



LE RÈGLEMENT  
DU SERVICE  
DE L'EAU POTABLE  
COMMUNE DE MOOREA

# LEXIQUE

## Les mots pour se comprendre

### **Vous**

« Vous », désigne le client du Service de l'eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau. Il peut être propriétaire, locataire, occupant de bonne foi ou gestionnaire de l'immeuble.

### **La Collectivité**

« La Collectivité », désigne la Commune de Moorea, organisatrice du Service de l'Eau.

### **L'Exploitant du service**

« L'Exploitant du service », désigne la Polynésienne des Eaux à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau des clients desservis par le réseau.

### **Le contrat de délégation de service public**

« Le Contrat de délégation de service public » désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

### **Le règlement du service**

« Le règlement du service » désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération n° 33/2016 du 27/04/2016. Il définit les obligations réciproques de l'Exploitant du service et du client du Service de l'eau. Le règlement du service inclut des conditions particulières qui font partie intégrantes du règlement du service. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

# L'ESSENTIEL

## du Règlement du service de l'eau potable en points

### **Votre contrat**

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par courriel, par téléphone ou par courrier.

### **Les tarifs**

Les prix du service (forfait, abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### **Le compteur**

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre les détériorations et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement, ni en briser les plombs ou cachets.

### **Votre facture**

Votre facture est établie, soit sur la base d'un forfait tant que la tarification au volume n'est pas mise en place, soit sur la base d'un abonnement et du volume consommé lors de la mise en place de la tarification au volume.

### **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 comprennent 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. Un disconnecteur de type AB doit alors être mis en place sur votre branchement et être vérifié annuellement, les frais de mise en place et de vérification étant à votre charge.

# Conditions générales

## 1 – LE SERVICE DE L’EAU

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

### 1.1 LA FOURNITURE DE L’EAU

L’eau est fournie uniquement au moyen de branchements raccordés au réseau public. Des travaux de pose de compteurs seront réalisés progressivement pour les branchements qui n’en sont pas encore équipés. Vous ne pouvez vous opposer à la pose du compteur d’eau, sous peine de voir votre abonnement au service de l’eau résilié.

### 1.2 LA QUALITÉ, LA QUANTITÉ ET LA PRESSION DE L’EAU FOURNIE

#### QUALITÉ

Sur les secteurs alimentés en eau potable l’Exploitant du service est tenu de fournir une eau respectant constamment les normes de qualité imposées par la réglementation en vigueur. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service est exécuté sous les réserves prévues aux articles 1.7 à 1.10 du présent règlement. Vous pouvez contacter à tout moment l’Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l’eau distribuée sur le territoire de la Collectivité. L’eau distribuée sur les secteurs alimentés en eau potable fait l’objet d’un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés ou disponibles en mairie et dans l’agence clientèle de l’Exploitant du service à Moorea, Teavaro.

L’Exploitant du service est tenu d’informer sans délai la Collectivité ainsi que le Centre d’Hygiène et de la Salubrité Publique de la Polynésie Française, de toute modification de la qualité de l’eau susceptible d’avoir des répercussions sur la santé des consommateurs. Sur les secteurs alimentés en eau non potable, la responsabilité de l’Exploitant du service ne pourra être recherchée sur la qualité de l’eau distribuée.

#### QUANTITÉ

L’Exploitant du service vous fournit de l’eau dans la limite de capacité des ouvrages d’une part, et dans la limite des capacités de votre branchement et/ou de votre compteur d’autre part.

#### PRESSION

La pression minimale de l’eau en service normal, sauf pendant l’ouverture des bouches de lavage ou d’incendie sera d’au moins dix mètres au dessus du sol (soit 1 bar) au compteur de l’abonné, ou à défaut à la limite du domaine privé/ public et sous réserve des capacités des ouvrages et des réseaux, notamment dans les zones situées à moins de 20 mètres d’altitude sous les réservoirs et aux zones alimentées en bout de réseau par des antennes. Si la pression du réseau communal ne permet pas de garantir une pression minimum et suffisante d’au moins de 10 mètres au dessus du sol, vous devez recourir au pompage à vos frais, et l’alimentation devra nécessairement passer par une bêche de reprise qui sera placée à moins de 10 mètres au dessus du sol par rapport à la prise d’eau sur la canalisation publique.

### 1.3 LES ENGAGEMENTS DE L’EXPLOITANT

L’Exploitant du service s’engage à :

- fournir de l’eau avec les réserves mentionnées à l’article 1.2 à toute personne physique ou morale ayant demandé un abonnement et disposant des titres ou autorisations requises, sauf injonction contraire de la Collectivité ou de l’autorité compétente en matière d’urbanisme ;
- assurer la continuité du service et offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public sous les réserves prévues aux articles 1.7 à 1.10 du présent règlement ;
- réaliser l’installation d’un nouveau branchement d’eau sous 15 jours francs après paiement de l’acompte et obtention des autorisations nécessaires (cf article 4.4) ;
- si elle existe, mettre en service votre alimentation en eau sous 48 heures lorsque vous emménagez ;
- accuser réception de vos demandes ou réclamations et à y répondre dans les meilleurs délais et en tout état de cause à vous tenir informé régulièrement si votre demande ou votre réclamation ne peut être satisfaite immédiatement.

L’Exploitant du service met en outre à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur votre facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

### 1.4 LE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation ou de désaccord, vous pouvez contacter le service clientèle de l’Exploitant du service par téléphone, courriel ou courrier. Si vous n’êtes pas satisfait par sa réponse, vous pouvez vous adresser en premier lieu au Directeur Général de la Polynésienne des eaux. Si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au plus haut niveau de recours interne, le Directeur Général de Suez Eau France pour lui demander le réexamen de votre dossier.

### 1.5 LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Les tribunaux de Papeete sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service de l’eau et qui ne pourrait pas réglé selon les dispositions de l’article 1.4.

### 1.6 LES RÈGLES D’USAGE DU SERVICE

En vous abonnant au service de l’eau, vous vous engagez en outre à respecter les règles d’usage de l’eau.

Ces règles vous interdisent :

- d’utiliser l’eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d’incendie ou momentanément en cas d’incident de fourniture ;
- d’utiliser l’eau pour d’autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l’eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics ;
- De même, vous vous engagez à respecter les conditions d’utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :
  - modifier vous-même l’emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance des index, en gêner le fonctionnement ou l’accès, en briser les plombs ou cachets ;
  - porter atteinte à la qualité sanitaire de l’eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d’eau, ou par

l'introduction de substances nocives ou non désirables (cf chapitre 6) ;

- manoeuvrer les appareils du réseau public (bouche de lavage et d'arrosage, poteau incendie, robinets sous bouche à clé) ;
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public (un surpresseur ne peut en aucun cas être relié directement au réseau public) ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé, un réservoir privé ou des installations de récupération d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- faire sur le branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge (même en cas de fuite dans son installation intérieure) ;
- 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 sauf les exceptions prévues suivant des prescriptions techniques communiquées sur demande par l'Exploitant du service. Le non respect de ces conditions entraîne, d'une part l'interruption immédiate de l'alimentation en eau de votre branchement, et d'autre part la facturation des pénalités et des frais d'intervention fixés aux conditions particulières 1. L'Exploitant du service se réserve également le droit d'engager toutes poursuites. La réouverture du branchement n'intervient qu'après paiement des pénalités dues d'une part, et la mise en conformité constatée par l'Exploitant du service d'autre part.

## 1.7 CAS DE FORCE MAJEURE

Le service de l'eau ne peut être tenu responsable d'une perturbation en qualité ou en quantité de la fourniture due à un cas de force majeure. Est notamment considéré comme cas de force majeure tout événement reconnu par les pouvoirs publics comme catastrophe naturelle.

## 1.8. LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles, au plus tard :

- 48 heures avant le début de l'interruption pour les travaux de réparations, d'entretien ou de tests ;
- 5 jours francs avant le début de l'interruption, pour les travaux de renforcement, d'extension ou d'installation ; Pour les réparations sur le réseau ou en cas d'accidents exigeant une intervention immédiate, l'Exploitant du service prend les mesures nécessaires sans qu'il soit tenu de vous en avertir préalablement. Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. L'Exploitant du service ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant (un) 1 jour franc, votre redevance d'abonnement est réduite au prorata de la durée de l'interruption. Si vous êtes un industriel professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

## 1.9. LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Sur instruction des autorités sanitaires, ou de la Collectivité, l'Exploitant du service peut imposer, à tout moment une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Sur son initiative et dans l'intérêt général, l'Exploitant du service peut procéder à la modification (provisoire ou définitive) du réseau de distribution ainsi que de la pression du service sous réserve d'avertir, en temps opportun, les clients des conséquences desdites modifications.

## 1.10. LA DÉFENSE CONTRE L'INCENDIE

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

Lorsque vous prévoyez un essai de vos appareils d'incendie, l'Exploitant du service doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir éventuellement y assister et, le cas échéant, y inviter le service de protection contre l'incendie.

En cas d'incendie, dont l'Exploitant du service doit être immédiatement informé, ou d'exercices de lutte contre l'incendie:

- il peut être demandé à certains clients de s'abstenir d'utiliser leur branchement,
- les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les clients puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manoeuvre des robinets sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls agents de l'Exploitant du service et du service de lutte contre l'incendie.

## 1.11. L'AGENCE À DOMICILE

Si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer dans l'un des points d'accueil clientèle mis à disposition par l'Exploitant du service sur l'île de Moorea pour effectuer vos démarches courantes (paiement de facture par exemple) ou que vous ne disposez pas des moyens nécessaires pour réaliser ces démarches en ligne ou par téléphone, vous êtes susceptibles de bénéficier d'un service gratuit à votre domicile.

Ce service consiste à ce qu'un agent clientèle missionné par l'Exploitant du service se déplace sans frais pour vous jusqu'à votre domicile situé sur l'île de Moorea pour vous aider à accomplir vos démarches.

Ce déplacement s'entend pendant les jours et horaires d'ouverture de l'agence clientèle de Moorea et sur rendez-vous uniquement.

Pour bénéficier de ce service gratuitement et de façon permanente, vous devez pouvoir produire :

- une carte territoriale d'invalidité
- ou, une attestation de maladie ou de handicap vous empêchant de vous déplacer
- ou, un avis favorable de la cellule des affaires sociales de la

commune

En cas d'abus ou de fraude constatés, les services de la Commune seront informés et le cas échéant, votre droit à bénéficier de ce service gratuitement sera annulé. Pour bénéficier de ce service sans répondre aux conditions cidessus, un forfait pour intervention à votre domicile est appliqué au tarif indiqué aux Conditions particulières 1.

## 2 – VOTRE CONTRAT

Pour accéder au service de l'eau, vous devez souscrire un contrat d'abonnement auprès du service de l'eau.

### 2.1 LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Pendant la période dite de tuilage, entre la notification de l'Exploitant par la Collectivité et l'entrée en vigueur du contrat de délégation de service public, l'Exploitant du service réalise le recensement des usagers existants et leur envoi ou leur remet le présent règlement du service accompagné de leur contrat d'abonnement à signer.

Si vous souhaitez bénéficier de la continuité de fourniture d'eau, vous êtes alors tenu de retourner votre contrat d'abonnement signé, accompagné d'un justificatif d'identité auprès du service clientèle de l'Exploitant du service. La date limite pour effectuer cette démarche est fixée à la date d'entrée en vigueur du contrat de délégation de service public, soit le 1er juillet 2016.

En cas de refus de signer le contrat d'abonnement proposé ou dans l'éventualité où votre contrat d'abonnement n'est pas réceptionné par le service clientèle de l'Exploitant au 1er juillet 2016, l'Exploitant du service considère que vous refusez l'abonnement au service de l'eau et qu'à ce titre vous n'y êtes donc pas abonné. Dans cette hypothèse, votre branchement au réseau d'alimentation est alors condamné sans autre préavis et sans que vous puissiez vous y opposer.

Pour vous réabonner au service de l'eau vous devrez alors faire la demande d'un nouveau branchement et d'un nouvel abonnement. Tous les frais occasionnés sont à votre charge.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit (courrier ou courriel) auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant les usages prévus de l'eau. Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires.

Vous pouvez souscrire un contrat d'abonnement si vous êtes propriétaire, locataire ou occupant de bonne foi. Vous devez être en mesure de produire les titres, justificatifs ou autorisations d'occupation de même que vous devez pouvoir justifier de votre identité. A la souscription de votre contrat d'abonnement, un exemplaire du règlement du service vous est remis ainsi qu'un dossier d'information sur le service de l'eau. Pour les ensembles collectifs à usage d'habitation, l'abonnement doit être souscrit par l'association syndicale des copropriétaires de l'ensemble collectif. Une déclaration du nombre de lots devra être réalisée par lui. Pour savoir comment déclarer le nombre de lot de l'ensemble collectif, reportez vous aux conditions particulières 3 du présent règlement de service.

Pour les ensembles collectifs non constitués en copropriété, veuillez vous reporter aux conditions particulières 4 du présent règlement de service pour savoir comment souscrire votre abonnement au service de l'eau. Pour les professionnels et les entités administratives, l'abonnement doit être souscrit par la personne physique ou morale responsable de l'activité

commerciale, professionnelle ou administrative.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit du 1er juillet 2016 si vous avez souscrit un contrat pendant la période de tuilage et que votre contrat a été dûment réceptionné par l'Exploitant du service au 1er juillet 2016 ;
  - soit de signature du contrat si vous souscrivez au service après le 1er juillet 2016 ;
  - soit de l'entrée dans les lieux si l'alimentation en eau est déjà effective ;
  - soit d'ouverture de l'alimentation en eau.
- Votre abonnement est semestriel et se renouvelle par tacite reconduction.

### 2.2 LES FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

Tout nouvel abonné au service reçoit suite à la souscription de son contrat d'abonnement une « facture-contrat » à régler dans les délais indiqués.

Cette facture comporte :

- une avance sur consommation
- des frais d'accès au service

Si votre facturation est forfaitaire, le montant de l'avance sur consommation correspond à un quart du montant forfaitaire annuel qui varie selon le diamètre du branchement.

Si vous êtes facturé au volume consommé, l'avance sur consommation comprend :

- le montant de la prime fixe pour trois (3) mois
- un montant calculé avec le produit du tarif du m<sup>3</sup> de la 1ère tranche par un coefficient qui varie en fonction du diamètre du compteur. Le montant des frais d'accès au service varient selon qu'une intervention d'un agent de l'Exploitant du service est nécessaire ou pas.

Les tarifs d'avance sur consommation et de frais d'accès au service figurent dans les conditions particulières 1 du présent règlement ainsi que sur la fiche tarifaire qui vous est remise à la souscription de votre abonnement.

L'avance sur consommation est remboursable à la résiliation de l'abonnement sur demande écrite et après paiement de toutes les sommes dues. Les frais d'accès au service restent acquis à l'Exploitant du service.

L'avance sur consommation et les frais d'accès au service ne sont pas applicables si vous disposez d'un abonnement actif au service de l'eau et que vous renouvelez votre adhésion au service au moyen d'un nouveau contrat avant le 1er juillet 2016.

Si vous aviez déjà versé une avance sur consommation, le montant de cette avance est transféré sans autre démarche de votre part sur votre nouveau contrat. Si vous ne souscrivez pas un nouveau contrat, le montant de l'avance vous est remboursé à votre demande, déduction faite des sommes dues. Dans le cas d'un branchement neuf, les frais d'établissement du branchement sont distincts des frais mentionnés ci-dessus qui s'appliquent en tout état de cause.

### 2.3 LE TRAITEMENT DES DONNÉES NOMINATIVES

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès et de rectification que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle. Sauf interdiction écrite de votre part,

vos nom, prénom et adresse peuvent être transmis à des tiers dès lors que ces derniers s'engagent à ne pas les exploiter à des fins commerciales.

## 2.4. LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment auprès du service clientèle de l'Exploitant du service par téléphone ou par écrit (courriel ou courrier). Vous pouvez communiquer à l'exploitant du service l'index du compteur que vous avez-vous-même relevé. Sauf incohérence avec les précédents relevés, une facture d'arrêté de compte vous est alors adressée sur la base de l'index que vous communiquez.

Si vous n'êtes pas en mesure de communiquer l'index du compteur, celui-ci est alors estimé à la date de résiliation sur la base de votre consommation moyenne sur les deux semestres précédents. L'exploitant du service se réserve le droit de procéder à un contrôle de l'index relevé et/ou à la fermeture/suppression du branchement à vos frais, notamment si votre successeur n'est pas immédiatement connu.

A défaut de résiliation de votre part, l'Exploitant du service peut régulariser votre situation en résiliant d'office votre contrat à l'occasion d'une nouvelle demande d'abonnement portant sur les mêmes locaux. Dans ce cas, la résiliation prend effet à la date d'arrivée du successeur et l'Exploitant du service vous adresse une facture d'arrêt de compte. Cette facture est établie sur la base des index communiqués par le successeur à l'Exploitant du service lors de la souscription de son contrat d'abonnement.

Si lors de la souscription de votre abonnement, vous aviez versé une avance sur consommation, celle-ci vous est remboursée par compensation avec les sommes dues au jour de la cessation de votre abonnement. Lors de votre départ définitif, vous devez fermer le robinet d'arrêt au compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention à vos frais de l'Exploitant du service, ce dernier ne pouvant être tenu responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès de l'Exploitant du service dans les deux (2) mois qui suivent la mise hors service du branchement. Dans l'éventualité d'une résiliation à l'initiative de l'Exploitant du service aux motifs décrits ci-dessus, les frais d'intervention et pénalités prévus aux conditions particulières 1 sont appliqués.

## 2.5 LES ABONNEMENTS SPÉCIAUX

Des abonnements spéciaux peuvent être accordés pour des usages particuliers : abonnements temporaires (cf. article 2.6), communaux, de grande consommation etc. Leurs modalités de mise en oeuvre (fréquence des relevés du compteur, conditions de facturation et de paiement ...) font l'objet de conventions spéciales entre le service de l'eau et le client.

## 2.6 LES ABONNEMENTS TEMPORAIRES

Des Vous pouvez solliciter un abonnement temporaire qui peut être consenti par l'Exploitant du service à titre exceptionnel pour les besoins d'un chantier, d'une manifestation ou d'un événement temporaire, de fêtes foraines etc., sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau. Les frais d'installation du

branchement ou d'un compteur sur un appareil du réseau public (bouche de lavage, poteaux d'incendie avec autorisation de la Collectivité...) sont à votre charge.

Par dérogation au dernier alinéa de l'article 2.1, l'abonnement temporaire est souscrit pour la durée du chantier ou de l'événement qui ne peut excéder trois (3) mois, au-delà de quoi les conditions de souscription d'un abonnement ordinaire décrit à l'article 2.1 et d'établissement d'un branchement décrit au chapitre 4 s'appliquent. L'exploitant du service subordonne la souscription d'un abonnement temporaire au versement d'un dépôt de garantie dont le montant est défini aux conditions particulières 1. Le versement du dépôt de garantie ne se substitue pas aux frais d'accès au service décrits à l'article 2.2. L'abonnement expiré, les comptes sont apurés.

Dès que le chantier ou la manifestation sont terminés, vous êtes tenu d'informer par téléphone ou par écrit (courriel ou courrier) l'Exploitant du service qui établit la facture définitive à votre attention. Le dépôt de garantie et l'avance sur consommation vous sont alors restitués le cas échéant après déduction des frais de réparation/remplacement de l'ensemble de comptage et accessoires mis à disposition et des consommations laissées impayées.

## 3 – VOTRE FACTURE

Si votre branchement n'est pas équipé de compteur, vous recevez deux (2) factures par an. Lorsque votre facture peut être établie au volume consommé, vous recevez six (6) factures par an.

### 3.1 LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

La présentation de la facture est conforme aux prescriptions réglementaires.

Si vous ne pouvez pas encore être facturé au volume consommé le service de l'eau vous est facturé deux (2) fois par an sous la rubrique « forfait semestriel ». Il est facturé :

- au mois de mars au titre de la période de janvier à juin ;
- au mois de septembre au titre de la période de juillet à décembre.

Le montant du forfait semestriel est déterminé en fonction du diamètre du branchement. Le forfait semestriel est indivisible de sorte que si vous vous êtes abonné ou avez résilié votre contrat en cours de période semestrielle, le montant du forfait est dû entièrement pour le semestre considéré.

Si vous pouvez être facturé au volume consommé, le service de l'eau vous est facturé six (6) fois par an sous la rubrique « Redevance service eau ». Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

La « redevance service eau » se décompose en :

- une part fixe (ou abonnement) déterminée en fonction du diamètre du compteur ;
- et une part variable calculée en fonction de votre consommation d'eau et des tarifs par tranche arrêtés par la Collectivité ;

Si vous vous êtes abonné ou avez demandé la résiliation en cours de bimestre, l'abonnement vous est facturé au nombre entier de mois, un mois entamé étant un mois dû en entier. Outre la rubrique « Redevance service eau », votre facture peut aussi inclure une rubrique « redevance d'assainissement eaux usées » pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif le cas échéant.

Les duplicatas de facture sont facturés au tarif prévu aux conditions particulières 1.

### 3.2 LES TARIFS ET LEUR INDEXATION

Les tarifs appliqués sont fixés par délibération par la Collectivité. Les tarifs en vigueur lors de la souscription de votre contrat vous sont remis à votre demande. Les modifications de structure tarifaire font l'objet d'une communication écrite, pouvant être portée sur votre facture.

Les tarifs appliqués sont fixés :

- pour la rémunération revenant à l'Exploitant du service, par le contrat de délégation de service public éventuellement modifié par avenants (contrat et avenants sont consultables au siège de la Collectivité) ; ces tarifs sont actualisés chaque année en application du contrat de délégation de service public pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques ;

- pour la part revenant à la Collectivité, par une délibération prise par la Collectivité.

Aux tarifs de l'eau s'ajoutent les taxes et redevances prévues par la réglementation en vigueur. Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La facturation est établie selon les unités de résidence qui sont définies comme suit :

- une habitation individuelle = 1 unité de résidence ;
- un lotissement de N habitations individuelles = N unités de résidence ;
- un immeuble de N appartements = N unités de résidence ;
- une activité à caractère commercial, industriel ou hôtelier homogène = 1 unité de résidence ;
- un établissement public (mairie, hôpital, école etc = 1 unité de résidence ;

« N » désigne le nombre d'unités.

Les unités de résidence s'appliquent aux frais d'accès au service, aux parts fixes et tranches de consommation :

- N unités de résidence impliquent le paiement de N frais d'accès au service ;
- N unités de résidence impliquent le paiement de N parts fixes au tarif du diamètre de compteur 15mm ;
- N unités de résidence donnent droit à :
  - N fois le volume de la tranche 1,
  - N fois le volume de la tranche 2,
  - N fois le volume de la tranche 3,
  - N fois le volume de la tranche 4.

### 3.3. VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Tant que le branchement qui vous alimente en eau n'est pas équipé d'un compteur, votre consommation n'est pas mesurée. L'Exploitant du service souligne cependant la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse des besoins de la communauté, et de la préservation des ressources et de l'environnement. Le service clientèle de l'Exploitant du service est à votre disposition pour vous conseiller sur les bonnes pratiques et les moyens d'économiser l'eau.

Dès que le branchement est équipé d'un compteur, votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur. Vous devez accorder toutes facilités à l'Exploitant du service pour le relevé du compteur qui a lieu six (6) fois par an à des périodes définies par la Collectivité. Pour assurer la sécurité

des agents de relève de l'Exploitant du service, vous devez notamment vous assurer que vos chiens soient solidement attachés pendant la lecture du compteur lorsque celui-ci est situé en domaine privé.

L'intervalle entre deux relevés est constant avec une tolérance de plus ou moins sept (7) jours francs sauf cas de force majeure. Exceptionnellement, vous pouvez communiquer par téléphone ou par écrit (courriel, courrier), à l'Exploitant du service, l'index relevé par vos soins avant l'établissement de la facture et dans les délais indiqués lors de l'annonce du relevé ou du passage de l'agent de relève. En cas d'incohérence avec l'index précédent, l'Exploitant du service se réserve la possibilité d'effectuer un contrôle ou de procéder d'office à l'estimation de votre consommation.

Les consommations relevées sont facturées dès constatation après déduction de l'éventuel trop perçu au titre de la facture sur consommation estimée précédente.

Si le relevé de votre compteur ne peut être réalisé, votre consommation est estimée sur la base de votre consommation moyenne relevée sur les deux semestres précédents.

Votre compte client est régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes successives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de quinze (15) jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais au tarif indiqué aux conditions particulières 1.

A défaut de prise de rendez-vous ou dans l'éventualité où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence une pénalité dont le montant est précisé aux conditions particulières 1 du présent règlement vous est facturée au surplus des frais de déplacement et de la possibilité pour l'Exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

En cas d'inaccessibilité de votre compteur (compteur situé à l'intérieur de l'unité d'habitation et client absent ou refusant l'accès au lieu...) ou de non conformité de son abri, l'Exploitant du service peut imposer la mise en place d'un dispositif de relevé à distance ou la mise en conformité de l'abri, à vos frais.

En cas d'arrêt de votre compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation moyenne relevée pendant les deux semestres précédents l'arrêt du compteur.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

Si le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés placés le cas échéant en domaine privé. A défaut de garantie d'accès, la procédure décrite aux alinéas 8 et 9 du présent article sont applicables.

### 3.4. LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

Le délai de paiement est fixé à 30 jours à compter de l'émission de la facture. A l'exception de la facture de fermeture/réouverture pour impayés qui doit être réglée intégralement avant l'intervention de réouverture, le paiement doit donc être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées

sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Vous devez veiller à communiquer en permanence à l'Exploitant du service une adresse à jour qui permette à tout moment la distribution de vos factures et courriers par les services postaux du Pays.

Si votre adresse consiste en une boîte postale, vous devez vous assurer d'être régulièrement et nominativement enregistré auprès des services postaux et d'être à jour de vos cotisations.

Si vous ne disposez pas d'une boîte postale, vous devez communiquer

au service clientèle de l'Exploitant du service une adresse géographique précise et numérotée. A l'adresse géographique

indiquée, vous devez en outre vous assurer de disposer d'une boîte aux lettres conformes aux prescriptions des services postaux (arrêté N° 1200 CM du 09/11/1995).

Si les conditions mentionnées ci-dessus ne sont pas réunies :

- vous déchargez par défaut l'Exploitant du service de toute responsabilité en cas de non réception de votre facture et de vos courriers à l'adresse indiquée ;
- vous devez prendre vos dispositions pour récupérer vos factures auprès du service clientèle de l'Exploitant du service ou via le compte en ligne auquel vous pouvez souscrire gratuitement ;

- en cas de retour de courrier non-distribué, l'Exploitant du service peut suspendre les expéditions postales jusqu'à ce qu'une adresse valide lui soit communiquée ;

En tout état de cause, vous devez prendre vos dispositions pour régler votre facture dans les délais impartis.

Dans l'éventualité où vous ne recevez pas votre facture à l'adresse que vous avez indiquée, sous réserve que votre adresse réponde aux conditions mentionnées aux alinéas 3 et 4 ci-dessus, une recherche peut être menée et une enquête peut être diligentée avec votre autorisation auprès des services postaux.

Dans le cas où aucune anomalie n'est signalée par les services postaux, ces derniers sont sensibilisés par l'Exploitant du service afin qu'une attention particulière soit apportée à la distribution de votre courrier. Dans cette éventualité, si la non réception de facture a généré une relance et la facturation de frais de relance, les frais sont annulés par l'Exploitant du service.

Si l'enquête révèle en revanche que l'adresse indiquée ne se conforme pas pour tout ou partie aux conditions mentionnées aux alinéas 3 et 4 du présent article, vous êtes invité selon le cas de figure à corriger ou modifier votre adresse ou encore à vous mettre en conformité au regard des exigences des services postaux. Dans cette éventualité, les frais de recherche et d'enquête vous sont facturés au tarif fixé aux conditions particulières

1 et les frais de relance éventuellement occasionnés sont maintenus.

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 ;

Toute réclamation doit être portée au plus tôt par téléphone ou par écrit (courriel ou courrier) à la connaissance de l'Exploitant du service (cf article 1.4).

Si vous éprouvez des difficultés de paiement du fait d'une situation

de précarité, vous êtes invité à vous manifester sans délai auprès du service clientèle de l'Exploitant du service pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention éventuelle d'une assistance de nature à préserver votre accès à la fourniture d'eau, en application de la réglementation en vigueur.

Vous pouvez vous-même contrôler la consommation indiquée au compteur, par lecture directe de ce dernier. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées sauf sous certaines conditions indiquées au chapitre 7.

### 3.5. EN CAS DE NON PAIEMENT

Si, à la date limite indiquée vous n'avez pas réglé votre facture, une relance en recommandé simple vous est adressée

à vos frais, suivant le tarif fixé aux conditions particulières 1.

Si le montant dû, frais de relance compris, n'est pas réglé dans le délai de 15 jours à partir de l'émission de la relance, le branchement peut être fermé jusqu'au paiement des sommes dues, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre vous.

En cas de fermeture pour impayé, le branchement ne pourra ensuite être rouvert qu'après paiement des factures dues et des frais de fermeture et de réouverture fixés aux conditions particulières 1.

En cas de non-paiement, l'exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Des intérêts de retard sont appliqués selon le barème fixé aux conditions particulières 1 sur les sommes dues dès que le délai de paiement de la facture est échu et ce jusqu'au paiement intégral du montant dû.

Si vous bénéficiez d'un échancier de paiement, vous devez régler le montant convenu à chaque date d'échéance à défaut de quoi vous vous exposez à l'annulation de votre plan de paiement échelonné sans préavis et au recouvrement des montants dus selon les modalités exposées ci-dessus.

## 4 - LE BRANCHEMENT

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus, ou à défaut, jusqu'au droit de la limite du domaine privé/public en l'absence de système de comptage.

### 4.1 LA DEMANDE

Toute demande de branchement neuf doit être adressée en personne, par courriel ou courrier au service clientèle de l'Exploitant du Service.

Votre demande doit notamment être accompagnée :

- d'un justificatif de propriété ou d'occupation ;
- d'un extrait de plan cadastral ou d'un plan de situation indiquant précisément la parcelle à alimenter et les limites de propriété ;
- d'éléments d'appréciation de vos besoins en débit et de l'usage de l'eau ;
- d'un justificatif d'identité ;

Le service clientèle de l'Exploitant du service vous assiste dans vos démarches et vous renseigne par téléphone, courriel ou courrier.



## 4.2. LA DESCRIPTION DU BRANCHEMENT

Le branchement comprend les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau placé sous bouche à clé ;
- la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé jusqu'au système de comptage ;
- le système de comptage (le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son plombage, le joint après compteur et le cas échéant le dispositif de relevé à distance).

Les installations intérieures de l'abonné telles que le té ou robinet de purge, le robinet d'arrêt après compteur, le clapet anti retour, où le cas échéant un dispositif disconnecteur, ne font pas partie du périmètre de responsabilité de l'Exploitant. Le joint après compteur fait partie du branchement également s'il est fourni et posé par l'Exploitant du service. Il matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

En l'absence de dispositif de comptage, le branchement comprend

les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le cas échéant le robinet de prise d'eau placé sous bouche à clé ;
- la canalisation située en domaine public jusqu'au droit de la limite du domaine privé/public ;

Pour un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logement ayant ou non opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le branchement est la partie située entre la conduite publique et le compteur général de l'immeuble. S'il est dépourvu de compteur, le branchement court jusqu'au droit de la limite du domaine privé/public.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut vous demander d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

## 4.3. MISE EN PLACE D'UN BRANCHEMENT

Un branchement ne peut desservir qu'un seul immeuble.

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

Si vous constatez que le branchement par lequel vous êtes alimenté, alimente un ou plusieurs autres usagers ou n'est pas conforme par rapport au règlement de service, vous êtes tenu d'en avertir le plus tôt possible l'Exploitant du service. Dans l'éventualité où le branchement alimente un ou plusieurs autres usagers à partir de vos installations privées, la mise en conformité relève de votre seule responsabilité.

Le raccordement d'un usager dont la consommation annuelle dépasse 6000m<sup>3</sup> est soumis à l'accord explicite de la Collectivité.

## 4.4. L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

L'Exploitant du service définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction

des besoins que vous exprimez. Il donne son accord sur son implantation et la mise en place de l'abri du compteur puis il établit un devis à votre attention que vous êtes tenu d'approuver, puis d'en régler le prix dans les conditions définies à l'article 4.5 si vous souhaitez maintenir votre demande.

Le branchement ne doit pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis et plantations etc.).

Le branchement situé en domaine privé en amont du compteur doit rester accessible afin que l'Exploitant du service puisse notamment s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur le tronçon de la conduite.

Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, vous demandez des modifications aux dispositions arrêtées par l'Exploitant du service pour l'établissement du branchement, celui-ci peut vous donner satisfaction sous réserve que vous preniez à votre charge le supplément de dépenses d'installation ou d'entretien en résultant.

L'Exploitant du service demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

L'Exploitant du service peut en outre surseoir à établir un branchement notamment si :

- l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant éventuellement dans laquelle la Collectivité se réserve le droit de donner la suite qu'elle juge convenable ;
- la protection anti-retour n'est pas adaptée (cf. chapitre 6) ;
- vous n'approuvez pas le devis établi au moyen d'un bon de commande ou de votre signature portée sur le devis et précédée de la mention « bon pour accord »
- le prix n'est pas réglé dans les conditions définies à l'article 4.5

### Réalisation des travaux de fouille :

Si la distance entre la conduite publique et la limite de propriété excède une distance de 100 mètres, vous pouvez soit faire appel à l'entrepreneur de votre choix pour réaliser les travaux de fouille situés entre le robinet de prise en charge et le compteur soit demander à l'Exploitant du service l'application des principes suivants :

- dans le cas où plusieurs riverains demandent simultanément à bénéficier d'une extension contre participation aux dépenses, l'Exploitant du service répartit les frais entre les futurs abonnés conformément à l'accord intervenu entre eux ;
  - à défaut, proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leur branchement et l'origine de l'extension
- En cas d'appel à l'entrepreneur de votre choix, vous devez obtenir l'accord préalable de l'Exploitant du service et respecter les conditions techniques d'établissement du réseau et de passage sous domaine public (autorisations de voirie, assurances...).

Votre entrepreneur assume toutes les responsabilités vis-à-vis des tiers afférents à ces travaux et garantit également la bonne tenue des chaussées dans le temps.

L'ensemble des frais relatifs notamment à l'accomplissement des démarches administratives et à la réalisation des travaux vous incombe. L'exploitant du service se réserve la possibilité de réaliser des visites de contrôle qui vous seront facturées au tarif indiqué aux conditions particulières 1.

assurances...).

Votre entrepreneur assume toutes les responsabilités vis-à-vis des tiers afférents à ces travaux et garantit également la bonne tenue des chaussées dans le temps. L'ensemble des frais relatifs notamment à l'accomplissement des démarches administratives et à la réalisation des travaux vous incombe. L'exploitant du service se réserve la possibilité de réaliser des visites de contrôle qui vous seront facturées au tarif indiqué aux conditions particulières 1.

#### **Raccordement des immeubles neufs au réseau :**

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, l'exploitant du service peut exiger la preuve que le demandeur est en règle avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire. Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Vous devez procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à vos frais, risques et périls. La programmation puis la réalisation des travaux sont subordonnés à l'obtention des autorisations requises le cas échéant (voierie, EDT, OPT etc).

L'exploitant du service est seul habilité à manoeuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la mise en service est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégât des eaux ».

#### **4.5. PAIEMENT DU PRIX**

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

L'exploitant du service vous présente un devis des travaux à réaliser sur la base du bordereau des prix unitaires (BPU) annexé au contrat de délégation du service public de l'eau. Le cas échéant, les conditions particulières et générales de vente sont annexées au devis.

Les travaux sont réalisés par l'exploitant du service après paiement du prix des travaux, avec :

- un acompte de 40% sur le montant des travaux à régler à la commande des travaux ;
- et le solde à régler avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou suspend l'alimentation du branchement jusqu'au règlement du prix. Les intérêts de retard prévus aux conditions particulières 1 s'appliquent en cas de retard de paiement.

#### **4.6. L'ENTRETIEN, LE RENOUELEMENT ET LA MISE EN CONFORMITÉ**

Les travaux d'entretien, de réparation et de renouvellement des branchements sont exécutés par l'exploitant du service. Vous devez signaler sans délai à l'exploitant du service tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement tel que bruit, baisse de pression, fuite, affaissement du sol etc.

Pour la partie située en domaine public, l'exploitant du service prend à sa charge les réparations, le renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, y compris lorsqu'une partie du branchement est située sur une propriété privée.

Vous assumez la garde et la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité.

Vous supportez les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de votre part.

L'entretien à la charge de l'exploitant du service ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place par le propriétaire, par vous ou vos prédécesseurs postérieurement à l'établissement du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...);
- les frais de réparation ou de remise en état de vos installations intérieures (té ou robinet de purge, robinet après compteur, clapet anti-retour, disconnecteur, réducteur de pression etc)
- les frais de déplacement ou de modification des branchements;
- les frais de réparation résultant d'une faute ou d'une négligence vous étant imputable.

Ces frais sont à votre charge.

#### **4.7 BRANCHEMENT NON CONFORME**

Les branchements ne respectant pas les prescriptions du chapitre 4, sont modifiés à vos frais ou ceux du propriétaire, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'un(e) fuite, renouvellement, réhabilitation ou toute autre cause). A cette occasion, l'exploitant du service se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public.

Les branchements devenus non conformes du fait de l'évolution de la réglementation sont réhabilités par le service de l'eau, à ses frais, et ce jusqu'au compteur. Ceux-ci sont alors, dans la mesure du possible, déplacés en limite de propriété ou posés en domaine public. Les travaux correspondants sont pris en charge par le service de l'eau. Vous ne pouvez vous opposer à la mise en conformité de votre branchement d'eau.

#### **4.8. LA FERMETURE ET L'OUVERTURE**

En cas d'absence prolongée, vous pouvez demander à l'exploitant du service la fermeture de votre branchement.

L'abonnement continue à courir pendant la durée de cette fermeture.

Les frais de fermeture et réouverture du branchement sont à votre charge aux tarifs indiqués aux conditions particulières 1.

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est préférablement effectuée en votre présence. Si vous êtes absent lors de l'ouverture du branchement, le branchement est réouvert sauf indication contraire et écrite de votre part. La vanne d'arrêt peut, le cas échéant, être laissée en position fermée à l'initiative de l'agent chargé de l'intervention.

#### **Raccordement des immeubles neufs au réseau :**

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, l'Exploitant du service peut exiger la preuve que le demandeur est en règle avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire. Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Vous devez procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à vos frais, risques et périls. La programmation puis la réalisation des travaux sont subordonnés à l'obtention des autorisations requises le cas échéant (voierie, EDT, OPT etc).

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

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la mise en service est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégât des eaux ».

#### **4.5. PAIEMENT DU PRIX**

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

L'Exploitant du service vous présente un devis des travaux à réaliser sur la base du bordereau des prix unitaires (BPU) annexé au contrat de délégation du service public de l'eau. Le cas échéant, les conditions particulières et générales de vente sont annexées au devis.

Les travaux sont réalisés par l'Exploitant du service après paiement du prix des travaux, avec :

- un acompte de 40% sur le montant des travaux à régler à la commande des travaux ;
- et le solde à régler avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou suspend l'alimentation du branchement jusqu'au règlement du prix. Les intérêts de retard prévus aux conditions particulières 1 s'appliquent en cas de retard de paiement.

#### **4.6. L'ENTRETIEN, LE RENOUELEMENT ET LA MISE EN CONFORMITÉ**

Les travaux d'entretien, de réparation et de renouvellement des branchements sont exécutés par l'Exploitant du service. Vous devez signaler sans délai à l'Exploitant du service tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement tel que bruit, baisse de pression, fuite, affaissement du sol etc. Pour la partie située en domaine public, l'Exploitant du service prend à sa charge les réparations, le renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, y compris lorsqu'une partie du branchement est située sur une propriété privée.

Vous assumez la garde et la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité.

Vous supportez les dommages pouvant résulter de l'existence de

cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de votre part.

L'entretien à la charge de l'Exploitant du service ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place par le propriétaire, par vous ou vos prédécesseurs postérieurement à l'établissement du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés...);
- les frais de réparation ou de remise en état de vos installations intérieures (té ou robinet de purge, robinet après compteur, clapet anti-retour, disconnecteur, réducteur de pression etc)
- les frais de déplacement ou de modification des branchements;
- les frais de réparation résultant d'une faute ou d'une négligence vous étant imputable.

Ces frais sont à votre charge.

#### **4.7 BRANCHEMENT NON CONFORME**

Les branchements ne respectant pas les prescriptions du chapitre 4, sont modifiés à vos frais ou ceux du propriétaire, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'un(e) fuite, renouvellement, réhabilitation ou toute autre cause). A cette occasion, l'Exploitant du service se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public.

Les branchements devenus non conformes du fait de l'évolution de la réglementation sont réhabilités par le service de l'eau, à ses frais, et ce jusqu'au compteur. Ceux-ci sont alors, dans la mesure du possible, déplacés en limite de propriété ou posés en domaine public. Les travaux correspondants sont pris en charge par le service de l'eau. Vous ne pouvez vous opposer à la mise en conformité de votre branchement d'eau.

#### **4.8. LA FERMETURE ET L'OUVERTURE**

En cas d'absence prolongée, vous pouvez demander à l'Exploitant du service la fermeture de votre branchement.

L'abonnement continue à courir pendant la durée de cette fermeture.

Les frais de fermeture et réouverture du branchement sont à votre charge aux tarifs indiqués aux conditions particulières 1. Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est préférablement effectuée en votre présence. Si vous êtes absent lors de l'ouverture du branchement, le branchement est réouvert sauf indication contraire et écrite de votre part. La vanne d'arrêt peut, le cas échéant, être laissée en position fermée à l'initiative de l'agent chargé de l'intervention.

#### **4.9. LA SUPPRESSION**

En cas de non consommation, l'Exploitant du service peut d'office ou à la demande du propriétaire supprimer le branchement. Dans cette dernière hypothèse, le propriétaire supporte les frais correspondants.

### **5 - LE COMPTEUR**

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

## 5.1 LES CARACTÉRISTIQUES

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance le cas échéant, sont la propriété de la Collectivité.

Les compteurs servant à mesurer les quantités d'eau livrées aux abonnés sont d'un type et d'un modèle conforme à la réglementation en vigueur et agréé par la Collectivité.

L'exploitant du service fournit le compteur et détermine son diamètre en fonction du profil de la consommation déclarée par vous ou mesurée et des prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si votre consommation ne correspond pas aux besoins annoncés lors de la création du branchement, l'une des parties peut proposer à l'autre le remplacement du système de comptage. L'opération s'effectue à vos frais.

Si le dimensionnement de votre système de comptage est en inadéquation avec votre consommation en eau et qu'il est prouvé que cette inadéquation résulte d'une erreur du service de l'eau, les frais de remplacement du système de comptage sont à la charge de l'Exploitant du service.

Pour que le remplacement du système de comptage puisse être pris en charge par l'Exploitant du service, vous devez être en mesure de justifier des besoins en eau que vous aviez exprimés à l'époque de la pose du système de comptage.

## 5.2 L'INSTALLATION

Le compteur et le cas échéant le dispositif de relevé à distance sont fournis et posés à vos frais par l'Exploitant du service.

Le compteur - et le cas échéant le dispositif de relevé à distance - est installé dans un abri spécial, placé en domaine public ou en limite de propriété. On appelle "abri" l'endroit (regard, niche, local, éléments de fixation du système de comptage) où le compteur est installé. S'il est situé en domaine privé, il est logé dans des conditions permettant un accès facile aux agents du service de l'eau potable.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et l'immeuble à alimenter, le compteur est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains et propriétaires empruntant cette voie.

L'abri est réalisé à vos frais par tout installateur de votre choix ou par l'Exploitant du service. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées sur demande par l'Exploitant du service.

Il doit être conservé fermé pour éviter tout choc du compteur. La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur l'abri du compteur est formellement proscrite.

Nul ne peut déplacer l'abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation de l'Exploitant du service. Toute mise en conformité est réalisée à vos frais.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention dans les conditions prévues par les prescriptions techniques arrêtées par l'Exploitant du service (cf conditions particulières 5).

## 5.3 LA VÉRIFICATION

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude

des indications de votre compteur.

Pour les compteurs de diamètre 15 mm et 20 mm, le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service qui procède à une vérification du compteur avec un compteur pilote étalonné ou une jauge calibrée.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge selon le tarif indiqué aux conditions particulières 1.

En cas de contestation maintenue ou pour les diamètres supérieurs à 20 mm, vous pouvez demander la dépose de votre compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai accrédité COFRAC en métropole. La dépose du compteur n'a lieu qu'après que vous ayez pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge si l'exactitude du compteur s'avère conforme. Les résultats de cette vérification font foi. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur. Vous êtes tenu d'assister ou de vous faire représenter lors des opérations de dépose de votre compteur pour qu'il soit procédé à un relevé contradictoire des index.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service et le compteur est remplacé par ses soins, et à ses frais. La facturation est s'il y a lieu, rectifiée pour la consommation de la période en cours à compter de la date du précédent relevé.

## 5.4. L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que du dispositif de relevé à distance sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais dans les conditions qui suivent.

Vous devez assurer la protection du compteur ainsi que du dispositif de relevé à distance, le garantir contre les retours d'eau chaude, les chocs et divers accidents et signaler sans délai à l'Exploitant du service tout indice de fonctionnement défectueux. Toute réparation et tout remplacement du dispositif de relevé à distance et du compteur dont le plombage aurait été enlevé, qui auraient été démontés ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale (incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, défaut de protection contre les retours d'eau...) sont effectuées par l'Exploitant du service à vos frais.

Ne sont en effet réparés ou remplacés aux frais de l'Exploitant du service que les compteurs et dispositif de relevé à distance ayant subis des détériorations indépendantes de votre fait ou d'une usure normale.

Dans le cas où vous refusez de laisser faire les contrôles ou réparations jugées nécessaires, l'exploitant du service peut interrompre l'alimentation jusqu'à ce que l'accès lui soit permis.

## 6 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

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

### 6.1. LES RÈGLES GÉNÉRALES

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais ou à ceux du propriétaire, par l'installateur de votre choix ou de celui du propriétaire. Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés au Service de l'eau ou aux tiers tant pour l'établissement que pour le fonctionnement de ces installations dont l'entretien, le renouvellement et la mise

en conformité reste à votre entière charge.

L'Exploitant du service est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution d'eau. De manière générale, les installations intérieures ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène (sanitaire) applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Conformément au règlement sanitaire, elles ne doivent pas notamment être susceptibles de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Si les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, le Centre de l'Hygiène et de Salubrité Public de la Polynésie Française ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent procéder à leur contrôle. En cas d'urgence ou de risques pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée : notamment changer tout appareil (surpresseur, détendeur, robinet de puisage...) pouvant provoquer un coup de bélier ; à défaut, un dispositif anti-bélier peut être imposé. Ces modifications sont à votre charge ou celle du propriétaire.

L'Exploitant du service ne peut être tenu responsable des pollutions ou des dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations privées ; notamment celles résultant d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs, etc.

## 6.2 AUTRE ALIMENTATION INTÉRIEURE

Si dans la propriété existent des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...), vous devez en avvertir sans délai l'Exploitant du service.

Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure en provenance du réseau public est formellement interdite.

Dans le cas de branchements alimentant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau de distribution public, l'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la pose à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif de disconnexion conforme à la norme en vigueur. Ces dispositifs sont installés et entretenus par l'Exploitant du service à vos frais.

## 6.3. LES INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Si le réseau le permet, vous pouvez installer sous votre entière responsabilité et en accord avec la Direction des services d'incendie, des installations privées de lutte contre l'incendie alimentées à partir du réseau d'eau potable.

Ce réseau d'incendie privé ne doit pas être connecté aux réseaux à usage sanitaire ou industriel et est conçu de façon à éviter des retours d'eau dans le réseau public.

Il est muni d'un compteur et fait l'objet d'un abonnement ordinaire distinct (cf. chapitre 2).

Il vous appartient de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche et la pression de l'eau de ces appareils de lutte contre l'incendie.

## 7 - DÉGRÈVEMENT POUR FUITE SUR CANALISATION

Dans le cas d'une habitation individuelle (y compris une habitation individuelle dans un ensemble collectif à usage d'habitation ayant opté pour l'individualisation des contrats), lorsque l'Exploitant du service constate une augmentation anormale de votre volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il vous en informe dans les meilleurs délais par tout moyen disponible, notamment au moyen d'un message ou d'une observation portée sur votre facture.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par vous ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupés le local d'habitation pendant une période équivalente au cours de l'année précédente ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans votre zone géographique dans des locaux d'habitation de tailles et de caractéristiques comparables.

Le champ d'application du dégrèvement concerne les augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, ou dues à une négligence de votre part.

En cas de fuite avérée selon les conditions ci-dessus vous devez présenter à l'Exploitant du service, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation d'une fuite sur vos canalisations. Si vous effectuez la réparation par vos propres moyens, un contrôle à vos frais pourra être réalisé par l'Exploitant du service.

Vous pouvez demander, dans le même délai d'un mois, à l'Exploitant du service de vérifier le bon fonctionnement du compteur dans les conditions prévues à l'article 5.3. Si l'augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur, la facture est due dans sa totalité. Si toutes les conditions ci-dessus sont réunies et que le bon fonctionnement du compteur n'est pas mis en cause, l'Exploitant du service procède au dégrèvement de la consommation excédent le double de votre consommation moyenne. A défaut d'historique suffisant, le dégrèvement s'appuie sur la consommation moyenne d'un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente des douze (12) derniers mois, ou à défaut, dans un local d'habitation de taille et caractéristique comparable dans la même zone géographique que votre logement.

Les redevances d'assainissement sont calculées en tenant compte de la consommation facturée.

Un dégrèvement n'est accordé qu'une fois par période de trois (3) ans. Le dégrèvement est réservé aux abonnés de local à usage d'habitation.

## 8 - LES CONDITIONS D'APPLICATION ET

## DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT

### 8.1 DATE D'APPLICATION

Le présent règlement entre en vigueur à dater du 1er juillet 2016.

### 8.2 MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement peut être modifié selon la même procédure que celle suivie pour l'établissement du règlement initial.

Lorsque le règlement est modifié au cours de l'exécution du contrat, vous êtes informé des modifications avant l'envoi de la première facture suivant la modification. Votre information peut être assurée par tout moyen que l'Exploitant du service estime nécessaire, y compris en vous invitant à prendre connaissance de ces modifications en agence clientèle ou sur un support dématérialisé (site internet de l'Exploitant ou agence en ligne par exemple).

Le règlement du service à jour est en tout état de cause disponible en permanence dans les agences clientèles de l'Exploitant du service et au siège de la Collectivité.

### 8.3 TRADUCTION

Le présent texte devant être traduit en langue tahitienne, il est convenu qu'en cas de contestation, seul le texte en langue française fera foi.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES I

### TARIFS AU 01/07/2016

L'Exploitant du service est autorisé à percevoir une rémunération complémentaire ou une indemnité auprès des abonnés pour des prestations identifiées au Contrat. La liste suivante des prestations n'est pas exhaustive. Le tarif des prestations autres que celles mentionnées dans la liste cidessous sera communiqué à l'abonné sur simple demande.

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service public de l'eau avec la Collectivité. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public.

Sur simple appel téléphonique auprès du service clientèle de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur. Pour les tarifs des redevances d'eau, veuillez vous reporter à la grille tarifaire jointe au présent règlement de service.

Pour des travaux de réalisation de branchement d'eau, vous êtes invité à contacter l'Exploitant du service qui réalisera un devis conformément aux tarifs indiqués au bordereau de prix unitaire (BPU) annexé au contrat de délégation de service public.

NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire XPF HT
Frais d'accès au service sans déplacement	3 000
Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, remise en eau et mise à jour du dossier)	9 432
<b>Avance sur consommation pour un branchement facturé au tarif forfaitaire</b>	
Diamètre 15 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 20 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 25 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 30 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 40 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 50 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 65 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 80 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 100 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 125 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 150 mm	Forfait annuel divisé par 4
Diamètre 200 mm	Forfait annuel divisé par 4
<b>Réouverture de branchement existant :</b>	
Diamètre 15 mm	(PF annuelle /4) + (90* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 20 mm	(PF annuelle /4) + (110* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 25 mm	(PF annuelle /4) + (120* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 30 mm	(PF annuelle /4) + (130* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 40 mm	(PF annuelle /4) + (160* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 50 mm	(PF annuelle /4) + (190* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 65 mm	(PF annuelle /4) + (230* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 80 mm	(PF annuelle /4) + (280* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 100 mm	(PF annuelle /4) + (340* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 125 mm	(PF annuelle /4) + (410* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 150 mm	(PF annuelle /4) + (490* tarifm3 Tranche 1)
Diamètre 200 mm	(PF annuelle /4) + (590* tarifm3 Tranche 1)
<b>Dépôt de garantie pour branchement temporaire (chantier, manifestation, forains etc.)</b>	
Diamètre 15 mm à 25mm	17 835
Diamètre 30mm à 40mm	35 678
Au delà du diamètre 40mm	Sur devis

<b>Diverses interventions à votre domicile</b>	
Frais de fermeture du branchement après résiliation d'abonnement (comprend le déplacement, la fermeture de la vanne sous bouche à clé et le cas échéant la dépose du dispositif de comptage, la relève du compteur), le traitement et la mise à jour du dossier	<b>Forfait annuel divisé par 4</b>
- Pour un branchement diamètre 15mm et 20mm	<b>9 432</b>
- Pour un branchement diamètre 30mm et 40mm	<b>12 338</b>
- Pour un branchement diamètre 50mm et 820mm	<b>17 325</b>
- Pour un branchement diamètre 100mm et plus	<b>24 544</b>
Frais d'ouverture d'un branchement existant après souscription d'abonnement (comprend le déplacement, l'ouverture de la vanne sous bouche à clé (et le cas échéant la pose du dispositif de comptage, la relève du compteur), le traitement et la mise à jour du dossier	
- Réouverture de branchement existant de 15mm	<b>18 865</b>
- Réouverture de branchement existant de 20mm	<b>20 506</b>
- Réouverture de branchement existant de 25mm et 30mm	<b>46 139</b>
- Réouverture de branchement existant de 40mm	<b>61 519</b>
Interventions sur branchements de diamètre supérieur à 40mm	<b>Sur devis</b>
Remplacement du système de comptage s'il ne correspond pas / plus aux besoins	<b>Sur devis</b>
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	<b>4 101</b>
Forfait horaire pour intervention au domicile de l'abonné, la première heure étant indivisible (pour toute intervention autre que celles prévues dans les présentes conditions particulières)	<b>4 101</b>
Relevé du compteur en cas de refus de pose de dispositif de relevé à distance	<b>4 101</b>
Visite de contrôle dans le cas où les travaux de fouille sont réalisés par un tiers (cf article 4.4)	<b>5 272</b>
Fourniture et pose d'un module de relevé à distance en cas d'inaccessibilité du compteur	<b>15 701</b>
Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande de l'abonné (sous réserve de disponibilité des ressources	<b>Tarif de l'intervention majoré de 100%</b>
<b>Vérification de compteur à la demande de l'abonné</b>	
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur 15mm ou 20mm	<b>12 903</b>
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur 30mm ou 40mm	<b>31 938</b>
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur > à 40mm	<b>Sur devis</b>
Etalonnage d'un compteur sur un banc d'essai accrédité COFRAC	<b>Sur devis</b>
<b>Qualité Eau et Pression</b>	
Analyse d'eau effectuée à la demande d'un abonné	<b>Sur devis</b>
Mesure de pression effectuée à la demande d'un abonné pression effectuée à la demande	<b>4 101</b>
<b>Autres services clientèle</b>	
Ouverture et utilisation d'un compte sur l'agence en ligne de l'Exploitant du service	<b>Gratuit</b>
Souscription au service "sms info"	<b>Gratuit</b>
Duplicata de facture	<b>100</b>
Frais d'envoi postal pour un document demandé par l'abonné	<b>100</b>
Frais de recherche et enquête en cas de non réception de courrier / facture si non réception due à une adresse incomplète ou non conforme (cf article 3.4)	<b>1 500</b>
Agence à domicile pour les abonnés répondant aux critères d'éligibilité définis à l'article 1.11	<b>Gratuit</b>
Agence à domicile pour les abonnés ne répondant pas aux critères d'éligibilité définis à l'article 1.11	<b>1 000</b>



Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement (comprenant le coût de la relance en recommandé simple et les frais de traitement)	600
Frais de relance en recommandé avec accusé de réception en cas de mise en demeure	900
Frais de fermeture et de réouverture de branchement pour non paiement	18 865
Indemnité forfaitaire de frais de dossier pour recouvrement après fermeture du branchement (hors frais de cabinet de recouvrement, d'huissier, d'avocat ou de procédure)	9 500
Intérêt de retard de paiement facturés à compter de la relance en recommandé en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée et calculés dès le jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture	<b>Intérêt légal augmenté de 5 points</b>
Frais de traitement pour rejet du moyen de paiement (chèque ou prélèvement)	600
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	4 921
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande de l'abonné en dehors des heures ouvrées	6 151
Pénalité de remplacement du compteur de 15mm détérioré ou disparu par négligence du client	18 865
Pénalité de remplacement du compteur de 20mm détérioré ou disparu par négligence du client	20 506
Pénalité de remplacement du compteur de 30mm détérioré ou disparu par négligence du client	46 138
Pénalité de remplacement du compteur de 40mm détérioré ou disparu par négligence du client	61 518
Pénalité de remplacement du compteur de > à 40mm détérioré ou disparu par négligence du client	Sur devis
Pénalité (*) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur en vue d'un relevé convoqué ou d'une intervention de remplacement au compteur	400
Pénalité (*) pour manoeuvre interdite sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	12 500
Pénalité (*) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit	23 000
Pénalité (*) journalière de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	800
Pénalité (*) forfaitaire pour vol d'eau	94 327
Pénalité (*) pour résiliation de l'abonnement aux torts de l'abonné (en dehors de la résiliation pour non paiement)	3 100
Individualisation des contrats pour un ensemble collectif	
Frais de vérification du dossier technique (quel que soit le nombre de lots)	9 800
Frais forfaitaire de visite d'audit des lieux (pour 30 lots max)	29 873
Par lot supplémentaire	500
Frais de contre visite de réception de travaux de mise en conformité (pour 30 lots) et pose de pombage	35 847
Par lot supplémentaire	600
Frais de pose d'un compteur d'individualisation DN 15 hors fourniture et hors préparation d'espace selon prescriptions techniques (de 1 à 25 compteurs)	6 036
Frais de pose d'un compteur d'individualisation DN 15 hors fourniture et hors préparation d'espace selon prescriptions techniques (> 26 < 50 compteurs)	5 206
Frais de pose d'un compteur d'individualisation DN 15 hors fourniture et hors préparation d'espace selon prescriptions techniques (> 50 compteurs)	Sur devis
Fourniture d'un dispositif de comptage DN15 mm conforme aux prescriptions techniques, comprenant : Une vanne d'arrêt inviolable avant compteur en DN15 sortie mâle, un compteur SAPPEL DN15 AltaïrV4 longueur 110 mm, un embout à écrou avec douille de purge DN15 sortie mâle DN20, un raccord laiton femelle DN20 mâle DN 15	7 630
Fourniture d'un module de relevé à distance conforme aux prescriptions techniques	6 895
Frais de relève par compteur si le compteur n'est pas équipé d'un module de relevé à distance	500

## CONDITIONS PARTICULIÈRES II INDEMNISATION EN CAS DE NON RESPECTS DES ENGAGEMENTS

Engagements de l'Exploitant du service	Délai	Engagements de l'Exploitant du service
Délai de fourniture de l'eau après souscription d'un abonné (pour un branchement existant)	2 jours ouvrés	Abattement de 10% des frais d'accès au service par jour calendaire de retard
Délai de réalisation des travaux de branchement neuf (hors cas nécessitant une extension) après acceptation du devis et obtention de toutes les autorisations requises	15 jours	Indemnité de 1/3000e du montant des travaux par jour calendaire de retard.
Délai d'intervention sur fuites au niveau du joint en aval du compteur.	2 jours en jours ouvrés à partir du signalement	1 m3 au prix de la tranche 1 de la tarification au volume indiqué sur la fiche tarifaire par jour calendaire de retard
Continuité de fourniture sous réserve des cas de force majeure	24h / 24, 365j / an	En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédent un (1) jour franc, la redevance d'abonnement est réduite au prorata de la durée de l'interruption

## CONDITIONS PARTICULIÈRES III ENSEMBLE COLLECTIF A USAGE D'HABITATION ET NOMBRE DE LOTS

Si vous êtes gestionnaire d'un ensemble collectif à usage d'habitation, vous êtes tenus de souscrire un contrat d'abonnement dans les conditions précisées à l'article 2.1 du présent règlement de service puis de déclarer le nombre de lots de l'ensemble collectif au moment de la souscription de votre abonnement.

Pour ce faire, il vous faudra transmettre à l'Exploitant du service, le cahier des charges de la copropriété dans lequel est indiqué le nombre de lots de la copropriété. Les parties communes de l'ensemble collectif à usage d'habitation, les parkings, celliers et tout espace non habitable, ne peuvent en aucun cas constituer un lot au sens du service de l'eau, seuls les logements à usage d'habitation sont pris en compte pour calculer le définir le nombre de lots au sens du service de l'eau.

Dans le cas où l'ensemble collectif disposerait de plusieurs branchements, tout branchement alimentant une partie de l'ensemble collectif constituée uniquement de logement d'habitation, est considéré pour cette sous partie comme un ensemble collectif à usage d'habitation. Cette déclinaison permet aux ensembles collectifs existants de pouvoir bénéficier des mesures applicables aux ensembles collectifs à usage d'habitations.

Pour les ensembles collectifs disposant déjà d'un branchement d'eau à la signature du contrat de délégation de service public, votre facture sera établie, à défaut d'information de votre part, sur la base du nombre de lots indiqués dans la base de données clientèle transmise par la collectivité à l'Exploitant du service. Vous disposez alors du délai de paiement indiqué sur votre facture pour contester votre facture si le nombre de lots pris en compte ne vous semble pas être exact. Dans ce cas, le nombre de lots

sera corrigé sur la base du cahier des charges de la copropriété que vous transmettez à l'Exploitant du service et votre facture sera corrigée. L'établissement d'une deuxième facture ne donne pas lieu à un délai supplémentaire de règlement.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES IV SOUSCRIPTION D'UN ABONNEMENT POUR LES ENSEMBLES COLLECTIFS À USAGE D'HABITATION NON CONSTITUÉS EN COPROPRIÉTÉ

Si vous habitez dans un ensemble collectif à usage d'habitation dans lequel aucun gestionnaire ou représentant de la copropriété n'a été désigné, vous devez vous rapprocher de l'Exploitant du service, ainsi que l'ensemble des copropriétaires de l'ensemble collectif dans lequel vous habitez, car il ne vous est pas possible de souscrire un abonnement à titre individuel, puisque l'abonnement correspondant au branchement général de l'ensemble collectif devrait être souscrit par le représentant de la copropriété.

Pendant la période de tuilage décrite au chapitre 2 du présent règlement du service, le service de l'eau proposera deux solutions à l'ensemble des copropriétaires qui auront alors un mois pour transmettre leur choix au service de l'eau :

- soit vous choisirez avec l'ensemble des autres copropriétaires de désigner un représentant de la copropriété qui deviendra alors l'abonné au service de l'eau et qui sera en charge du paiement des factures d'eau et de leur répartition dans les charges de copropriétés ;
- soit vous choisirez une individualisation des branchements d'eau. Dans ce cas, le service de l'eau posera en partie publique un nouveau branchement pour chacun des copropriétaires à leur frais. Attention, les travaux de raccordement en partie privée sont à votre charge et à celle des autres copropriétaires.

A défaut d'un choix clairement établi par l'ensemble des copropriétaires dans un délai de un (1) mois, l'Exploitant du service est en droit de considérer le refus par la copropriété du présent règlement de service et donc de démonter le branchement général de l'ensemble collectif dans lequel vous habitez.

Si l'ensemble des copropriétaires choisissent de désigner un représentant de la copropriété, ce dernier devra se déclarer auprès de l'Exploitant du service et souscrire un contrat d'abonnement au nom de la copropriété ou en son nom propre. Le contrat devra être réceptionné par le service clientèle de l'exploitant au plus tard le jour d'entrée en vigueur du contrat de délégation de service public, soit le 1er juillet 2016. Passé ce délai, si aucun contrat n'est souscrit, l'Exploitant du service sera en droit de considérer que les copropriétaires refusent le présent règlement de service et qu'ils ne peuvent à ce titre être abonnés au service de l'eau. Le branchement général de l'ensemble collectif à usage d'habitation est alors démonté sans que vous puissiez vous y opposer.

Si l'ensemble des copropriétaires choisissent l'individualisation des branchements d'eau, les copropriétaires disposeront alors d'un délai de un (1) mois pour réaliser les travaux de raccordement en partie privée, une fois les nouveaux branchements posés par l'Exploitant du service en partie publique.

Une fois ce délai échu, l'Exploitant du service démontera le branchement général de la copropriété et chacun des copropriétaires devra souscrire un abonnement individuel au service de l'eau et s'acquitter des frais correspondants pour bénéficier de la continuité de fourniture.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES V INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES ENSEMBLES COLLECTIFS À USAGE D'HABITATION

### 1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

#### La demande d'individualisation

Le propriétaire ou gestionnaire d'un ensemble collectif à usage d'habitation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'ensemble collectif ;
  - la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'ensemble collectif peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.
- A cet effet, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend :

- un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande ;
- si nécessaire, un projet de programme de travaux pour rendre les installations intérieures conformes à ces prescriptions.

#### L'examen du dossier de demande

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de quatre (4) mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- l'ensemble des coûts associés : frais d'études et travaux à réaliser par l'Exploitant du service, frais d'accès au service à la date de prise d'effet de l'individualisation ;
- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées ;
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions ; à cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'ensemble collectif.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire.

L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de quatre (4) mois mentionné ci dessus.

L'Exploitant du service adresse au propriétaire le modèle de convention d'individualisation et le règlement de service.

#### La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse à l'Exploitant du service :

- une confirmation écrite de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ;
  - et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.
- Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.
- Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

#### L'individualisation des contrats

Le passage à l'individualisation est conditionné par la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service d'une part et par la souscription d'un contrat d'abonnement par les locataires occupants de l'ensemble collectif qui désirent s'assurer la continuité de fourniture d'eau. La convention d'individualisation précise les conditions particulières à l'ensemble collectif pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

L'Exploitant du service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception :

- de la confirmation de la demande ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire ;
  - de la liste des copropriétaires ou locataires occupants composant l'ensemble collectif et susceptibles de souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
  - des contrats d'abonnement des locataires occupants.
- Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date. L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation. Il est précisé que les locataires occupants qui n'auront

pas souscrit de contrat d'abonnement ou dont le contrat d'abonnement n'aura pas été réceptionné par le service clientèle de l'Exploitant à la date convenue d'individualisation seront considérés comme ayant refusé les conditions du service et verront donc leur alimentation interrompue par l'Exploitant sans autre préavis. La liste des locataires occupants susceptibles de voir leur alimentation interrompue pour défaut de contrat sera dans la mesure du possible communiquée au propriétaire préalablement à la date convenue d'individualisation. Le propriétaire fait son affaire de la bonne information de ses locataires occupants tant qu'ils ne sont pas abonnés au service de l'eau.

## 2. RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Les installations intérieures de l'ensemble collectif désignent l'ensemble des équipements : bassin de stockage, station de surpression, colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau, canalisations et locaux desservis à l'intérieur de l'ensemble collectif, clapets anti-retour sur les compteurs individuels et sur le compteur général, etc...

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général de l'ensemble collectif. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- du bon entretien des robinets d'arrêt avant compteur et des interventions pour fuite sur les installations intérieures ;
- des manques d'eau ou de pression ;
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques

des installations intérieures de l'ensemble collectif, ou dans leur mauvais entretien.

Les obligations de l'Exploitant du service en ce qui concerne la pression et le débit distribués s'apprécient au compteur général de l'ensemble collectif.

## 3. CARACTÉRISTIQUES ET ACCESSIBILITÉ DES COMPTEURS DIVISIONNAIRES INDIVIDUELS

Les compteurs divisionnaires individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'ensemble collectif doivent obligatoirement se conformer en tous points aux prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés dès que possible à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'ensemble collectif ne le permettent pas.

Ils sont impérativement accessibles à l'Exploitant du service dans les conditions définies dans les prescriptions techniques de l'exploitant, à défaut de quoi ils sont impérativement

équipés de dispositifs de relevé à distance conformes aux prescriptions techniques de l'exploitant.

Dans le cas où l'accessibilité des compteurs est garantie pour l'Exploitant du service conformément aux prescriptions techniques et que les compteurs divisionnaires individuels

sont tous équipés de dispositifs de relevé à distance conformes aux prescriptions techniques de l'exploitant, aucun frais de relève supplémentaire n'est supporté par l'association syndicale, le relevé des index de compteurs pouvant être réalisé à distance par l'exploitant, sans surcoût de relevé individuel.

Dans le cas où l'accessibilité des compteurs est garantie pour l'Exploitant du service conformément aux prescriptions techniques mais que les compteurs divisionnaires individuels ne sont pas équipés de dispositifs de relevé à distance, ou s'ils en sont équipés, qu'ils ne sont pas conformes aux prescriptions techniques de l'exploitant, alors les frais de relève supplémentaires supportés par l'Exploitant du service seront pris en charge par le propriétaire via une convention bipartite de relève qui devra être impérativement signée avant l'entrée en vigueur de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les compteurs sont équipés d'un système de relève à distance, ces systèmes n'exonèrent en aucun cas l'abonné de son obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur une fois par an au minimum pour son entretien. L'achat et la pose du système de relève à distance sont à la charge du propriétaire. L'entretien et le renouvellement sont assurés par l'Exploitant du service.

## 4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'ENSEMBLE COLLECTIF

Les compteurs divisionnaires individuels de l'ensemble collectif sont intégrés au parc des compteurs de la Collectivité à qui ils appartiennent.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs divisionnaires individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non conforme aux prescriptions techniques de l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations pour satisfaire aux prescriptions techniques.

Lorsque les compteurs divisionnaires individuels en place sont d'un modèle conforme aux prescriptions de l'Exploitant du service et en bon état de fonctionnement, ils pourront être rétrocédés gratuitement à la collectivité, repris et utilisés par l'Exploitant du service.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs divisionnaires individuels de l'ensemble collectif, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les prescriptions techniques de l'Exploitant du service permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs divisionnaires individuels ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontera les compteurs existants, à ses frais. L'Exploitant du service fournira alors les nouveaux compteurs divisionnaires individuels qu'il installera aux frais du propriétaire.

## 5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIÈRES

### Consommations communes

Les consommations communes de l'ensemble collectif sont systématiquement mesurées par des compteurs spécifiques : arrosage, lavage, partie communes...

### Consommation générale

L'ensemble des consommations de l'ensemble collectif fait obligatoirement et dans tous les cas l'objet d'une mesure par un compteur général situé à l'entrée de l'ensemble collectif.

### Facturation de ces consommations

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs divisionnaires individuels et spécifiques,
- des parts fixes correspondantes.

## 6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant ayant souscrit un contrat devient un abonné du Service de l'eau. La validité du contrat de chaque abonné individuel est cependant subordonnée :

- d'une part à la convention d'individualisation qui lie le propriétaire au service de l'eau. En cas de résiliation de cette convention, les abonnements individuels souscrits par chaque occupant deviendraient de fait caducs ;
- d'autre part au respect par le propriétaire de ses obligations contractuelles et réglementaires. En cas de non paiement de la facture adressée au propriétaire au titre des consommations communes enregistrées au compteur général ou en cas d'infraction aux règles d'usage de l'eau et des installations, l'alimentation au compteur général est susceptible d'être interrompue dans les conditions prévues par le présent règlement du service. Dans cette hypothèse, les abonnés individuels pourraient être privés d'alimentation même s'ils se conforment à leurs obligations individuelles sans qu'ils puissent opposer un recours au service de l'eau.

Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du service de l'eau.

Le présent règlement leur est applicable dans toutes ses dispositions (conditions générales et particulières).

## 7. DISPOSITIF DE FERMETURE

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service dans les conditions définies par les prescriptions techniques, lui permettant notamment de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Les coûts d'installation et d'entretien de ces équipements sont à la charge du propriétaire

## 8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence et à la charge du propriétaire. Ce relevé précisera les compteurs pour lequel l'index a dû être estimé. Le propriétaire qui ne peut être présent pour le relevé contradictoire ou qui ne peut être représenté à la date convenue conjointement peut soit proposer au service de l'eau le report du relevé à une date ultérieure soit permettre au service de l'eau de procéder au relevé des compteurs sans sa présence.

En cas d'absence du propriétaire ou de son représentant, le Service de l'eau procède seul au relevé des compteurs. En cas de contestation des index relevés, les frais de vérification sont à la charge du propriétaire.