



Règlement du service d'eau potable

JUIN 2023

www.eaux-terredeprovence.fr



SOMMAIRE

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 - Objet du règlement

Article 2 - Engagements du service vis-à-vis des abonnés

Article 3 - Obligations générales des abonnés

Article 4 - Conditions générales de l'accès à l'eau

2 - LES ABONNEMENTS

Article 5 - Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires

- a) Abonnements souscrits dans les locaux du service
- b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur

Article 6 - Dispositions spécifiques à certains abonnements

- a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers
- b) Abonnements pour des appareils de défense privée contre les incendies

Article 7 - Transfert de l'abonnement

Article 8 - Résiliation de l'abonnement

- a) Dispositions générales
- b) Résiliation des contrats d'individualisation
- c) Résiliations unilatérales par le service

3 - LE BRANCHEMENT

Article 9 - Définition et propriété du branchement

- a) Règle générale
- b) Cas particulier

Article 10 - Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement

- a) Règle générale
- b) Exécution du branchement
- c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction
- d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé
- e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins
- f) Branchements associés à des extensions de réseaux

Article 11 - Entretien du branchement

- a) Règle générale
- b) Conduite à tenir en cas de fuite
- c) Partage de responsabilité

Article 12 - Modifications du branchement

4 - LE COMPTEUR

Article 13 - Règles générales concernant le compteur

Article 14 - Règles particulières concernant les constructions collectives

Article 15 - Protection et remplacement du compteur

Article 16 - Relevé des compteurs

Article 17 - Contrôle des compteurs

5 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS

Article 18 - Définition

Article 19 - Règles générales

Article 20 - Rétrocession des installations privées des lotissements et opérations groupées de construction

Article 21 - Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique

6 - TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

Article 22 - Fixation des tarifs

Article 23 - Règles générales concernant les paiements

- a) Paiement de la fourniture d'eau
- b) Paiement des autres prestations assurées par le service
- c) Délais de paiement
- d) Difficultés de paiement
- e) Délai de prescription

Article 24 - Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur

Article 25 - Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers

Article 26 - Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement

- a) Souscription
- b) Résiliation

7 - PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 27 - Règle générale

Article 28 - Interruption de la fourniture

Article 29 - Variations de pression

CHAPITRE 8. DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 30 - Opposabilité du règlement

Article 31 - Non-respect du règlement et sanctions

Article 32 - Litiges et voies de recours

Article 33 - Traitement et protection des données personnelles

Article 34 - Approbation et modifications du règlement

Article 35 - Application du règlement



Toutes les informations importantes se trouveront dans cet encart

1 - DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - Objet du règlement

La Régie des eaux de Terre de Provence, ci-après désignée « le service », assure la production et la distribution d'eau potable sur l'ensemble de son territoire. La Régie est un établissement public émanant de Terre de Provence Agglomération.

Le présent règlement a pour objet la définition des prestations assurées dans ce cadre ainsi que les engagements, droits et obligations respectifs du service et de ses abonnés.

Article 2 - Engagements du service vis-à-vis des abonnés

Le service prend les engagements suivants vis-à-vis des abonnés :

- la fourniture d'eau à tout candidat à l'abonnement qui remplit les conditions définies dans le présent règlement ;
- la continuité de la fourniture d'eau sauf circonstances exceptionnelles (ex : force majeure, travaux, incendie) ;
- le contrôle régulier de la qualité de l'eau pour assurer le respect des exigences de qualité fixées par la réglementation ;
- l'information sur la qualité de l'eau et sur les conditions d'exécution du service ;
- l'alerte en cas de circonstances exceptionnelles (suspension de la distribution, dégradation de la qualité de l'eau) et de l'information sur les éventuelles mesures à prendre ;
- l'information des abonnés au moins 48 heures avant toute interruption de service programmée ;
- l'assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau ;
- une réponse écrite à vos courriers dans les 5 jours ouvrés suivant leur réception ;
- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau et/ou d'assainissement avec :
 - l'envoi d'un devis sous 8 jours ouvrés après rendez-vous sur place
 - l'information sous 8 jours ouvrés du caractère incomplet de votre demande,
 - la réalisation des travaux au plus tard dans les 20 jours ouvrés (ou ultérieurement à la date qui vous convient), après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
 - la gestion des données personnelles concernant les abonnés dans le respect des règles en vigueur.

Article 3 - Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont tenus de se conformer aux dispositions du présent règlement, ce qui comprend notamment le respect des règles suivantes :

- le paiement intégral des factures émises par le service pour la fourniture d'eau et pour d'éventuelles prestations complémentaires ;

- l'interdiction de toute intervention sur les installations publiques de distribution d'eau telles que les canalisations, les branchements, les compteurs et leurs accessoires ;
- l'obligation d'utiliser l'eau fournie par le service exclusivement pour les usages déclarés lors de la souscription de l'abonnement ;
- l'interdiction de toute intervention ou pratique susceptible d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau du réseau public, notamment du fait d'un retour d'eau en provenance de leurs installations propres ;
- l'obligation de déclarer au service la présence de canalisations intérieures alimentées par un puits ou forage ;
- l'obligation d'accorder à tout moment toutes facilités au personnel du service pour lui permettre l'accès aux installations situées en domaine privé et l'exécution de ses interventions d'entretien et de vérification ;
- l'information du service de tout changement de situation (changement de logement, divorce, cessation d'activité, etc.) pour permettre au service d'en tenir compte dans la gestion de contrat.

Article 4 - Conditions générales de l'accès à l'eau

L'alimentation en eau potable par le service est conditionnée :

- à la souscription d'un abonnement, accordé à tous les occupants de bonne foi d'immeubles d'habitation ou professionnels ;
- à la desserte du logement ou de l'immeuble par un dispositif de comptage et un branchement au réseau public conformes aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. S'il est nécessaire d'établir un nouveau branchement ou de réhabiliter un branchement existant, l'eau ne sera fournie qu'après exécution des travaux aux frais du demandeur et mise en place du nouveau dispositif de comptage.

2 - LES ABONNEMENTS

Article 5 - Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires



Les procédures de souscription d'abonnement diffèrent selon que le demandeur se rend dans les locaux de la Régie ou sollicite une souscription à distance ; elles sont détaillées dans les alinéas ci-dessous.

Les principes généraux suivants s'appliquent dans tous les cas :

- la souscription vaut acceptation par l'abonné du présent règlement, qui s'applique à l'égard du service et de l'abonné ;

- l'eau est fournie dans le délai maximum de 72 h ouvrées à compter de l'établissement du contrat d'abonnement, ou à une date ultérieure demandée par l'abonné, sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement. La mise en eau peut toutefois être reportée à une date ultérieure si l'abonné en fait la demande (ex : à sa date d'entrée dans les lieux) ;
- la fourniture d'eau marque l'entrée en vigueur du contrat ;
- l'entrée en vigueur du contrat entraîne la facturation de frais d'accès au service ;
- tous les volumes consommés à compter de l'entrée en vigueur du contrat donnent lieu à facturation selon les modalités détaillées au chapitre 6 du présent règlement.

a) Abonnements souscrits dans les locaux du service

Le service remet au demandeur un dossier complet d'information comprenant le règlement de service, une fiche tarifaire et des informations sur le service.

Le demandeur :

- fournit toutes les informations indispensables (identité, adresse...) et s'il le souhaite les informations complémentaires (téléphone, RIB...) qui lui permettront de bénéficier de services personnalisés ;
- paye les frais d'accès au service selon les modalités indiquées ;
- signe le contrat d'abonnement.

La fourniture d'eau marque la prise d'effet de l'abonnement ; le demandeur devient alors l'abonné.

b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur

Lorsque le demandeur sollicite la souscription par internet, il est mis à sa disposition en ligne :

- la liste des données indispensables pour établir un abonnement (identité, adresse...) et celle des informations que le demandeur peut communiquer pour bénéficier de services personnalisés (téléphone, mail, RIB...) ;
- des documents d'information : le règlement de service, une fiche tarifaire, les modalités d'exercice du droit de rétractation, diverses fiches d'information, etc.

Lorsque le dossier comprenant le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et l'ensemble des documents annexes ont été fournis par le demandeur, le service lui transmet par courriel un contrat d'abonnement à compléter, signer et retourner. Le demandeur paye les frais d'accès au service selon les modalités indiquées.

Si le demandeur l'indique expressément dans son dossier, la fourniture d'eau peut intervenir dans les 72 heures ouvrées à compter de la réception par le service de la totalité de ces documents ; elle entraîne la prise d'effet de l'abonnement et le demandeur devient alors l'abonné.

Dans le cas contraire, la fourniture d'eau n'intervient qu'à l'achèvement du délai de rétractation, soit 14 jours à compter de la signature du contrat.

Pendant cette période, l'abonné peut exercer librement son droit de rétractation, et ce même s'il a demandé l'exécution immédiate du contrat. Dans ce dernier cas, le service établit

une facture de solde comprenant la quote-part de l'abonnement pour la période écoulée ainsi que le montant des volumes consommés dans l'intervalle.

L'exercice du droit de rétractation met fin aux obligations respectives du service et de l'abonné.

6. Dispositions spécifiques à certains abonnements

Sans préjudice des dispositions générales définies à l'article 5 pour la souscription d'abonnements ordinaires, certains abonnements sont également soumis à l'application de dispositions particulières. Sauf indication contraire, les modalités de souscription sont celles définies à l'article 5. En tout état de cause, le nombre de compteurs et leurs caractéristiques sont déterminés par le service au vu des informations fournies par le demandeur (usages...).

a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers

Dans les immeubles collectifs et ensembles immobiliers, il est a minima établi un abonnement rattaché au compteur général (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble ») qui comptabilise la totalité des volumes appelés (logements, espaces verts, communs, etc.). Un tel compteur est obligatoire dans tout immeuble ou ensemble.

Lorsqu'à la demande du bailleur ou de la copropriété une opération d'individualisation des contrats de fourniture d'eau est engagée, il est simultanément souscrit :

- un abonnement individuel pour chaque lot, logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.), associé au(x) compteur(s) desservant chacune de ces unités ;
- un abonnement collectif pour l'immeuble ou l'ensemble, associé au compteur général.

Les opérations d'individualisation donnent lieu à l'établissement d'une convention spécifique qui précise notamment les prescriptions techniques applicables aux installations en domaine privé et les droits et obligations de chaque partie impliquée (service, abonnés individuels ou professionnels, gestionnaire, bailleur, etc.). Les travaux sur les installations privées destinés à permettre la mise en œuvre de l'individualisation sont à la charge du demandeur, selon les prescriptions techniques définies par le service.

Pour les immeubles neufs ou non-occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur. Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

b) Abonnements pour des appareils de défense privée contre les incendies

Le service peut consentir des abonnements dédiés pour les bouches et poteaux d'incendie destinés à la défense privée

contre le risque d'incendie et installés en domaine privé, sous réserve :

- que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du service et l'alimentation en eau des autres abonnés ;
- que ces réseaux privés d'incendie soient desservis par un branchement spécifique, exclusivement affecté à cet usage, dimensionné et établi par le service aux frais du demandeur ;
- que soient respectées les prescriptions détaillées dans la fiche d'information disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet ;
- que le demandeur souscrive parallèlement un abonnement de fourniture d'eau pour ses autres usages.

Le bénéfice de cet abonnement est conditionné au respect de l'affectation exclusive à la défense incendie en domaine privé : si le service constate des consommations régulières ne relevant manifestement pas de cet usage (c'est-à-dire essais ponctuels et lutte effective contre des incendies), il peut le résilier unilatéralement en application de l'article 8.

Le dimensionnement du compteur est déterminé par le service, selon les besoins décrits par le demandeur. L'établissement, la surveillance, l'entretien et la vérification des installations, ainsi que tous les frais associés, relèvent de la seule responsabilité de celui-ci.

La souscription de cet abonnement ne crée aucune obligation particulière à l'encontre du service, qui ne saurait notamment être tenu pour responsable des éventuelles inadéquations entre la capacité du réseau public (quantité, débit, pression) et les besoins du site en cas d'incendie.

7. Transfert de l'abonnement

Tout transfert d'abonnement au profit d'un nouveau titulaire, notamment à la suite d'un décès ou d'une séparation, donne lieu à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte concernant l'abonné initial et à la souscription d'un nouvel abonnement au profit du nouveau selon le formalisme prévu à l'article 5, ainsi qu'à la facturation de frais d'accès au service.

La simple mise à jour de données administratives d'un abonné (numéro de téléphone, adresse électronique...), sans modification du contrat (notamment du titulaire), n'entraîne en revanche aucun frais.

8. Résiliation de l'abonnement

a) Dispositions générales

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée. Il peut toutefois être résilié à tout moment par le titulaire, sous réserve qu'il en fasse la demande expresse auprès du service par tout moyen donnant une date certaine.

Lors de la résiliation, le service se déplace pour procéder à la fermeture du branchement et au dernier relevé d'index.

La facture de clôture de compte valant résiliation du contrat ne peut être établie que si le service est en possession de la nouvelle adresse valide du demandeur.

Si l'abonné n'engage pas la démarche décrite ci-dessus, son abonnement se poursuit même s'il n'occupe plus le logement ou l'immeuble desservi ; tant que le service ne reçoit

pas de demande de résiliation de sa part, l'abonné demeure donc redevable de toutes les sommes à venir (part fixe, éventuelles consommations d'un nouvel occupant, n'ayant pas encore souscrit d'abonnement, fuites, taxes et redevances associées). Aucune rétroactivité n'est admise en la matière : il n'est ainsi pas possible de déclarer a posteriori une date de départ déjà passée.

Pour le présent article, l'ensemble des droits et obligations définis pour l'abonné s'applique à l'identique pour ses ayants-droits ou les personnes qui lui sont subrogées (héritiers, liquidateur, etc.).

b) Résiliation des contrats d'individualisation

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels le sont aussi de plein droit. Seul demeure alors l'abonnement collectif pour l'immeuble, associé au compteur général, auquel est désormais rattachée la totalité des consommations.

c) Résiliations unilatérales par le service

Le service est fondé à résilier unilatéralement un contrat d'abonnement dans les cas suivants :

- lorsqu'il est saisi d'une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant et rattachée à un compteur pour lequel il existe un abonnement non-résilié selon la procédure définie à l'article 8.

- lorsqu'il constate un non-respect caractérisé du présent règlement : dégradation des ouvrages, risque sanitaire, non-respect des conditions d'usage de l'eau pour des terrains nus, etc. ;

- en cas de non-respect des conventions d'individualisation dans les immeubles et ensembles collectifs : seuls sont alors résiliés les abonnements individuels ; l'abonnement collectif associé au compteur général est maintenu.

Dans tous les cas, l'index de référence retenu est celui relevé à la date de la résiliation ; il sert au service pour l'établissement d'une facture de clôture de compte. Lorsqu'une demande d'abonnement est en instance, ce même index est utilisé comme référence pour l'établissement de l'abonnement du nouvel occupant.

3- LE BRANCHEMENT

9. Définition et propriété du branchement

a) Règle générale

Le branchement est le dispositif qui relie la canalisation publique de distribution à la canalisation privée assurant la distribution dans les immeubles. En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, il se compose :

- de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- du robinet de prise sous bouche à clé ;
- de la canalisation de branchement ;
- d'un regard (ou niche) maçonné avec plaque métallique de couverture ;

– d'un dispositif de comptage implanté dans le regard, qui se compose :

- d'un robinet d'arrêt avant compteur ;
- de la bague de plombage ;
- du compteur, éventuellement équipé d'un dispositif de relevé à distance ;
- d'un clapet anti-retour ou le cas échéant d'un disconnecteur ;
- d'un joint entre chaque élément composant le dispositif de comptage.

De la prise d'eau jusqu'au compteur inclus, le branchement est un ouvrage public qui appartient au service, y compris lorsqu'il est partiellement situé à l'intérieur des propriétés privées.

En aval du compteur, toutes les installations et équipements (joint(s), clapet anti-retour, robinet après compteur, canalisations, colonnes montantes, réducteur de pression, etc.) constituent des installations intérieures privées, dont la pose et l'entretien relèvent de la seule responsabilité du propriétaire et de l'abonné.

Le service assure la pose initiale du joint et du clapet anti-retour situés à l'aval du compteur et en garantit le bon fonctionnement pendant 1 an à compter de la mise en service. Par la suite, ces équipements sont sous la responsabilité de l'abonné.

Une fiche d'information illustrant les termes du présent article est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

Selon les usages de l'eau envisagés et le diamètre des branchements, il peut également être posé un filtre, un stabilisateur d'écoulement et un appareillage électronique déporté, ce dernier étant la propriété du service.

b) Cas particulier

Par dérogation à la règle générale visée au a) ci-dessus, tous les compteurs individuels, les dispositifs de relevé à distance ainsi que les robinets avant / après compteur posés en domaine privé dans le cadre d'opérations d'individualisation des contrats de fourniture d'eau sont des installations publiques, quel que soit leur lieu d'implantation (local technique de pied d'immeuble, palier, gaine technique, etc.). Ils font l'objet du même régime juridique que les compteurs ordinaires.

En revanche, les colonnes montantes, gaines techniques et autres équipements de desserte situés entre le compteur général et ces compteurs individuels constituent des installations intérieures au sens du chapitre 5.

10. Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement

a) Règle générale

Sauf cas particulier à la discrétion du service, il est établi un seul branchement par immeuble.

Un nouveau branchement ne peut être établi que sur demande du propriétaire. Le service détermine l'ensemble des prescriptions techniques applicables (tracé, diamètre, équi-

pements, etc.) au vu des éléments fournis par le pétitionnaire quant à ses besoins.

Le regard dans lequel est installé le dispositif de comptage est généralement situé en domaine public. Si par exception il est situé en domaine privé, il est alors implanté le plus près possible des limites du domaine public, de façon à en permettre l'accès sans passer par la propriété privée. Dans les immeubles collectifs, ce dispositif, qui comprend a minima le compteur général, est placé dans un espace commun auquel le service bénéficie d'un accès garanti à tout moment.

Le pétitionnaire peut demander une configuration particulière du branchement ; si elle est acceptée, il supporte alors les éventuels surcoûts induits. Le service peut toutefois refuser la demande si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation. Le tracé définitif est arrêté par le service.

Le propriétaire n'est pas autorisé à permettre le raccordement d'une canalisation desservant d'autres immeubles dans la boîte de branchement qui dessert le sien.

b) Exécution du branchement

Le branchement est réalisé aux frais du demandeur par le service ou par l'entreprise de son choix, sous réserve qu'elle dispose de références de prestations de nature et d'importance similaires et des assurances appropriées.

Exécution par le service

L'intervention du service se déroule selon les modalités pratiques et financières fixées à l'article 23 b). Paiement des autres prestations assurées par le service.

Lors des travaux, le service installe un branchement complet, tel que décrit à l'article 9. Sans préjudice des dispositions de l'article 11, il assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de ces pièces durant une période de 1 an à compter de la pose du compteur. A l'issue de ce délai, ces tâches sont de la responsabilité de l'abonné.

Exécution par une entreprise choisie par le propriétaire

Il appartient au propriétaire, en tant que maître d'ouvrage, de déclarer les travaux au moyen d'une déclaration de projet de travaux (DT) transmise à l'ensemble des exploitants de réseaux dont les coordonnées ont été obtenues après consultation du téléservice.

Il est par ailleurs de la responsabilité de l'entreprise :

- de respecter le règlement de voirie ainsi que les prescriptions techniques fixées par le service ;
- d'adresser à chaque exploitant d'ouvrage concerné, notamment le service, une déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) en tant qu'exécutant des travaux ;
- d'obtenir, préalablement à toute intervention en domaine public, une permission de voirie et le cas échéant un arrêté de circulation.

Le propriétaire supporte seul le coût de l'intervention de l'entreprise selon le contrat qui les lie.

Le service contrôle la réalisation des travaux et le respect des conditions d'exécution. Il procède également à la mise en service du branchement et à la manœuvre des robinets de prise d'eau sur la conduite publique de distribution.

Le coût de cette intervention du service est supporté par le demandeur selon les modalités pratiques et financières fixées à l'article 23 b). Paiement des autres prestations assu-

rées par le service.

A compter de la mise en eau, quelle que soit la modalité d'exécution du branchement

L'abonné s'engage à laisser au service l'accès aux parties du branchement situées en domaine privé pour lui permettre d'effectuer à tout moment les interventions nécessaires selon les modalités définies à l'article 11, ainsi qu'à laisser le parcours du branchement situé sur sa parcelle libre de toute construction, aménagement, dallage ou plantation.

Une fois le branchement mis en service, l'utilisation de l'eau est conditionnée à la souscription d'un abonnement, selon les modalités fixées au présent règlement.

c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction

Afin d'assurer la desserte en eau des lotissements et opérations groupées de construction, une convention détaillée est systématiquement établie entre le service et le maître d'ouvrage préalablement au raccordement au réseau public. Elle définit notamment les prescriptions techniques établies par le service applicables au branchement et aux réseaux d'alimentation de ces immeubles à partir de la canalisation publique et fixe les conditions dans lesquelles le service contrôle les travaux puis fait procéder aux essais de pression avant mise en service. Les travaux sont exécutés sous la maîtrise d'ouvrage du demandeur dans le respect de la convention, hormis la pose des compteurs et la mise en service des ouvrages qui sont effectuées exclusivement par le service. L'éventuelle rétrocession ultérieure au service des réseaux correspondants est conditionnée au respect de la convention. A défaut, les réseaux situés en aval du compteur général d'entrée de lotissement restent privés.

Les travaux de raccordement des lotissements et opérations groupées de construction sont à la charge du demandeur selon le droit commun en vigueur (Code de l'urbanisme notamment) ; il en va de même des frais annexes (pose des compteurs, désinfection, essais, analyses, etc.) conformément au présent règlement.

d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé

Un branchement peut être établi pour desservir un terrain nu en zone non-constructible à la condition qu'il soit exclusivement utilisé pour des usages d'arrosage et/ou d'abreuvement d'animaux.

Le service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. L'obstruction à l'exécution de ces contrôles et/ou l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraînent la fermeture immédiate du branchement par le service, conformément à l'article 21.

e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins

Un branchement spécifique peut être établi pour desservir une parcelle sur laquelle il existe un immeuble déjà raccordé au réseau public de desserte. Ce nouveau branchement est exclusivement utilisé pour des usages extérieurs ne donnant

lieu à aucun rejet d'eaux usées au réseau public de collecte. Le service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. Le constat de l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraîne la fermeture immédiate du branchement par le service, conformément à l'article 21.

f) Branchements associés à des extensions de réseaux

Sous réserve de l'accord du service, des branchements neufs pourront être exécutés selon les dispositions du présent article, à la suite de l'exécution par celui-ci d'une extension financée par le demandeur au travers d'une offre de concours. Les modalités seront arrêtées au cas par cas et formalisées dans une convention.

Même s'ils bénéficient d'un financement privé, les ouvrages réalisés dans ce cadre (extension, branchement) constituent dès leur création des ouvrages publics au même titre que l'ensemble des ouvrages du service et relèvent donc du même régime juridique (dispositions générales, présent règlement, etc.).

11. Entretien du branchement

a) Règle générale

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement situées en domaine privé auxquelles il garantit l'accès.

Le service assure à ses frais l'entretien, les réparations et le renouvellement total ou partiel du branchement et des accessoires placés sous sa responsabilité selon les besoins résultant d'un usage normal. Sauf dans le cas de fuite visé au b) ci-dessous, l'abonné n'est pas autorisé à manœuvrer le robinet avant compteur.

Tous les équipements après compteurs (joints, clapet/purge) sont entretenus, réparés et renouvelés par l'abonné. Le service en assure toutefois l'entretien pendant l'année qui suit la pose.

Lors de ses interventions, le service dispose de la liberté de choix des matériaux et des procédés d'exécution des travaux, et vise systématiquement à réduire autant que possible la gêne occasionnée et les dommages aux biens. Ces interventions ne comprennent pas la remise en état des aménagements de surface réalisés en domaine privé postérieurement à l'établissement du branchement. Avant toute intervention importante, le service fournit au propriétaire un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et des conséquences prévisibles.

b) Conduite à tenir en cas de fuite

Si l'abonné constate une fuite sur le branchement ou sur ses installations en aval, il peut fermer le robinet et prévenir le service dans les meilleurs délais. Seul celui-ci est autorisé à manœuvrer le robinet sous bouche à clé.

La gestion administrative et financière des fuites après compteur est assurée selon les modalités fixées à l'article 24.

c) Partage de responsabilité

En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, la responsabilité du service sur les branchements s'organise comme suit :

- lorsque le compteur est situé en domaine public : elle s'arrête à l'aval immédiat du compteur ;
- lorsque le compteur est situé en domaine privé, hors de tout bâtiment : elle s'arrête à l'aval immédiat du compteur ;
- lorsque le compteur est situé en domaine privé, à l'intérieur d'un bâtiment : elle s'arrête à la limite de ce bâtiment et inclut le dispositif de comptage situé à l'intérieur du bâtiment jusqu'à l'aval immédiat du compteur.

Une fiche d'information illustrant les termes du présent article est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

Cette responsabilité porte sur les interventions visées au a) ci-dessus. Elle n'englobe pas les frais d'entretien et de remise en état des installations éventuellement mises en place par l'abonné postérieurement à l'établissement du branchement ni les frais de réparation d'une dégradation résultant de la négligence ou d'une faute de l'abonné. Lorsqu'une partie du branchement est située en domaine privé, elle est placée sous la garde et la surveillance de l'abonné. Si elle est endommagée, il est tenu pour responsable jusqu'à preuve du contraire.

12. Modifications du branchement

L'abonné peut demander :

- la modification ou le déplacement d'un branchement public : si la demande est acceptée par le service, il y est donné suite selon les règles fixées à l'article 10 ;
- le déplacement d'un compteur situé en domaine privé pour le placer en limite de propriété sur domaine privé ou public. Ces interventions sont réalisées par le service aux frais du demandeur, selon les montants indiqués dans la fiche tarifaire en cas de simple déplacement du compteur ou sur devis de travaux dans le cas contraire.

De sa propre initiative, le service peut également proposer au propriétaire le déplacement du compteur. Si celui-ci accepte, le service prend alors en charge l'intégralité du coût des travaux.

En tout état de cause, le positionnement final du regard ou de la niche abritant le compteur est déterminé d'un commun accord entre le service et le propriétaire.

Dans tous les cas, que les travaux soient initiés par l'abonné ou par le service, la canalisation située entre l'ancien et le nouveau compteur est renouvelée si cela s'avère possible et nécessaire de l'avis du service au vu de critères techniques (date de pose, nature du matériau, etc.). En tout état de cause, elle est systématiquement rétrocedée au propriétaire

dès l'achèvement des travaux. A compter de cette date, le service assure la garantie totale de la canalisation pendant 1 année, au cours de laquelle le propriétaire est chargé d'effectuer un contrôle régulier du compteur afin de vérifier que l'installation ne présente aucune fuite. Passée cette période, la canalisation relève de sa seule responsabilité.

4- LE COMPTEUR

13. Règles générales concernant le compteur

L'accès à l'eau est conditionné à l'existence d'un compteur d'un modèle conforme à la réglementation en vigueur. Le service en détermine les caractéristiques au vu des besoins annoncés par l'abonné.

L'emplacement du compteur, qui constitue un des éléments du branchement, obéit aux règles relatives à l'installation de celui-ci fixées à l'article 11.

Le compteur, qui appartient au service, est un équipement public fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par lui à ses frais hormis dans les cas prévus à l'article 15. Conformément à l'article 10 a), l'abonné lui garantit à tout moment l'accès pour ces interventions.

Les règles applicables au déplacement du compteur sont définies à l'article 12.

14. Règles particulières concernant les constructions collectives

Les constructions collectives (lotissements, immeubles et ensembles) sont dotées par défaut d'un compteur général situé en limite de domaine public ou au plus près de celle-ci (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble »). Ce compteur donne nécessairement lieu à établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'article 6 a). Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers.

Dans le cadre d'une convention pour l'individualisation de la fourniture d'eau, le service installe en complément un compteur pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.). Selon la configuration des lieux, il peut être nécessaire d'installer plusieurs compteurs pour un même logement ou unité de consommation afin de comptabiliser la totalité des consommations qui s'y rattachent.

Les modalités de pose de ces divers compteurs sont définies dans la convention d'individualisation : lieu d'implantation, calibre, etc.

Le compteur général qui existait avant le déploiement de l'individualisation est maintenu, de même que l'abonnement qui lui est associé. Les consommations qui lui sont imputées et sont mises à la charge du titulaire de cet abonnement (bailleur, syndic, copropriété) correspondent au total des volumes qu'il mesure, déduction faite de la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Une éventuelle valeur négative sera arrondie à zéro.

Dans les constructions collectives, le service prend à sa charge la pose d'un compteur général délimitant le domaine

public s'il n'en existe pas. Ce compteur donne lieu à l'établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'article 6 a).

15. Protection et remplacement du compteur

En domaine privé, la niche ou le regard abritant le compteur sont entretenus et constamment maintenus dégagés et propres par l'abonné. Il met en œuvre les mesures appropriées pour assurer la protection du compteur, notamment contre les chocs et le gel ; en l'absence de telles mesures, et sauf circonstances (notamment météorologiques) exceptionnelles, toute dégradation engage sa responsabilité. Les frais de réparation ou de remplacement sont alors à sa charge. Une fiche d'information détaillant les mesures appropriées de protection contre le gel est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

Hormis les protections contre le gel, aucun matériau ou équipement ne doit être installé dans la niche ou le regard, afin que la lecture directe de l'index du compteur par le service soit possible à tout moment.

Seul le service est autorisé à intervenir sur le compteur. Il le remplace à ses frais lorsqu'une anomalie de fonctionnement ne peut être réparée ou lorsqu'il a atteint sa durée normale de fonctionnement. Lors du renouvellement du compteur, un dispositif de relevé à distance est systématiquement posé par le service, à ses frais. En cas d'opposition écrite explicite de l'abonné, et conformément à la fiche tarifaire, le service facture une majoration lors de chaque campagne de relève. Toutefois, le remplacement du compteur est à la charge de l'abonné lorsqu'il en fait la demande en vue d'obtenir un compteur dont le diamètre est mieux adapté à ses besoins. Il est interdit à l'abonné de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage, d'intervenir sur le dispositif de relevé à distance et plus généralement de procéder à quelque manipulation que ce soit. Les conséquences financières d'une dégradation résultant du non-respect de cette interdiction sont à la charge exclusive de l'abonné.

16. Relevé des compteurs

Le service relève les compteurs deux fois par an. L'abonné lui assure alors toutes facilités pour cela. Si le dispositif de relevé à distance n'a pas pu être installé du fait de l'abonné, le service procède à un relevé manuel, ce qui entraîne l'application de frais forfaitaires de déplacement dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire. Lorsqu'à l'occasion d'un relevé le service détecte une surconsommation pouvant être liée à une fuite, il en informe sans délai l'abonné, selon la procédure détaillée à l'article 24.

Si le service ne peut accéder au compteur, il dépose chez l'abonné une carte-relève pour que celui-ci effectue le relevé. Une fiche d'information indiquant comment lire correctement le compteur est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

Si l'abonné ne la transmet pas dans les 10 jours suivants, un rendez-vous est fixé pour permettre le relevé par le service. Si le rendez-vous n'est pas honoré par l'abonné, la consommation retenue pour établir la facturation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante

de l'année précédente ou à défaut estimée. La régularisation est effectuée lors du relevé suivant.

Toutefois, lorsque le compteur ne peut être relevé lors de 2 périodes consécutives, le service met en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de lui permettre de procéder au relevé. Si cette procédure demeure sans effet, le service facture à titre conservatoire le montant indiqué dans la fiche tarifaire disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet. Si au terme de 2 semestres, l'accès au compteur et la régularisation demeurent impossibles, le service applique une pénalité définitive dont le montant est précisé dans la fiche tarifaire, et installe à ses frais un nouveau compteur en domaine public en limite de propriété. Dès sa mise en service, ce compteur devient le nouveau point de livraison de l'abonné en lieu et place de l'existant ; à compter de cette date, la facturation de l'abonné est établie sur la base des index relevés sur ce compteur.

Pour les abonnés dont le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'index retenu pour la facturation est automatiquement arrondi au mètre cube le plus proche (inférieur ou supérieur).

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est estimée en supposant qu'elle soit égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire.

17. Contrôle des compteurs

Le service peut procéder à ses frais à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a également le droit d'en demander à tout moment le contrôle, voire la dépose en vue d'un étalonnage par un organisme indépendant accrédité.

Si lors de ce test le compteur s'avère conforme aux prescriptions réglementaires, les frais d'intervention du service et d'étalonnage sont à la charge de l'abonné (ces frais sont indiqués dans la fiche tarifaire disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet). Dans le cas contraire, tous les frais sont supportés par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article 24, l'abonné peut demander au service, lorsque celui-ci l'a alerté après avoir détecté une augmentation anormale de sa consommation, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur. Dans ce cas, les règles ci-dessus s'appliquent.

5- LES INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS

18. Définition

En suivant le fil de l'eau, du réseau public vers l'immeuble, les installations privées se composent de l'ensemble des canalisations situées en aval du compteur, des joints, accessoires et de tous les appareils et équipements qui y sont reliés, à l'exception des dispositifs de comptage installés dans le cadre de l'individualisation des abonnements.

19. Règles générales

S'agissant d'équipements privés, ces installations sont placées sous la responsabilité exclusive de l'abonné et/ou du propriétaire qui en assurent également l'entretien à leurs frais.

Elles sont établies, contrôlées et entretenues dans le respect de la réglementation sanitaire en vigueur. Elles ne doivent en aucun cas être à l'origine d'une gêne pour la distribution d'eau aux autres abonnés. Elles doivent donc être équipées de dispositifs adaptés de protection et respecter les prescriptions suivantes :

- lorsqu'il existe un robinet de puisage sur le réseau intérieur, il doit être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier ;
- les surpresseurs aspirant directement dans le réseau public sont interdits ;
- le raccordement direct entre les conduites d'eau potable et les installations intérieures dans lesquelles transitent les eaux usées est interdit.

De façon générale, les réseaux intérieurs sont équipés de dispositifs appropriés de protection contre les retours d'eau au niveau :

- des points de livraison, tels que définis à l'article 9 a) ;
- des piquages, c'est-à-dire de tous les branchements effectués en dérivation d'une canalisation secondaire sur une canalisation principale ;
- des équipements raccordés, de façon permanente ou temporaire, aux installations intérieures (ex : surpresseurs, installations de production d'eau chaude sanitaire, robinetterie, lave-vaisselles et lave-linges, etc.).

Selon la nature des activités exercées dans l'immeuble desservi, le service peut imposer la pose d'un disconnecteur.

Par ailleurs, le propriétaire installe, dans un regard distinct de celui accueillant le dispositif de comptage visé à l'article 9, un robinet après compteur pour permettre l'arrêt de l'alimentation en cas d'absence longue, de fuite, etc.

Si les installations privées présentent un risque pour le fonctionnement normal de la distribution publique et/ou du branchement, le service peut fermer le branchement jusqu'à ce que l'abonné fasse la démonstration que le danger est écarté.

20. Rétrocession des installations privées des lotissements et opérations groupées de construction

Sur demande des propriétaires ou de leurs représentants, les installations privées des lotissements ou opérations groupées de construction sont susceptibles d'être intégrées au domaine public. Seuls sont alors concernés les ouvrages situés entre les limites de propriété des parcelles individuelles et le réseau public, c'est-à-dire les canalisations sous voirie privée et leurs éventuels accessoires et équipements associés (surpresseurs, etc.).

En tout état de cause, cette rétrocession est conditionnée à la signature d'une convention de rétrocession prévoyant notamment :

- dans le cas de nouvelles installations : le respect des prescriptions techniques fixées par le service relatives aux réseaux, branchements et divers ouvrages associés ;
- dans le cas d'installations existantes :

- à l'établissement d'un état des lieux réalisé, aux frais du demandeur, par le service ou son prestataire, afin de déterminer l'état du patrimoine concerné et de définir les éventuelles adaptations nécessaires préalablement à la rétrocession ;
- à la réalisation d'un test attestant de l'étanchéité des ouvrages ;
- à la remise d'un plan à jour de l'ensemble des installations ;
- à la pose par le service d'une niche équipée d'un dispositif de comptage individuel neuf pour chaque lot ou immeuble, implantée au droit de chacun ;
- à la souscription d'un abonnement pour chacun de ces compteurs ;
- à l'établissement d'une servitude permettant aux agents du service d'intervenir dans des conditions adaptées sur les canalisations postérieurement à la rétrocession si celle-ci ne s'est pas accompagnée d'une rétrocession des voies de circulation.

Tous les frais de mise en conformité avec le présent règlement des installations pour lesquelles la rétrocession est sollicitée sont à la charge exclusive des demandeurs.

21. Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique

Tout abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (eau de pluie, forage, puits) doit en faire la déclaration en mairie. Toute connexion entre ces installations et celles alimentées par de l'eau provenant de la distribution publique est interdite.

Le service procède au contrôle de conformité des installations privatives de prélèvement et de distribution de l'eau issue de ces ressources lorsqu'elles sont déclarées. Si ces installations présentent une non-conformité (ex. risque de contamination de l'eau circulant dans le réseau public), ce contrôle est effectué aux frais de l'abonné ; le service enjoint alors à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires dans un délai qu'il définit.

Le service se réserve le droit de procéder au contrôle de conformité des installations privatives de prélèvement et de distribution de l'eau issue de ces ressources lorsqu'elles ne sont pas déclarées, s'il a connaissance de leur existence ou s'il en a une forte présomption. Si l'utilisation d'une ressource autre que le réseau de distribution publique et non déclarée est avérée, ce contrôle est effectué aux frais de l'abonné.

Le coût du contrôle mis à la charge de l'abonné selon ces deux précédents cas de figure est indiqué dans la fiche tarifaire disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

S'il apparaît lors d'une contre-visite effectuée par le service que les dispositions que ce dernier a définies lors du contrôle de conformité (ex. travaux de réhabilitation, déclaration de prélèvement en mairie) n'ont pas été réalisées au terme du délai imparti pour les exécuter, le coût de cette contre-visite (indiqué dans la fiche tarifaire disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet) est mis à la charge de l'abonné.

Le service peut également procéder à la fermeture du branchement d'eau provenant de la distribution publique s'il existe.

6- TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

22. Fixation des tarifs

Les tarifs appliqués pour la fourniture d'eau et pour l'ensemble des prestations et interventions du service, tels qu'énumérés par la fiche tarifaire et par le bordereau des prix unitaires de travaux, sont fixés par le Conseil d'administration de la Régie.

Cette fiche tarifaire est remise lors de la souscription d'un abonnement ; elle est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet. Les tarifs ainsi indiqués ne sont applicables que jusqu'à la prochaine modification qui s'applique de plein droit.

Avant toute intervention autre que la fourniture d'eau, le service communique à l'abonné les tarifs en vigueur et établit un devis lorsque des travaux sont nécessaires. Ils ne sont ensuite exécutés qu'une fois le devis signé par l'abonné.

23. Règles générales concernant les paiements

a) Paiement de la fourniture d'eau

Chaque facture comprend :

- une part fixe payable à terme échu sur la base d'un tarif semestriel dont le montant est lié au diamètre du compteur ;
- une part proportionnelle au volume d'eau consommé au cours du semestre écoulé, exprimée en € / m³ et payable à terme échu : elle est basée sur le relevé du compteur, sauf dans les cas d'impossibilité de relevé visés à l'article 16 ;
- les redevances de l'Agence de l'eau pour préservation de la ressource et pour pollution domestique, basées sur le volume facturé et exprimée en € / m³ ;
- la TVA selon le taux en vigueur.

La fourniture d'eau fait l'objet de facturations semestrielles, sauf pour les abonnés mensualisés. La mise en place d'un contrat de mensualisation donne lieu à l'établissement d'une convention avec l'abonné, qui en détaille les modalités de mise en œuvre (calendrier et montant des prélèvements, etc.).

Lorsque, dans le cadre d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, il est installé plusieurs compteurs pour une même unité d'habitation en raison de contraintes techniques, il n'est appliqué qu'une seule part fixe et l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent redevables des sommes dues au service aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement selon la procédure fixée à l'article 8. Il en va de même pour les administrateurs judiciaires ou les mandataires liquidateurs en cas de difficultés d'une entreprise abonnée du service.

b) Paiement des autres prestations assurées par le service

Pour toutes les prestations de construction ou de réhabilitation de branchements, le service établit un devis détaillé

une fois ses caractéristiques arrêtées dans les conditions définies à l'article 10. Le commencement des travaux est conditionné à l'acceptation du devis. Le paiement intégral est dû à l'achèvement des travaux et conditionne la mise en service du branchement.

Pour les autres prestations et interventions du service donnant lieu à facturation (ex : contrôle de compteur demandé par l'abonné dans les conditions définies à l'article 17, le paiement est effectué en intégralité après l'exécution de la prestation.

Tous les prix unitaires de travaux et de prestations sont indiqués dans le bordereau des prix unitaires de travaux et la fiche tarifaire disponibles sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

c) Délais de paiement

Le paiement de la fourniture d'eau et de toute prestation ou intervention du service donnant lieu à facturation est dû au plus tard à la date d'exigibilité figurant sur les factures. Le délai de paiement ne saurait être inférieur à 14 jours.

En cas de non-respect des délais de paiement, l'abonné s'expose à des frais, et le cas échéant à des mesures complémentaires (ex. poursuites, pénalités).

Afin d'éviter un retard dans l'acheminement des factures, il appartient à l'abonné d'informer le service de tout changement ou modification de l'adresse de facturation.

En cas d'impayés pour une résidence secondaire ou un local professionnel, l'abonné s'expose à la suspension de la fourniture d'eau, sans préjudice des mesures de recouvrement correspondantes.

d) Difficultés de paiement

Si l'abonné est confronté à des difficultés de paiement, il doit en informer le Trésor public avant la date d'exigibilité de la facture, afin de pouvoir bénéficier le cas échéant, après examen des justificatifs produits, de délais de paiement. Si ces mesures s'avèrent insuffisantes, le service l'oriente vers les services sociaux compétents pour lui permettre de bénéficier des dispositifs d'aide en vigueur.

e) Délai de prescription

A compter du relevé des compteurs, le service dispose de 2 ans pour émettre ou corriger les factures des abonnés domestiques et de 5 ans pour celles des autres abonnés.

24. Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur

Lorsque le service constate une augmentation anormale de la consommation d'un local d'habitation, il en informe sans délai l'abonné et lui précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écèlement de sa facture selon les modalités détaillées ci-dessous. L'augmentation de la consommation est jugée anormale lorsque le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé de compteur est supérieur au double de la consommation moyenne de l'abonné des trois dernières années pour les mêmes périodes de facturation (ex : même semestre).

Si cette augmentation est due à une fuite sur une canalisation après compteur et non pas sur un appareil ménager ou un équipement sanitaire ou de chauffage, l'abonné peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il doit en faire la demande au service, en lui présentant une attestation d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation. Ce document doit être remis dans le mois qui suit l'information initiale assurée par le service. Dans ce cas, le volume retenu pour établir sa facture est corrigé : il correspond au double de sa consommation moyenne des périodes équivalentes sur les trois dernières années. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur.

Toutefois, dans le cadre de l'instruction de la demande, le service peut procéder au contrôle des installations intérieures de l'abonné. S'il estime qu'elle n'est pas recevable, il l'en informe dans le mois qui suit le dépôt du dossier en lui précisant les motifs du rejet. Si l'abonné s'oppose à l'exécution du contrôle, sa demande est rejetée. Dans ces deux cas, le service procède à la mise en recouvrement sur la base de l'assiette initialement relevée.

Si l'abonné ne détecte aucune fuite après compteur susceptible d'expliquer l'augmentation anormale de sa consommation, il peut demander au service, dans le mois qui suit l'information visée au premier alinéa, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur.

Si ce contrôle met en évidence un défaut de fonctionnement, l'abonné bénéficie de l'écrêtement de sa facture selon les modalités visées au troisième alinéa, et le coût des tests est supporté par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur, ainsi que des frais de contrôle du compteur. La tolérance de l'exactitude de ces tests est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Un schéma de la procédure de traitement de ces situations est disponible sur simple demande auprès du service ainsi que sur son site internet.

25. Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers

Dans les immeubles collectifs, les lotissements et les ensembles uniquement desservis par un compteur général et faisant l'objet d'un abonnement collectif, il est facturé autant de parts fixes que de lots, logements ou unités de consommation (bureau, commerce, etc.).

Dans le cadre des conventions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque abonné est redevable d'une part fixe dont le montant est lié au diamètre du compteur dont il dispose. Lorsque pour des raisons techniques une unité d'habitation doit être desservie par plusieurs compteurs, il n'est facturé qu'une seule part fixe l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

26. Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement

a) Souscription

La souscription d'un abonnement donne lieu à la facturation de frais forfaitaires d'accès au service.

Toutefois, lorsque l'individualisation des contrats de fourniture d'eau se substitue à un contrat unique pour l'immeuble, les frais d'accès au service ne sont pas facturés.

b) Résiliation

Lors de la résiliation d'un abonnement, qu'elle soit demandée par l'abonné ou exécutée unilatéralement par le service, il est établi une facture de clôture du compte de l'abonné, au vu de l'index du compteur relevé lors de la fermeture du branchement et sous réserve de la communication d'une nouvelle adresse valide.

Cette facture vaut résiliation de l'abonnement et comprend :

- le montant des consommations comptabilisées depuis la facture précédente, déduction faite le cas échéant des volumes déjà facturés sur estimation ;

- le montant de la part d'abonnement pour la période écoulée depuis la facture précédente, calculée prorata temporis.

Le paiement de cette facture par l'abonné ne le libère pas des autres sommes éventuellement dues et non-encore acquittées (ex : arriérés sur des factures antérieures).

7- PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

27. Règle générale

La responsabilité du service ne peut être engagée lorsque la perturbation de la fourniture d'eau (interruption, variation de pression) est due à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, insurmontable et dû à une cause extérieure au service.

28. Interruption de la fourniture

De façon exceptionnelle, l'alimentation en eau peut être temporairement suspendue à la suite à des événements exceptionnels (gel, inondations, incendie, casse, pollution, etc.) ou à l'occasion de travaux. Lorsque ces travaux sont prévisibles, le service avertit les abonnés concernés au minimum 48 heures à l'avance par tous moyens appropriés.

Quelle que soit la cause de la suspension, le service s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en limiter la durée et réduire la gêne occasionnée aux abonnés. Il appartient aux abonnés de prendre les mesures nécessaires destinées à éviter tout dommage à leurs appareils et équipements privés dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau. La remise en eau par le service pouvant intervenir sans préavis, les abonnés sont en outre invités à garder leurs robinets fermés tout le temps de la suspension.

29. Variations de pression

Le service s'engage à fournir une pression de distribution en permanence supérieure à 0,3 bar au point de consommation. Le service est dégagé de cet engagement en cas de circonstances exceptionnelles (utilisation des poteaux incendie, casses, pannes d'électricité, force majeure).

Il appartient à l'abonné de s'informer auprès du service de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin d'adapter ses équipements et installations intérieures à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteurs de pression (dans un regard distinct de celui accueillant le dispositif de comptage visé à l'article 9 Définition et propriété du branchement).

8- DISPOSITIONS D'APPLICATION

30. Opposabilité du règlement

Il est remis un exemplaire du règlement lors du dépôt des demandes de branchement ou des souscriptions d'abonnements. Il est également tenu à disposition dans les locaux du service.

Il lie le service et ses abonnés et crée entre eux des droits et obligations réciproques. Il n'est en revanche pas opposable aux tiers. Dans certains cas, notamment pour ce qui concerne les travaux et interventions sur les ouvrages (création et modification de branchements, déplacement de compteurs, etc.), l'accord du propriétaire est indispensable. Lorsqu'il n'est pas lui-même l'abonné, seul interlocuteur engagé vis-à-vis du service par le présent règlement et par le contrat d'abonnement, son accord écrit est requis préalablement à toute intervention.

31. Non-respect du règlement et sanctions

Le non-respect des dispositions du présent règlement entraîne l'application des mesures détaillées dans les précédents articles (recouvrement forcé, résiliation unilatérale de l'abonnement, mise hors service du branchement, etc.).

Le déplacement du service à tort à la demande de l'abonné donnera lieu à l'application des frais dont le montant est indiqué à la fiche tarifaire disponible sur simple demande auprès du service, ainsi que sur son site internet.

Sans préjudice de ces mesures, le service se réserve le droit d'engager les poursuites appropriées s'il constate des actes susceptibles de lui causer un préjudice, tels que la modification ou la dégradation des ouvrages publics (branchement, compteur, etc.), le piquage sur les canalisations publiques, le vol d'eau, la mise en danger du personnel, etc.

32. Litiges et voies de recours

En cas de réclamation, l'abonné peut saisir le service par courrier ou courriel, en accompagnant sa demande de tout justificatif utile. S'il juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution amiable

à ce différend. Les modalités de saisine et le processus de traitement des dossiers sont décrits sur le site du Médiateur : <http://www.mediation-eau.fr>.

En cas de litige, l'usager peut également saisir la juridiction compétente.

33. Traitement et protection des données personnelles

Le service met en œuvre les mesures d'organisation et de sécurité adéquates afin d'assurer un traitement des données personnelles conforme à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD).

Dans le cadre de son activité, il recueille diverses données personnelles : certaines sont indispensables pour l'exécution de sa mission d'intérêt public (ex. nom et adresse sont nécessaires pour la facturation) ; d'autres sont recueillies avec l'accord des usagers qui souhaitent bénéficier de services complémentaires (ex. numéro de téléphone portable pour recevoir des informations sur les perturbations de service). En aucun cas elles ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère à la mission d'intérêt public du service.

Pour la plupart ces données sont conservées jusqu'à l'achèvement du contrat d'abonnement, mais certaines le sont jusqu'au terme des périodes au cours desquelles une réclamation peut être présentée (ex. contestation d'une facture après résiliation de l'abonnement).

Pendant toute cette période, les usagers disposent du droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant, notamment pour leur rectification. Ils peuvent pour cela contacter à tout moment le Délégué à la protection des données de la Régie (rgpd@eauxtdp.fr).

Les modalités de gestion des données par le service sont détaillées dans une fiche d'information disponible sur simple demande à cette même adresse ainsi que sur son site internet (<https://eaux-terredeprovence.fr/charte-rgpd>).

34. Approbation et modifications du règlement

Le présent règlement, adopté par le Conseil d'administration de la Régie et le conseil communautaire de Terre de Provence Agglomération, après avis de la Commission consultative des services publics locaux, abroge le précédent.

Toute modification ultérieure n'entrera en vigueur qu'après avoir été portée à la connaissance des abonnés.

35. Application du règlement

Le personnel du service et le Trésorier de Châteaurenard, comptable du service, sont chargés chacun pour ce qui le concerne de l'application du présent règlement, sous l'autorité du Président / de la Présidente de Terre de Provence Agglomération, du Président / de la Présidente de la Régie et du Directeur / de la Directrice de la Régie.

