

REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et mis à jour par délibération du 06/06/2024 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **la collectivité** désigne Syndicat Intercommunal d'alimentation en eau potable et d'Assainissement du MEDOC, en charge du Service de l'Eau.
- **le distributeur d'eau** désigne l'entreprise AGUR à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

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).

1.1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont affichés au SIAEPA du Médoc (locaux et site internet) et vous sont communiqués au moins une fois par an via la facture d'eau du mois de Juillet.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau et consulter le site Internet de l'ARS de votre région (accès en ligne aux résultats d'analyses) ou bien encore sur le site de l'observatoire de l'Eau : <https://www.services.eaufrance.fr/>.

1.2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS),
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,

- une pression minimale de 1,5 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,
- une pression statique maximale de 6 bars au compteur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de **5 jours** en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de **1 heure**,
- une assistance technique pour les appels d'urgence au 09 69 39 40 00 (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les **4 heures** en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique au 09 69 39 40 00 (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8h à 18h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers/courriels dans **les 5 jours ouvrés** suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture et **2 heures ouvrées** sur les réseaux sociaux
- le délai de réponse pour une réclamation dans les **10 jours ouvrés**
- une permanence dans l'agence locale à votre disposition dans les conditions suivantes :
 - adresse = **40 bis route de Lesparre 33340 GAILLAN MEDOC**
 - jours d'ouverture = en période de facturation 3 demi-journées par semaine, indiquées sur la facture
 - horaire d'ouverture = le vendredi de 13h30 à 17h sans rendez vous.
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - l'envoi du devis sous **10 jours** après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
 - la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les **30 jours** après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives, (soit dans le détail : un délai de **15 jours** pour la phase préparatoire y compris DICT et autorisations suivi de **15 jours** pour la réalisation des travaux après réception des DICT),
 - une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
- lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant, équipé d'un compteur conforme, une mise en service de votre alimentation en eau sera faite au plus tard dans les **8 heures ouvrées** et **12 heures ouvrées** pour un branchement existant mais qui nécessite la pose d'un compteur conforme
- une fermeture du compte dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.

1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau et avoir une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ; si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- 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 entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

1•4 Les interruptions du service

Le distributeur d'eau 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, le distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption selon un montant défini dans l'annexe 3.

Quand l'interruption du service est supérieure à 12 heures, le délégataire doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 3 litres par personne et par jour.

1•5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la collectivité peut autoriser le distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau 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•6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

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

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande, expresse le cas échéant, auprès du distributeur d'eau. par internet, courrier, ou dans ses bureaux. Les demandes téléphoniques sont conditionnées à l'envoi postérieur d'un élément écrit.

Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavages...).

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau que vous devrait accepter.

Si 15 jours après la réception des documents de souscription du contrat, vous n'avez pas renvoyé ces documents signés, et après relance vous donnant 5 jours supplémentaires, le branchement sera fermé.

Après accord de votre part, une première facture vous sera adressée sous sept jours.

Cette facture correspond

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;

- aux frais d'accès au service d'un montant défini dans l'annexe 3
- aux frais d'ouverture du branchement indiqués ci-après, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent
- aux éventuelles pénalités en cas de non-respect du présent règlement de service dont l'usage d'eau sur un compteur ne faisant pas l'objet d'un abonnement avec ouverture d'un compte ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est suspendu par fermeture du branchement.

Votre contrat prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

L'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès du service de l'eau potable vous sera adressé par voie électronique ou postale.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2.2 Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni dans le dossier de souscription de contrat d'eau.

Vous vous engagez à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter

2.3 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), par lettre simple ou en vous déplaçant à l'agence. Lors de votre demande, vous devez indiquer :

1. Les coordonnées de votre successeur (si vous les connaissez) et la date prévue de son entrée dans le logement,
2. Les coordonnées du propriétaire du logement si vous êtes locataire
3. Ne pas savoir si le logement est repris ou à quelle date ;

Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours suivant la date de dépôt de la demande de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement indiqués ci-après en annexe 3, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant (arrivée du successeur moins de **15 jours** après votre départ).

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

2.4 Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé). Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 du présent règlement.

Conformément à la réglementation, les habitats collectifs neufs doivent faire l'objet d'une individualisation des contrats et des branchements. Dans tous les cas, y compris après division d'une parcelle ou création d'une habitation supplémentaire sur un terrain existant, le nouvel immeuble doit disposer d'un branchement et d'un compteur d'eau distinct. Il est interdit de desservir un nouvel immeuble à partir d'un branchement existant, sauf accord écrit de la part du service et réalisation par ses soins, aux frais du demandeur.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

2.5 Fermeture d'un branchement pour usage illégal

Dans les cas où un branchement est utilisé illégalement avec une consommation d'eau et où l'utilisateur :

1. soit, n'a pas demandé et obtenu un contrat d'abonnement dans les conditions du 2.1 du présent règlement,
2. soit, a ouvert un branchement en manipulant la vanne de fermeture située en domaine public,
3. soit, a obtenu de l'eau sur le branchement d'un autre abonné sans en demander et sans avoir obtenu l'autorisation du service de l'eau,
4. soit, utilise de l'eau pour un usage différent de celui indiqué lors de l'ouverture du compte,
5. soit, dans le cas où l'abonné refuse la relève du compteur et/ou son remplacement selon

respectivement les articles 3.3 et 5.4 du présent règlement de service,

6. soit, si le contrôle des installations intérieures prévues à l'article 6.3 révèle une non-conformité pouvant entraîner un risque sanitaire pour le réseau de distribution.

Alors, le délégataire :

- adresse à l'utilisateur, un courrier en recommandé, lui demandant de régulariser la situation sous 15 jours maximum en prenant contact avec le service de l'eau,
- sans réponse de l'utilisateur, il procède après ces 15 jours, à la fermeture physique du branchement avec ajout éventuel d'un plomb sur la vanne d'arrêt, et si possible, la relève du compteur,
- ajoute à la facture de réouverture du branchement :
 - les frais d'ouverture et fermeture (comme prévu à l'annexe3)
 - les montants correspondants à la consommation, y compris au prorata de l'abonnement, si nécessaire
 - pour le cas 1 et 2 ci-dessus, une pénalité de 150€ par mois, forfaitaire d'utilisation frauduleuse
- le cas échéant, procède au déplacement ou à la pose d'un compteur neuf, en limite du domaine public (le nouveau compteur se substituant à l'ancien).

3- Votre facture

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

3.1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au distributeur d'eau,
- une part revenant à la collectivité.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,

- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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.

Vous êtes informé des changements de tarifs, par affichage au SIAEPA, de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la collectivité.

3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an en novembre avec un intervalle de 5 jours entre chaque relève. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours (vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la "carte relevé" ou sur le site internet www.agur.fr).

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre recommandée avec accusé de réception à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau est interrompue à vos frais.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le distributeur d'eau.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

3.4 Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

3•5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au maximum **15 jours** après la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Différents modes de paiement vous sont proposés (TIP, chèque, mandat cash, prélèvement automatique, agence en ligne

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement en fin d'année. La relève est faite en octobre-novembre, les abonnés sont prévenus 8 jours avant la date prévue.

La facturation se fera en deux fois :

- **Entre le 1^{er} et le 15 Janvier** sur les index de la relève : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de **l'acompte facturé au semestre de l'année précédente**.
- **Entre le 1^{er} et le 15 Juillet** sur estimation : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de **50 %** des consommations de l'année précédente.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors des mois de **mars à décembre** **10 %** de la facture de l'année précédente, éventuellement corrigés de l'augmentation des tarifs décidés par la collectivité. Dans le cas d'un nouvel abonnement, si vous décidez de payer en mensualités, les frais d'ouverture du compte (définis en annexe 3) bénéficient d'un rabais de 10€.

Le solde à payer, au vu de la facture du mois de **janvier**, est réparti sur **janvier/février**. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), ...

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•6 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance simple, la facture est majorée des frais de relance simple (selon l'annexe 3).

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel valant mise en demeure, la facture est majorée des frais de mise en demeure (définis par l'annexe 3). Ce montant figure sur la facture. L'alimentation en eau pourra être dans les conditions légales réduite ou interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

Après l'envoi d'une troisième lettre de rappel valant mise en recouvrement, la facture est majorée des frais de mise en recouvrement (voir annexe 3). Ce montant figure sur la facture.

En cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

3•7 Le recours au médiateur de l'eau

En cas de litige avec l'exploitant, vous pouvez saisir le médiateur de l'eau.

Au préalable, vous devez avoir adressé une réclamation au service clients du distributeur d'eau, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour obtenir des informations complémentaires :

- Par courrier à l'adresse suivante
Médiation de l'eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08
- Par internet sur le site
www.mediation-eau.fr

3•8 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de Bordeaux.

3.9 Le dégrèvement en cas de surconsommation

Dès que le distributeur d'eau constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous en informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite à un relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans, ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

Pour les locaux à usage d'habitation en cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des équipements sanitaires (chasse d'eau), de chauffage, des appareils ménagers leurs joints de raccord, piscine, système d'arrosage, surpresseurs, fosses septiques, tuyauteries visibles) vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années si vous présentez au service, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation). Cette procédure de dégrèvement (Loi Warsmann) ne s'applique pas aux usages autres que l'habitation c'est à dire les professionnels, les bâtiments agricoles mais aussi les mairies, écoles, commerces...

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de votre compteur.

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelles à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

4- Le branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.

4.1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
 - le réducteur de pression est mis en place par l'abonné,
 - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
 - les équipements de télérelève (module radio, ...) le cas échéant,
 - le robinet de purge éventuel,
 - le clapet anti-retour.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

4.2 L'installation et la mise en service

Les branchements peuvent être réalisés soit par la collectivité, soit par le distributeur d'eau.

S'il est réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la collectivité (ou l'entreprise qu'elle a missionnée) et sous sa responsabilité.

S'il n'est pas réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau et sont sous sa responsabilité y compris le clapet anti-retour.

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement et la soumettre à l'accord du SIAEPA :

- S'il est nécessaire de procéder à un branchement de plus de 25 m ou pouvant desservir plus d'un abonné,
- Si la demande d'abonnement concerne une habitation ou structure autre que les maisons individuelles telle que les lotissements, ZAC,

logements groupés, industriels, gros consommateurs (>500 m³/an)...

- Si le projet présente un risque technique ou sanitaire pour le réseau ou les autres abonnés dont un risque de créer un manque d'eau,
- Si les consommations prévisibles du projet nécessitent des travaux de renforcement ou d'extension du réseau.

Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seule habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement est subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution (disconnecteur) ou d'une surverse totale. Ce dispositif sera installé par l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

4.3 Le paiement

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

Cas des branchements réalisés par la collectivité : Avant l'exécution des travaux (hors renouvellement ou renforcement), la collectivité établit un devis. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

Cas des branchements réalisés par le distributeur : Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

4.4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils

sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement selon le montant précisé en annexe 3.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4•6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par la collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéficiaire, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

5- Le compteur

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

Dans le cas où la collectivité décide de mettre en place une radio relève ou une télérelève sur l'ensemble ou sur une partie des compteurs, ou si les besoins de service le nécessitent pour certains compteurs, l'abonné ne peut pas refuser la mise en place d'une tête émettrice nécessaire. Dans le cas où l'abonné ou le propriétaire de l'habitation refuse cette mise en place, il sera redevable de frais pour relève manuelle, comme prévu à l'annexe 3, pour chacune des relèves générales (à savoir entre 2 fois/an pour la télérelève et 4 fois/an pour la radio relève).

5•2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; 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 compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le distributeur d'eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

5•3 La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

5•4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur ou à chaque ouverture d'un compte correspondant au compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection, en particulier si la pression en amont du compteur dépasse 6 bars. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).
- Toute modification ou dégradation du système de comptage, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous expose à la fermeture immédiate à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous expose à des poursuites et à la facturation des frais afférents.

6- Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-

delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

6-1 Les caractéristiques

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

Ces installations ne doivent présenter aucun risque sanitaire ou hydraulique pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

6-2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique et provenant notamment d'un puits, d'un forage, d'une source ou d'une réserve de récupération d'eau pluviale, vous devez en avvertir le maire de votre commune et le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6-3 Contrôle des installations

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, s'il existe une présomption forte d'utilisation d'une ressource alternative ou si vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le service d'eau est en droit de procéder au contrôle des installations.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations afin de

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage
- procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé selon les tarifs de l'annexe 3.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport le service organisera une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée selon les tarifs de l'annexe 3.

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée selon les tarifs de l'annexe 3.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable à titre conservatoire selon les modalités de l'article 2.5.

6-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il 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 mise en conformité.

7- Modification du règlement du service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par délibération de la collectivité. Le nouveau règlement abroge le règlement antérieur.

Ces modifications sont portées à la connaissance des abonnés par un encart sur la première facture suivant les modifications et indiquant que le nouveau règlement de service est disponible sur demande au siège du Syndicat, au siège local du délégataire ou sur le site internet.

(*) et annexe 3 : *montants en vigueur au 01/12/2024 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau.*

Annexe 1

Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Préambule

Conformément aux textes réglementaires¹, il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, 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.

I- Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du code de la santé publique.

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.

1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou compteur général du lotissement, conformément au règlement du service de l'eau, 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 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.

1.3 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 R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement 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'isolement 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'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

Les robinets d'arrêts avant compteur devront être de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité et agréés par le service d'eau.

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'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

Toutes les fois que les conditions le permettent (c'est-à-dire sans modification de génie civil ou de déplacement de colonne montante), chaque branchement correspondant à un abonné individualisé possède un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

Dans le cas de lotissement, le plan complet du réseau privé devra être communiqué aux emplacements de tous les organes hydrauliques.

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.

Cas des lotissements privés : Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

1.5 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le code de la santé publique et plus particulièrement de ses articles R1321-54 à R1321-59.

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

¹ 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

l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

II- 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 $\frac{1}{4}$ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau.

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque ou système équivalent 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). Chaque poste sera repéré par son identifiant dans le référentiel du service de l'eau, sur les plans mentionnés au point 1.2. du présent document.

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l'eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci.

Les compteurs individuels 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) de 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 m³/h.

Ils seront, en règle générale, fournis et posés par le service de l'eau selon les conditions du Règlement du service. Le service de l'eau pourra examiner la possibilité de conserver des compteurs existants. Un contrôle statistique de la qualité métrologique des compteurs en place sera alors réalisé aux frais du propriétaire selon les dispositions réglementaires et normatives en vigueur. Les compteurs pourront alors être conservés s'ils satisfont à ce contrôle.

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

2.3 Relevé et commande à distance

Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé et commande à distance seront installés au frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service.

Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le service de l'eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de comptage et de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

2.4 Compteur général

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement sera conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement sera installé par le service de l'eau, aux frais du propriétaire. Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Il appartiendra au service des eaux.

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Pour les lotissements, tout dispositif de protection incendie sera branché sur le réseau privé de distribution sous réserve qu'il soit dimensionné pour répondre à l'ensemble des besoins incendie et individuel.

2.5 Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

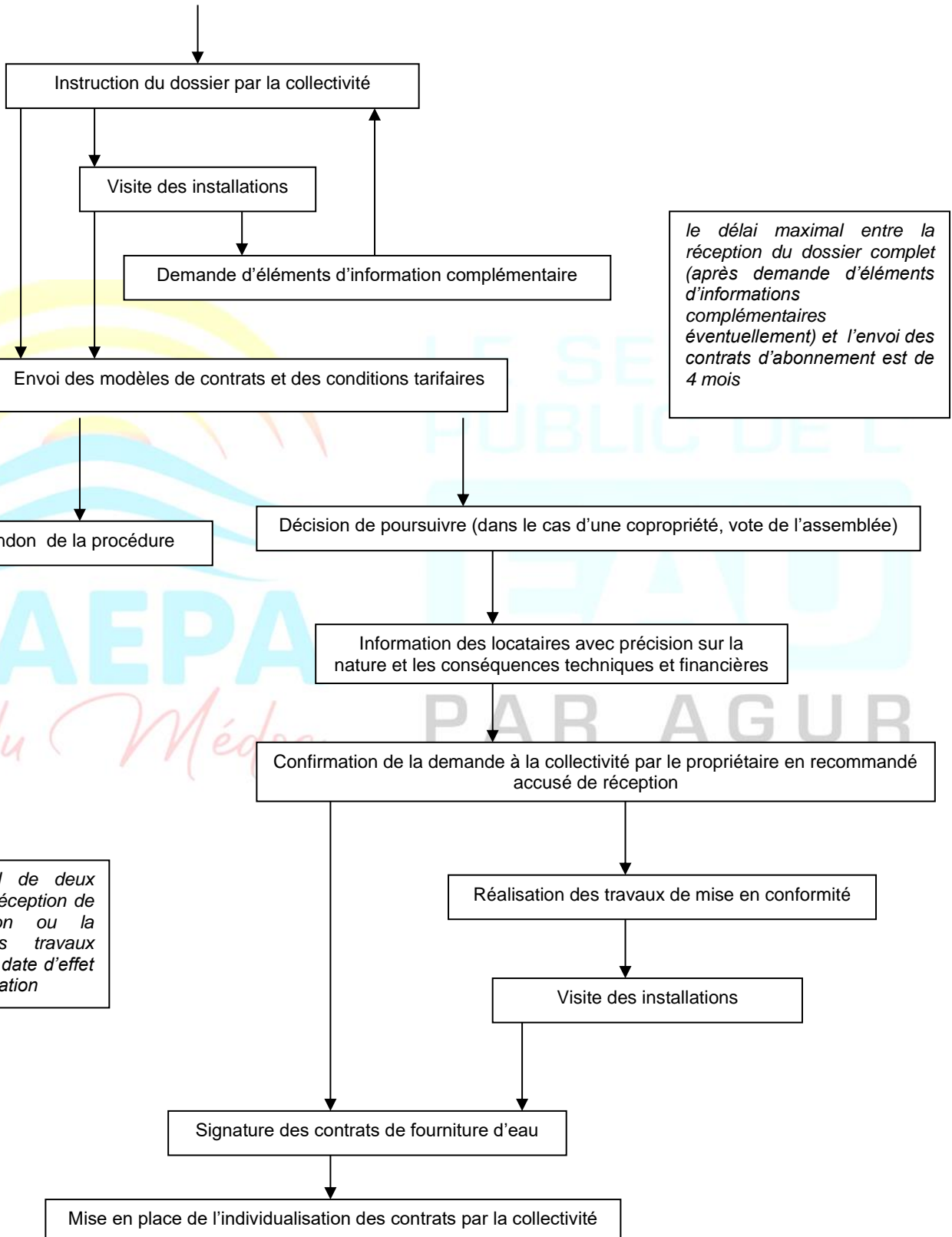
Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équipera d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article R1321-45 du code de la santé publique

Annexe 2 Mise en œuvre des prescriptions techniques

Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Envoi en recommandé accusé de réception à la collectivité par le propriétaire de la demande d'individualisation par le propriétaire accompagnée d'un dossier technique comprenant :

- Descriptions des installations existantes avec plan général et plans de détail
- Programme de travaux de mise en conformité des installations aux prescriptions techniques



Annexe 3

Tarifs du Règlement de service

Description	Montant HT(*) au 01/12/2018 (Pénalités sans TVA)	Montant HT (**) au 06/06/2024 (Pénalités sans TVA)	Articles du présent Règlement de service
Frais d'accès au service (sans déplacement)	35 €	41.63 €	2.1
Frais d'ouverture d'un branchement existant moins de 30 jours après résiliation de l'abonnement précédent (sans intervention sur le terrain). Le relevé est transmis par l'abonné sortant et entrant.	Gratuit	Gratuit	1.2
Frais de fermeture ou d'ouverture d'un branchement avec déplacement	40 € (+ frais d'accès au service 75 €)	47.58€ (+ frais d'accès au service 89.21 €)	4.5
Frais de fermeture d'un branchement avec déplacement y compris manipulation de la vanne et relevé spécifique	40 €	47.58 €	4.5
Frais de jaugeage d'un compteur suite à la demande d'un abonné	75 €	89.21 €	4.5
Frais de pose d'un compteur neuf	Voir bordereau des prix	Voir bordereau des prix	
Plus-value au prix 7 pour frais de pose d'un nouveau compteur suite à détérioration par l'abonné	100 €	118.94 €	4.4
Pénalités pour acte frauduleux tel que vol d'eau, modification ou manipulation d'un compteur, suppression des scellés, ... La pénalité s'ajoute au frais de repose d'un nouveau compteur	750 €	892.05 €	4.4
Pénalité forfaitaire pour retard de paiement d'un non professionnel	Voir tarif frais de relance ci-dessous	Voir tarif frais de relance ci-dessous	3.6
Pénalité forfaitaire pour retard de paiement d'un professionnel ou d'une collectivité	40 €	47.58 €	3.6
Duplicata de facture envoyée par courrier	5 €	5.95 €	3.6
Frais de rejet d'un paiement	10 €	11.89 €	3.6
Frais de rejet d'un chèque bancaire	10 €	11.89 €	3.6
Contrôle de conformité d'une installation de prélèvement privatif (puits, forage, récupération de pluie,...)	90 €	107.05 €	6.3
Contrôle de vérification après mise en conformité des installations de prélèvement	60 €	71.36 €	6.3
Duplicata de facture réalisée sur internet	0 €	0 €	
Frais de relance simple	6 €	7.14 €	3.6
Frais de mise en demeure	25 €	29.74 €	3.6
Frais de mise en recouvrement	100 €	118.94 €	3.6
Frais d'interruption de fourniture (si excédant 48 heures, hors cas de force majeure)	La partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption avec un minimum de 10 € par période d'interruption	11.89€	1.4

* montant en vigueur au 01/12/2018 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau

** montant en vigueur au 01/01/2024 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau

Annexe 4

L'essentiel du règlement de service en 6 points

1 - 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 accuser de réception du présent règlement.

2 - Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m³ d'eau) sont constitués d'une part destinée à la Commune, d'une part destinée au délégataire chargé de l'exploitation du service et des taxes et redevances déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3 - 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. Il est relevé 1 fois par an en novembre avec un écart maximal de 5 jours d'une année sur l'autre.

4 - Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée 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.

Le règlement de la facture peut être mensualisé à votre demande.

5 - Les engagements du délégataire

Contact

Accueil physique au 40 bis route de Lesparre à GAILLAN MEDOC le vendredi de 13h30 à 17h sans rendez vous.

Accueil téléphonique hors urgence : de 8h à 18h (appel non surtaxé) du lundi au vendredi au : 09 69 39 40 00.

Accueil téléphonique urgence : 09 69 39 40 00 (appel non surtaxé) – 24h/24

Site internet de consultation www.agur.fr

Accès à votre compte client : <https://www.agur.fr/agence-en-ligne>

Délais

Mise en service d'un branchement existant :

8 heures ouvrées si compteur existant

12 heures ouvrées (si nécessitant la pose d'un nouveau compteur)

Réalisation d'un devis pour un branchement neuf :

10 jours

Réalisation des travaux : 15 jours après acceptation du devis

Rendez-vous sur demande sous 5 jours avec une plage d'1 heure

Délai de réponse à un courrier : 5 jours ouvrés

6 - La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si vos 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.