'Exploitant du service par courrier ou par internet. Il nécessite la communication d'une copie de pièce d'identité, aux fins de vérification de l'identité du demandeur.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par courriel : privacy.france@suez.com

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07

Dans le cas où vous disposez d'un compteur équipé d'un dispositif de relevé à distance, vos données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, pour permettre sa facturation et vous alerter en cas de surconsommation et suspicion de fuite. Ce compteur communiquant collecte un index de consommation journalier, destiné exclusivement à l'Exploitant du service. Vous pourrez le consulter sur votre espace internet sur une durée de 2 années glissantes, pour suivre votre consommation au jour le jour.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus

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

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la rubrique « Organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- Par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- Sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

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

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

3.3 Votre consommation d'eau

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

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le 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 du 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 au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé sur le site Internet, par téléphone sur le serveur vocal interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le 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 réputée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

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

- Soit, par lecture directe du compteur ;
- Soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

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

(*) Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3.4 Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. Votre facture comprend un abonnement [ou part fixe] payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au 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 cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement, le cas échéant, selon les dispositions prévues par la loi, les clients autres que ceux occupant une résidence principale d'habitation peuvent s'exposer, jusqu'à paiement des factures dues, à l'interruption de l'alimentation en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné.

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

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

4. LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- Undispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- Une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- Le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus, tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur et le compteur ;
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Dans le cas d'immeuble collectif avec individualisation des compteurs, la partie public du branchement s'arrête soit au compteur général en pied d'immeuble, soit au robinet d'arrêt général (appelé vanne de prestation) pour les immeubles sans système de comptage général en pied d'immeuble.

Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général est inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété ou du bâti. En aucun cas les réseaux présents dans les bâtis ne peuvent être considérés comme la partie publique du branchement. L'entretien de l'ensemble des canalisations présentes dans le bâti sont donc à la charge du ou des propriétaires.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

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

4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

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

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.

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 demandeur du branchement doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans les conditions normales d'utilisation.

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

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

4.3 Le paiement

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

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 de ce contrat.

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

4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité

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...) ;
- La traversée des murs et/ou plancher pouvant entraîner un risque structurel sur le bâtiment
- Le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- Les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

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

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

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 facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

4.6 La suppression

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

4.7 Cas spécifique du branchement d'arrosage

L'abonné peut demander la pose d'un compteur d'arrosage ; il est accordé aux usagers déjà abonnés par ailleurs.

Celui-ci fera obligatoirement l'objet de la création d'un branchement distinct de celui déjà existant, à distance d'au moins 5 mètres minimum. Il sera destiné à comptabiliser l'eau réservée à l'arrosage des jardins, à l'irrigation ou à tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement collectif.

Dans cette hypothèse, l'abonné s'engage à protéger ce branchement de tout retour d'eau avec un système agréé, à ne pas interconnecter les installations domestiques au réseau alimenté par ce branchement d'arrosage.

Il lui appartient de veiller, sous sa responsabilité, à ce que l'eau consommée sur ce branchement d'arrosage ne puisse pas générer de rejets dans le système d'assainissement collectif.

Dans l'hypothèse où l'abonné utiliserait le branchement destiné à l'arrosage pour un autre usage, il s'exposerait à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

Le délégué peut refuser un branchement d'arrosage en cas de contrainte de ressource en eau ou de pression insuffisante.

5. LE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau.

Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance. L'abri est l'endroit où est installé le compteur (regard de voirie, niche, local, élément de fixation du système de comptage). L'entretien et la mise en conformité de cet abri, y compris déterioration, est à réaliser aux frais de l'abonné.

5.1 Les caractéristiques

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

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur. Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un

compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation et l'accès

L'accès au compteur doit être libre et permanent 24h/24 aux agents du service de l'eau.

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).

Le vide sanitaire ne constitue pas un emplacement pour un compteur ni un passage pour le réseau public d'eau potable.

Lorsque le 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 est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout 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 du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

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 son étalonnage sur un banc accrédité par un organisme agréé.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, de jaugeage, étalonnage et/ou expertise 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 de jaugeage, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est 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 du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection.

En hiver, vous devez tout particulièrement protéger votre compteur contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène si le poste de comptage n'est pas lui-même garanti contre le gel. Si c'est le cas, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

En revanche, il[s] est [sont] réparé[s] ou remplacé[s] à vos frais dans les cas où :

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

6. LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble ou vanne de prestation).

6.1 Les caractéristiques

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

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour conformément à la réglementation en vigueur ainsi que du robinet avant compteur directement raccordé sur la colonne montante dans le cas des immeubles collectifs.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire, notamment pour vous prévenir d'éventuels dommages intérieurs en cas de surpression.

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.

Les robinets doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bâlier.

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

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'entraîner 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'utilisation des canalisations d'eau pour la mise en terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite pour les nouvelles installations et, dans les autres cas, prévus par la réglementation. Lorsqu'elle demeure tolérée pour des installations existantes, cette utilisation est effectuée sous la seule responsabilité de l'abonné et du propriétaire.

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.

6.2 Cas des surpresseurs

Toute installation d'un surpresseur ne peut se faire sans une déclaration préalable au Service de l'Eau qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public. En cas d'installation d'un surpresseur, celui-ci devra être muni d'une bâche en amont pour éviter les retours d'eau et l'aspiration directe dans le réseau de distribution. Tout propriétaire est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur et doit s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public que pour l'installation intérieure.

Le service de l'eau est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du service.

6.3 Cas des puits et forages

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 période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle indiqué en

annexe de ce règlement est à votre charge. 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.

6.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien de la conformité des installations privées n'incombe pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.5 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé 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.

Annexe 1 – Tarifs au 01/01/2023

La présente annexe prévoit les frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Les tarifs évoluent selon la formule d'actualisation du contrat de délégation. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Accès au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	48,00
Frais d'accès au service avec déplacement [demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau]	93,00
Prix moyen de la création d'un branchement neuf DN20 longueur 5 mètres (terrassement compris – hors fourniture coffret ou regard et hors pose du compteur)	1 600,00
Diverses interventions à votre domicile	
Fermeture du branchement	68,00
Réouverture de branchement	63,00
Dépose d'un compteur de 15 ou 20mm	63,00
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	65,00
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	65,00
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	89,00
Étalonnage d'un compteur de 15 à 40mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	380,00
Pour un compteur 20 mm	399,00
Pour un compteur 30 mm	480,00
Pour un compteur 40 mm	542,00
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)	
Pour un compteur 15mm	488,00
Pour un compteur de 20 mm	506,00
Pour un compteur de 30 mm	588,00
Pour un compteur de 40 mm	649,00
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	186,00
Contre-visite comprenant le PV de visite	124,00
Qualité eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Télélevé	
Installation de première pose d'un émetteur compact seul du système de relevé à distance (sur compteur DN 15 mm compatible), à la demande du client	85,00
Installation de première pose d'un émetteur déporté seul du système de relevé à distance (sur compteur DN 15 compatible), à la demande du client	132,00
Installation de première pose d'un compteur DN 15 mm avec émetteur compact du système de relevé à distance, à la demande du client	107,00

Installation de première pose d'un compteur DN 15 mm avec émetteur déporté seul du système de relevé à distance, à la demande du client	178,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur compact seul (en cas de faute prouvée du client)	105,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement émetteur déporté seul (en cas de faute prouvée du client)	152,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement de l'émetteur compact et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	127,00
Intervention pour remise en état du système de relevé à distance sur le compteur d'eau avec remplacement d'un émetteur déporté et du compteur (en cas de faute prouvée du client)	198,00
Souscription au service de télérelève pour un compteur compatible	1 €/mois
Souscription au dispositif ON'connect fluids pour un compteur télérelévé compatible	175,00
Souscription au dispositif ON'connect switch pour un compteur télérelévé compatible	Sur devis
Autres services clientèle	
Edition duplicité de facture (1ère demande)	Gratuit
Edition duplicité de facture (par demande supplémentaire)	7,00
Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	26,00
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	40,00
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (=non-professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	2,50
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	48,00
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	55,00
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	13,50
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur supérieur à 15 mm (Notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	32,50
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	111,00
Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	221,00
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	13,50

Pénalité (2) pour mise en demeure	28,00
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de 15 mm	13,50
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur supérieur à 15 mm	32,50
Pénalité (2) pour vol d'eau sur PEI	Montant forfaitaire équivalent à l'achat de 2000 m ³ d'eau potable au tarif en vigueur le jour du constat du vol
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non-paiement)	31,00
Remplacement de compteur de 15mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	112,00
Remplacement de compteur de 20mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	138,00
Remplacement de compteur de 30mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	251,00
Remplacement de compteur de 40mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	321,00

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

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Abonnement pour fourniture d'eau temporaire (branchement de chantier ou forain)	
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 15mm ou 20mm	2 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre de 30mm ou 40mm	5 000,00
Dépôt de garantie pour un compteur d'un diamètre > à 40mm	10 000,00

Annexe 2 - Charte d'engagement de services



⊕ Accueil téléphonique :

8h00 à 19h00 du lundi au vendredi

8h00 à 13h00 le samedi



⊕ Accueil digital (internet et application mobile) 24h/24, 7j/7

⊕ Accueil physique à Mougins du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 14h-17h sur rendez-vous (35h/semaine)



Télé-accueil sans rendez-vous via la borne SERVISIO située à Mougins, du lundi au vendredi de 8h30-12h30 et 14h-17h (35h/semaine)

Abonnement au service : immédiat (en ligne ou par téléphone)



Résiliation immédiate (sous réserve de fournir un index cohérent) (en ligne ou par téléphone)

⊕ Urgence accessible 24h/24, 7j/7

⊕ Intervention en cas d'urgence chez un usager sous 45 minutes

⊕ Devis branchement neuf sous 10 jours

⊕ Intervention d'un technicien pour réalisation du métré sous 5 jours

⊕ Ouverture de l'eau sous 24h en cas de branchement fermé (sous réserve de sa conformité)

⊕ Rendez-vous disponible sous 5 jours ouvrés

⊕ Rendez-vous chez l'usager dans une plage de 2h00 maximum

Information des usagers en cas d'interruption de service non programmée : via notre serveur vocal, appels sortants vers les usagers dont les coordonnées téléphoniques ont été transmises, information sur le site Internet et l'application mobile

Information des usagers en cas d'interruption de service programmée à minima 8 jours avant

Une information périodique sur la qualité de l'eau via le site internet et son application

Une application disponible et gratuite Mon Eau sur la qualité de l'eau, celle des eaux de baignades et des points d'eau potable à proximité pour remplir sa gourde



⊕ Délais de réponse au courrier : 8 jours



⊕ Moyens de paiements : prélèvement automatique, mensualisation, e-TIP, chèque, virement internet, mandat remis en centre d'accueil client

Accessibilité du service aux sourds et malentendants, et mise à disposition d'un traducteur pour un accueil en langues étrangères



Notre service relation client multicanal région Sud a été élu service client de l'année en 2022 dans la catégorie des distributeurs d'eau.

SUEZ a remporté cette récompense pour la 3ème année consécutive

Annexe 3 – Conditions particulières relatives à l’individualisation des contrats de fourniture d’eau dans les immeubles collectifs d’habitation et ensembles immobiliers de logements

Conformément aux textes réglementaires (*), il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d’eau, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d’eau des immeubles collectifs d’habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l’individualisation des contrats de fourniture d’eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l’individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s’imposent au propriétaire de l’immeuble collectif d’habitation ou de l’ensemble immobilier de logements auteur de la demande d’individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l’unicité de la propriété de l’immeuble collectif ou de l’ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d’une copropriété de l’immeuble collectif ou de l’ensemble immobilier de logements.

1 Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L’ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001.

Les installations intérieures de l’immeuble collectif ou de l’ensemble immobilier de logements demeurent sous l’entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l’entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le service de l’eau n’est pas tenu d’intervenir sur ces installations.

1.1.1 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l’aval du compteur général de pied d’immeuble, conformément au règlement du service ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d’eau établi entre le service de l’eau et le propriétaire. Elles s’arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et les parties communes de l’immeuble, ainsi qu’à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l’eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

()décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l’individualisation des contrats de fourniture d’eau pris en application de l’article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain*

1.2 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l’immeuble collectif d’habitation (à l’ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l’eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l’article 41 du décret 2001-1201, ni de provoquer des pertes d’eau mesurables.

1.3 Dispositifs d’isolation

Chaque colonne montante doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d’une vanne d’arrêt permettant de l’isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d’arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l’isolation hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d’application de cette prescription, le service de l’eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d’isolation.

Afin de permettre au service de l’eau d’intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l’emplacement des colonnes montantes, des vannes d’isolation des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

L’entretien des vannes d’arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu’elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d’arrêt au service de l’eau.

1.4 Equipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs)

Le propriétaire devra s’assurer du respect des dispositions définies par le décret 2001-1220 et plus particulièrement de ses articles 39 à 43.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d’utilisation des compteurs gérés par le service de l’eau. Pour s’assurer du respect de cette obligation, le service de l’eau pourra exiger

L’enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarriages et arrêts des pompes.

2 Comptage

2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d’eau livrée à une chaudière d’eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l’immeuble rendront en pratique très difficile l’équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l’immeuble le permettront (c’est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d’arrêt ¼ de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur.

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi,
- la référence du service de l’eau.

La convention d’individualisation des contrats de fourniture d’eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot).

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l’eau

doivent être d’un modèle agréé par celui-ci. En conséquence, les compteurs seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Qn) d’un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d’eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m3/h.
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Qn 1,5 m 3/h.