



LE RÈGLEMENT
DU SERVICE
DE L'EAU POTABLE
VILLE DE PAPEETE

LEXIQUE

Les mots pour se comprendre

Vous

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

La Collectivité

« La Collectivité », désigne la Commune de Papeete, organisatrice du Service de l'eau et autorité délégante dudit service.

L'Exploitant du service

« L'Exploitant du service », désigne la Polynésienne des eaux à qui la Collectivité a confié par contrat de délégation la gestion du Service de l'eau et par conséquent l'approvisionnement en eau des clients desservis par le réseau de la Commune de Papeete.

Le contrat de délégation de service public de l'eau potable

« Le Contrat de délégation de service public de l'eau potable » désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'eau potable. Il est consultable au siège de la Collectivité.

Le règlement du service

« Le règlement du service » désigne le présent document approuvé par la Collectivité par délibération n° XXX du 12/12/2019. Il définit vos droits et vos obligations d'une part, et ceux de l'Exploitant du service d'autre part. La souscription d'un contrat d'abonnement emporte adhésion du règlement du service.

Eau potable

« L'eau potable » désigne l'eau livrée par l'Exploitant du service au droit du compteur. L'eau potable est destinée à la consommation humaine. Elle répond aux normes et au cadre réglementaire imposés par les autorités sanitaires du Pays.

Mètre cube

« Un mètre cube » aussi exprimé par « m³ », désigne l'unité de mesure d'un volume d'eau. Un mètre cube (1m³) équivaut à mille (1000) litres. La consommation au compteur est mesurée et facturée au mètre cube (m³)

L'ESSENTIEL

du Règlement du service de l'eau potable en points

Votre contrat

Votre contrat d'abonnement est constitué du règlement de service et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat en personne ou de façon dématérialisée. Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation du règlement de service et des conditions particulières de votre contrat.

Les données personnelles

L'Exploitant du service collecte les données personnelles nécessaires à l'exécution de votre contrat d'abonnement au service d'eau. Ces données peuvent être transmises à la Collectivité conformément à la réglementation (transfert de contrat à un autre délégataire par exemple) ou au regard de l'exécution du Service public d'assainissement. Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer après avoir justifié de votre identité. La politique de protection des données personnelles est consultable sur le portail web www.polynesienne-des-eaux.pf.

Les tarifs

Les prix du service sont fixés par délibération de la Collectivité. Ils sont actualisés au 1er janvier de chaque année selon la formule prévue par le contrat de délégation de service public de l'eau potable. Les taxes, surtaxes et redevances annexes sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées. La grille tarifaire en vigueur est consultable en ligne sur le site de l'Exploitant du service et en libre service en agence.

Le compteur

Quelle que soit la technologie utilisée, le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau exprimée en mètre cube (m³). Il appartient à la Collectivité et vous en avez la garde et la responsabilité. Vous devez notamment le protéger contre les détériorations et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser le scellé sous peine de sanctions.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau mesurés au compteur. Elle comprend une part fixe aussi appelée abonnement, facturée quelle que soit la consommation. Elle comprend également une part variable correspondant au volume mesuré au compteur. Si vous êtes assujetti à la redevance d'assainissement, votre facture comprend aussi une part fixe et une part variable spécifiques au Service public des eaux usées. La redevance assainissement est collectée par l'Exploitant du service et reversée intégralement au délégataire du Service des eaux usées désigné par la Collectivité.

SOMMAIRE

1 – LE SERVICE DE L’EAU POTABLE 4

Article 1.1	Les obligations du service	4
Article 1.1.1	La qualité de l’eau	4
Article 1.1.2	La quantité	4
Article 1.1.3	La pression	4
Article 1.2	Les engagements du service	4
Article 1.2.1	La continuité de service	4
Article 1.2.2	La protection des données personnelles	4
Article 1.2.3	Le traitement des réclamations	4
Article 1.3	Vos obligations générales	4
Article 1.4	Les interruptions du service	5
Article 1.4.1	Les interruptions programmées	5
Article 1.4.2	Les interruptions non programmées	5
Article 1.4.3	Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées	6
Article 1.5	Les modifications et les restrictions du service	6
Article 1.5.1	Les modifications et les restrictions pour des raisons techniques	6
Article 1.5.2	Les modifications et les restrictions pour cause de force majeure ou pollution de l’eau	6
Article 1.5.3	Les conditions particulières liées à la défense incendie	6

2 – VOTRE CONTRAT D’ABONNEMENT 6

Article 2.1	Les différents contrats d’abonnement	6
Article 2.1.1	Les abonnements ordinaires	6
Article 2.1.2	Les abonnements individuels dans un immeuble collectif	6
Article 2.1.3	Les abonnements spécifiques	6
Article 2.2	La souscription du contrat d’abonnement	7
Article 2.3	Le transfert du contrat d’abonnement	7
Article 2.4	La durée et la résiliation du contrat d’abonnement	7
Article 2.5	Votre espace internet	7
Article 2.6	Les prestations complémentaires	7

3 – VOTRE FACTURE 7

Article 3.1	La présentation de la facture	7
Article 3.2	Les tarifs et leur actualisation	8
Article 3.3	La périodicité de la facture	8
Article 3.4	Les modalités et délais de paiement	8
Article 3.5	Le relevé de votre consommation d’eau	9
Article 3.5.1	Les modalités de relevé de votre consommation	9
Article 3.5.2	Les cas particuliers	9
Article 3.6	Les fuites sur votre installation	9
Article 3.7	Remise fuite sur canalisation	9

4 – LES CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET POSTES DE COMPTAGE 10

Article 4.1	Les canalisations	10
Article 4.1.1	L’extension ou le renforcement du réseau public	10
Article 4.1.2	L’incorporation de canalisation privée au réseau public	10
Article 4.2	Le branchement	11
Article 4.2.1	La définition	11
Article 4.2.2	L’installation et la mise en service	11
Article 4.2.3	La suppression d’un branchement	12
Article 4.2.4	Les frais de branchement	12
Article 4.2.5	L’entretien, la réparation, le renouvellement	12
Article 4.2.6	La fermeture et l’ouverture	13
Article 4.2.7	Les branchements non conformes	13
Article 4.3	Le poste de comptage	13
Article 4.3.1	Les caractéristiques de votre compteur	13
Article 4.3.2	Les caractéristiques de l’abri du poste de comptage	13
Article 4.3.3	Le télérelevé	13
Article 4.3.4	Les responsabilités	13
Article 4.3.5	La vérification	14
Article 4.3.6	L’entretien et le renouvellement	14
Article 4.3.7	La dépose	14
Article 4.4	Les règles spécifiques applicables dans un immeuble ou un lotissement	14
Article 4.4.1	Le comptage individuel non géré par l’Exploitant du service	14
Article 4.4.2	Le comptage individuel géré par l’Exploitant du service	14

5 – LES SYSTÈMES PRIVÉS D’ALIMENTATION EN EAU SUR UNE AUTRE SOURCE QUE LE RÉSEAU PUBLIC 15

Article 5.1	Vos obligations	15
Article 5.2	Le contrôle d’installations intérieures	15

6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT 16

Article 6.1	Les risques sanitaires et de sécurité	16
Article 6.2	Le prélèvement d’eau sans autorisation	16

7 – LES CONDITIONS D’APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT 16

8 – VOS VOIES DE RECOURS 16

9 – TRADUCTION 16

10 – ANNEXES 16

Annexe 1	Le service de puisage à haut débit	16
Annexe 2	Le service incendie privé	17
Annexe 3	L’individualisation des contrats de fourniture d’eau	17
Annexe 4	Prestations complémentaires	20

1 – LE SERVICE DE L’EAU POTABLE

Le service de l’eau potable désigne l’ensemble des activités et installations nécessaires à l’approvisionnement en eau potable (production, traitement, transport, stockage, distribution et contrôle de la qualité de l’eau, service client).

ARTICLE 1.1 – LES OBLIGATIONS DU SERVICE

Article 1.1.1 – La qualité de l’eau

L’Exploitant du service est tenu de vous fournir une eau respectant constamment les normes de qualité imposées par la réglementation en vigueur. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées, le service de l’eau est exécuté selon les dispositions de l’article 1.5 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’Exploitant du service est tenu d’informer dans les meilleurs délais la Collectivité ainsi que le Centre d’Hygiène et de 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.

Article 1.1.2 – La quantité

L’Exploitant du service est tenu de vous fournir de l’eau dans la limite des capacités des ouvrages d’une part, et dans la limite des capacités de votre branchement d’autre part.

Article 1.1.3 – La pression

La pression minimale de l’eau en service normal est d’au moins 1 bar au compteur de l’immeuble sauf :

- pendant l’ouverture des bouches de lavage ou d’incendie
- dans les cas de force majeure prévus à l’article 1.5 du présent règlement.

Dans l’hypothèse où le réseau n’est pas en mesure de garantir la pression minimale lors de l’établissement du branchement, vous en êtes dûment informé préalablement.

La réglementation ne fixe pas de seuil maximum de pression au point de distribution. L’Exploitant du service peut à votre demande vous indiquer l’ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution. Vous êtes invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression et le cas échéant, à vous équiper à vos frais d’un réducteur de pression si nécessaire et à en assurer l’entretien régulier.

ARTICLE 1.2 – LES ENGAGEMENTS DU SERVICE

Article 1.2.1 – La continuité de service

L’Exploitant du service est tenu d’assurer la continuité de service sous les réserves prévues aux articles 1.4 et 1.5.

Article 1.2.2 – La protection des données personnelles

L’Exploitant du service collecte directement auprès de vous ou indirectement auprès de la Collectivité les données personnelles nécessaires à l’exécution de votre contrat d’abonnement au service d’eau dans le cadre du contrat de délégation du service public signé avec la Collectivité. La politique de protection des données personnelles est consultable sur le portail web www.polynesienne-des-eaux.pf. Ces données sont destinées à la

gestion de votre contrat d’abonnement par :

- les équipes de relation client, administratives, informatiques et techniques ;
- les sous-traitants pour la réalisation de ces mêmes services de gestion du contrat d’abonnement,
- les organismes et auxiliaires dans le cadre de leur mission de recouvrement des créances ainsi que les services sociaux dans la limite des obligations réglementaires.

Les données personnelles peuvent être transmises à la Collectivité signataire du contrat de délégation de service public d’eau conformément à la réglementation (transfert de contrat à un autre délégataire par exemple) ou au regard de l’exécution du service public d’assainissement. Elles sont conservées pendant toute la durée du contrat d’abonnement prolongée du délai de la prescription légale.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, vous disposez d’un droit d’accès, de rectification, d’opposition, de limitation du traitement, d’effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer après avoir justifié de votre identité, par courriel à l’adresse contact@polynesienne-des-eaux.pf ou par courrier à Polynésienne des eaux, BP 20795 - 98 713 Papeete - Tahiti - Polynésie Française, en précisant votre nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d’identité.

En cas de difficulté en lien avec la gestion de vos données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès du Délégué à la Protection des Données Personnelles Suez Eau France SAS à l’adresse Délégué à la Protection des Données Personnelles Suez Eau France SAS – TSA 90003 – 54528 LAXOU ou auprès de la CNIL.

Article 1.2.3 – Le traitement des réclamations

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l’Exploitant du service par tout moyen à votre disposition (téléphone, internet, courrier). Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir par courrier ou courriel le Directeur Général. Si la réponse obtenue ne vous donne toujours pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Directeur de la Relation Client Régionale pour lui demander le réexamen de votre dossier, à l’adresse Suez Eau France – M. Le Directeur de la Relation Client Régionale - TSA 90003 - 54528 LAXOU cedex.

ARTICLE 1.3 – VOS OBLIGATIONS GÉNÉRALES

Vous vous engagez à :

- vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- respecter les règles d’usage de l’eau posées dans le présent règlement ;
- avoir une consommation respectueuse de la préservation de l’environnement ;
- fournir à l’Exploitant du service vos coordonnées exactes (identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile, etc.) et à les mettre à jour lorsqu’elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d’abonnement ;
- être identifiable facilement sur le lieu de votre abonnement (indication de votre nom sur votre boîte aux lettres, interphone....) ;
- ce que vos installations privées soient conformes à tout moment

aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler à l'Exploitant du service toute situation sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Il ne peut être tenu pour responsable notamment des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité ;

- laisser libre accès aux installations appartenant au service public de distribution d'eau.

Zoom sur la protection contre les retours d'eau :

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, vos installations intérieures doivent être conformes à la norme relative à la protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour d'eau (NF EN 1717 – mars 2001).

Tous les équipements de protection sont à votre charge (achat, mise en place et entretien), excepté le clapet anti-retour qui est situé en aval du compteur général ou individuel. Il est posé par l'Exploitant du service à ses frais.

Vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une autre source que le réseau de distribution d'eau : reportez-vous à l'article 5 du présent règlement.

Les activités à risque doivent quant à elles disposer de protections adaptées supplémentaires à leurs frais (disconnecteurs, surverses...).

Le fait de dégrader, par imprudence ou négligence, des ouvrages publics est passible de poursuites. L'Exploitant du service peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.

Ces règles d'usage vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas la céder ou la mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat d'abonnement. En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement l'Exploitant du service. Vous trouverez la liste des usages à l'article 2.2 du présent règlement ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau public sans l'accord préalable de l'Exploitant du service ;
- de modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du poste de comptage ;
- d'installer tout équipement de mesure ou de transmission en contact avec le compteur ;
- de modifier ou gêner le fonctionnement du module de relevé à distance.

De même, vous ne pouvez pas :

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou par l'introduction de substances pouvant porter atteinte à la qualité de l'eau ;
- relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une

autre provenance (puits, récupération d'eau de pluie, forage,...) (voir article 5 du présent règlement) ;

- manœuvrer les appareils du réseau public (bouches de lavage et d'arrosage, bouches et poteaux incendie etc) ;

- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;

- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ; faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt ou de la douille de purge notamment en cas de fuite dans vos installations intérieures ;

- 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 à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100 ;

- dans le cas où vous utilisez un surpresseur, veillez à utiliser un dispositif de protection contre la dépression à l'amont en aspiration et à installer un disconnecteur ou une cuve tampon.

Toute infraction vous expose à la fermeture conservatoire de votre branchement sans préavis et sans préjudice des poursuites qui pourraient être exercées contre vous. Dans l'hypothèse où votre branchement est fermé après constat d'une infraction, un droit de réouverture exceptionnelle correspondant à cinq (5) fois le montant des frais de fermeture et réouverture prévus à l'annexe 4 du présent règlement. La réouverture n'intervient qu'après paiement des sommes dues.

ARTICLE 1.4 – LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau.

Si votre activité nécessite une alimentation continue ou qu'elle relève d'un domaine sensible (établissement de santé, production continue etc) vous devez d'une part en informer l'Exploitant du service en décrivant la nature de vos contraintes et d'autre part à vous assurer de disposer d'une capacité de stockage suffisante pour assurer la continuité de fourniture pendant une période définie d'un commun accord avec l'Exploitant du service.

Article 1.4.1 – Les interruptions programmées

L'Exploitant du service vous informe des interruptions du service (travaux de réparation ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance par un système d'alerte individuel (message électronique ou SMS) ou collectif (fil d'actualité du site Facebook de la Polynésienne des eaux, ou application mobile Vainati par exemple).

Pour être informé individuellement, veillez à communiquer à l'Exploitant du service vos coordonnées téléphonique et courriel et à autoriser à utiliser ces coordonnées à des fins d'alerte. Vous pouvez également suivre le fil d'actualité du site Facebook de l'Exploitant du service ou télécharger l'application Vainati sur Appstore ou GooglePlay.

Article 1.4.2 – Les interruptions non programmées

En cas de coupure d'eau non programmée, l'Exploitant du service vous informe de la coupure dans la mesure du possible par un message SMS (si votre numéro est disponible) dans l'heure

suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 4 heures ou via une plateforme d'information collective (fil d'actualité du site Facebook de la Polynésienne des eaux, ou application mobile Vainati par exemple).

Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. A la réouverture des robinets, l'eau peut paraître trouble ou blanchâtre et des à-coups peuvent être ressentis. Ce phénomène sans conséquence pour la santé s'explique par la présence d'air dans les tuyaux en raison de la coupure d'eau. Laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.

Article 1.4.3 – Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées

En cas d'urgence, l'Exploitant du service peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service. Dans ce cas, l'Exploitant du service ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption, sauf erreur de sa part sur les défaillances supposées de vos installations.

ARTICLE 1.5 – LES MODIFICATIONS ET LES RESTRICTIONS DU SERVICE

Article 1.5.1 – Les modifications et les restrictions pour des raisons techniques

La Collectivité et l'Exploitant du service peuvent modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau notamment pour des raisons techniques.

Par rapport au niveau de pression, vous devez prendre, sur vos installations, les dispositions suivantes :

- en cas d'augmentation du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un réducteur de pression ;
- en cas de réduction du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un surpresseur.

Dans tous les cas, les charges de fonctionnement, ainsi que la responsabilité de l'entretien et du renouvellement de ces installations privées vous incombent.

Article 1.5.2 – Les modifications et les restrictions pour cause de force majeure ou pollution de l'eau

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en lien avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction ou une interruption de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires. Dans ce cas, l'alimentation en eau est prévue dans le cadre des plans de secours.

Article 1.5.3 – Les conditions particulières liées à la défense incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être perturbée (débit, qualité, pression) sans préavis et l'Exploitant du service est de surcroît susceptible d'exiger la fermeture de votre branchement sans que vous puissiez vous y opposer ou faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du

service et au service public de lutte contre l'incendie.

Si vous prévoyez l'essai d'appareils d'incendie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service 48 heures à l'avance de façon à pouvoir éventuellement y assister et, le cas échéant, y inviter le service public de lutte contre l'incendie.

Le débit maximal dont vous disposez est celui des appareils de lutte contre l'incendie et coulant à gueule bée. Vous ne pouvez en aucun cas essayer d'augmenter ce débit en aspirant mécaniquement l'eau du réseau.

Vous ne pouvez réclamer ni indemnité ni dédommagement, du fait de ces modifications et restrictions de service.

2 – VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour bénéficier d'une alimentation en eau, vous devez souscrire un contrat d'abonnement. Dans le présent article, on entend par abonnement le « contrat d'abonnement ».

ARTICLE 2.1 – LES DIFFERENTS CONTRATS D'ABONNEMENT

Article 2.1.1 – Les abonnements ordinaires

-l'abonnement individuel ordinaire

Vous souscrivez un abonnement individuel ordinaire si votre compteur ne dessert qu'une habitation individuelle ou qu'une installation

-l'abonnement collectif ordinaire

Vous souscrivez un abonnement collectif ordinaire si votre compteur comptabilise la consommation totale de votre immeuble comportant plusieurs logements ou locaux. Dans ce cas, vous êtes responsable de la répartition des consommations et des charges afférentes à chaque logement ou local.

Article 2.1.2 – Les abonnements individuels dans un immeuble collectif

Dans un immeuble collectif, si vous optez pour l'individualisation des contrats d'abonnement dans les conditions décrites à l'annexe 3 du présent règlement, deux types d'abonnement sont alors souscrits simultanément :

-l'abonnement individuel, qui est souscrit pour chaque point de consommation individuel par chaque utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur etc). La consommation de chaque utilisateur est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.

-l'abonnement collectif, qui est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation au souscripteur de l'abonnement collectif.

Article 2.1.3 – Les abonnements spécifiques

L'exploitant du service peut consentir des abonnements spécifiques suivants :

-Les abonnements temporaires pour une durée limitée sous

réserve qu'il n'en résulte aucun inconvénient pour la distribution de l'eau

- abonnements de chantier
- abonnements privés de secours incendie
- abonnements sur borne de puisage au moyen de badges disponibles auprès de l'Exploitant du service

ARTICLE 2.2 – LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès de l'Exploitant du service, par internet, courrier, téléphone ou dans son site d'accueil.

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi ou l'association syndicale des propriétaires dans le cas d'un ensemble collectif.

Vous devez alors indiquer les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index...).

Les types d'usages sont notamment les suivants : domestique, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavage...

Une première facture, appelée « facture contrat » relative aux frais d'accès au service et à la part d'abonnement perçue d'avance, vous est adressée dès la souscription du contrat. Elle est payable dans les délais indiqués. Le paiement de la « facture contrat » emporte adhésion sans réserve au règlement du service et vaut accusé de réception du présent règlement de service. Le règlement du service vous est remis à votre demande et il est consultable sur le site internet de l'Exploitant du service à l'adresse www.polynesienne-des-eaux.pf. A défaut de paiement de la « facture contrat » dans le délai imparti, l'alimentation est interrompue sans préavis.

ARTICLE 2.3 – LE TRANSFERT DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant.

Un nouveau contrat sera souscrit au nom de l'occupant restant sans frais d'accès au service ni avance sur consommation. Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble, d'un changement de nom d'usage de l'abonné ou d'un changement de colocataire.

Les antérieurs impayés et le cas échéant les avoirs restent dus et à la charge du repreneur.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

Dans les autres cas (vente, rupture ou reprise de bail etc), un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.

Pensez à informer l'Exploitant du service de tout changement de situation.

ARTICLE 2.4 – DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. À défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

Lors de votre départ définitif, pensez à résilier votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement à tout moment par internet, courrier, téléphone ou dans le site d'accueil de l'Exploitant du service en communiquant dans la mesure du possible l'index du compteur à la date de résiliation, à défaut de quoi l'index est par défaut estimé ou une visite sur place déclenchée à l'initiative de l'Exploitant du service. Une facture d'arrêt de compte vous sera adressée. Son paiement confirme la résiliation définitive du contrat d'abonnement.

En partant, veillez à fermer correctement le robinet d'arrêt du compteur. En cas de difficulté, demandez l'intervention de l'Exploitant du service.

À défaut de résiliation de votre part, l'Exploitant du service régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une demande d'abonnement par un nouvel abonné à la date et avec l'index d'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture d'arrêt de compte.

ARTICLE 2.5 – VOTRE ESPACE INTERNET

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet de l'Exploitant du service à l'adresse www.agence-polynesienne-des-eaux.pf. Les identifiants sont fournis par l'Exploitant du service par courrier électronique à l'adresse email que vous déclarez. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai l'Exploitant du service. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité. Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique conformément à l'article 1.2.3 du présent règlement.

ARTICLE 2.6 – LES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

L'Exploitant du service peut vous proposer des prestations complémentaires à votre abonnement, en fonction des spécificités de votre situation ou de vos activités.

3 – VOTRE FACTURE

ARTICLE 3.1 – LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Votre facture comporte :

-une part revenant à l'Exploitant du service pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'eau ; elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation

-le cas échéant, si votre logement ou immeuble est raccordé au réseau de collecte des eaux usées de la ville, une part revenant au concessionnaire du service public d'assainissement de la ville lui est reversée pour couvrir les charges du service assainissement, avec une redevance qui se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation.

Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d'être proposés par l'Exploitant du service font l'objet de rubriques

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

La facture est adressée par voie postale ou, à votre demande, par voie électronique sous la forme d'une facture électronique appelée « e-facture ». Selon les moyens mis en place et les technologies disponibles pour la e-facture, vous êtes :

- soit averti par un courrier électronique, un sms ou tout autre moyen de communication dématérialisé de la mise à disposition de votre facture à laquelle vous pouvez accéder en permanence via votre Espace Client de l'agence en ligne,
 - soit vous recevez votre facture sous forme dématérialisée dans le corps du courrier électronique qui vous est adressé ou via tout autre support de communication dématérialisé
- En cas de recours à la e-facture, la facture cesse d'être adressée par voie postale.

ARTICLE 3.2 – LES TARIFS ET LEUR ACTUALISATION

Les tarifs appliqués sont fixés pour la rémunération revenant à l'Exploitant du service conformément au contrat de délégation du service public et ses avenants successifs, consultables auprès de la Collectivité. Les tarifs sont actualisés au 1er janvier de chaque année en application du contrat de délégation de service public pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques. La rémunération de l'Exploitant du service se décompose en :

- un abonnement pour la période de facturation en cours,
- une partie variable proportionnelle à la consommation relevée au compteur ou estimée,
- le cas échéant, si vous êtes alimenté par pompage public, des frais spécifiques de pompage en sus de la redevance au mètre cube consommé ou estimé.

Si vous vous êtes abonné ou avez demandé la résiliation en cours de période, l'abonnement vous est facturé au nombre entier de mois de présence, un mois entamé étant un mois dû en entier.

Si de nouveaux droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service de l'eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture. L'Exploitant du service envoie la grille tarifaire à jour à tout nouvel abonné sur simple demande. Cette grille tarifaire est par ailleurs disponible sur le site internet de l'Exploitant du service à l'adresse www.polynesienne-des-eaux.pf.

Les tarifs de la redevance d'assainissement portés le cas échéant sur la facture d'eau sont fixés par le concessionnaire du service public de l'assainissement.

ARTICLE 3.3 – LA PÉRIODICITÉ DE LA FACTURE

Si vous avez souscrit un abonnement ordinaire, vous recevez quatre (4) factures par an. L'exploitant du service pourra moduler la fréquence de facturation en fonction de la stabilisation des consommations et l'évolution des technologies de communication.

Si votre consommation est égale ou supérieure à 6000m³ par an, le rythme de relevé et de facturation peut être mensuel.

Sur demande, vous pouvez bénéficier d'une facture mensuelle. La facture mensuelle n'est possible que si vous optez également pour le mode de paiement par prélèvement et sous réserve de raccordement au système de télérelevé. Elle est gratuite si vous optez pour la facture dématérialisée et payante sous format papier.

ARTICLE 3.4 – LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

La facture est libellée au nom du titulaire de l'abonnement au service de l'eau. Si ce dernier n'est pas identifié, la facture est libellée soit au nom du propriétaire du fonds de commerce soit au nom du propriétaire de l'immeuble. Le paiement des factures doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture et conformément à la réglementation en vigueur. Vous pouvez régler votre facture par carte bancaire, par prélèvement automatique, par chèque bancaire, par espèces, par virement bancaire, par mandat compte de versement d'espèce au guichet de la poste ou par tout autre moyen figurant sur votre facture.

Un système de mensualisation peut vous être proposé sur simple demande. Votre abonnement est facturé d'avance. En cas de période incomplète (fin d'abonnement), il vous est remboursé au prorata temporis. La facturation est effectuée à terme échu pour la part consommation. La facturation intermédiaire (entre 2 relevés) est basée sur une estimation de consommation sauf si vous êtes raccordé à un système de télérelevé. Dans ce dernier cas, la facturation est basée sur votre consommation réelle. La mensualisation est possible si vous optez également pour le mode de paiement par prélèvement automatique.

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas régularisé tout ou partie de votre facture, l'Exploitant du service effectuera une relance qui donnera lieu à l'application d'une pénalité forfaitaire dont le montant figure à l'annexe 4 du présent règlement.

À défaut de régularisation après la relance et le délai supplémentaire de quinze (15) jours accordés, votre branchement est fermé jusqu'au paiement des sommes dues, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre vous.

En cas d'interruption de service pour impayés, le branchement n'est rouvert qu'après :

- paiement des factures dues, y compris frais de relance, et des frais de fermeture et de réouverture fixés à l'annexe 4 du présent règlement.

- proposition d'un plan de paiement échelonné présentant les garanties suffisantes, et incluant en tout état de cause le paiement d'une somme forfaitaire à définir et à régler avant la réouverture du branchement

Si vous avez souscrit au service d'alerte par SMS, une alerte vous est adressée le jour où votre facture est émise, puis à l'échéance de cette dernière sous la forme d'une alerte de relance (les frais de relance se rajoutant au principal), et enfin quelques jours avant le jour prévu d'interruption du service. Pour recevoir ces alertes, veuillez à souscrire au service et à nous informer de tout changement de coordonnées téléphoniques.

En dernier recours, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures dues en mettant en œuvre tous les moyens légaux et judiciaires pour assurer le recouvrement total. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge, y compris les frais de mise en demeure dont le tarif figure à l'annexe 4 du présent règlement.

Durant cette phase contentieuse et conformément à la réglementation en vigueur, l'abonnement continuera à être facturé et le cas échéant les frais de fermeture et de mise en service de l'alimentation en eau vous seront facturés.

En cas de difficultés de paiement, différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation quant aux délais de paiement notamment.

En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer

sans délai l'Exploitant du service et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux.

Vous renoncez à opposer à la demande de paiement toute réclamation sur la quantité d'eau consommée, dans la mesure où vous pouvez contrôler votre consommation au moyen de votre compteur. Vous n'êtes pas fondé à solliciter une réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures sauf dans les conditions prévues à l'article 3.6

ARTICLE 3.5 – LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Vous devez assurer le bon état de propreté du poste de comptage et éviter la présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse pour permettre en toutes circonstances les interventions de l'Exploitant du service.

Article 3.5.1 – Les modalités de relevé de votre consommation

Vous devez permettre l'accès permanent des agents de l'Exploitant du service au compteur.

Article 3.5.1.1 – En présence d'un dispositif de télérelevé

Si votre compteur est équipé d'un dispositif de télérelevé en fonctionnement, la facturation est basée sur votre consommation réelle. En cas de dysfonctionnement du dispositif, vous pouvez effectuer un relevé visuel de votre consommation et communiquer l'index à l'Exploitant du service. L'Exploitant du service s'assure qu'un index réel de consommation de moins d'un an est en permanence disponible pour le calcul de la consommation, si besoin en effectuant un relevé d'index du compteur sur place. La consommation réelle qui sert à établir la facturation est mentionnée sur votre facture. Ces télérelevés n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels. Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'un écart d'index apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance.

Article 3.5.1.2 – En absence d'un dispositif de télérelevé

En l'absence de dispositif de télérelevé, l'Exploitant du service effectue quatre (4) fois par an un relevé visuel du compteur. A réception de votre facture, il vous appartient de contrôler la consommation facturée en vérifiant directement l'index de votre compteur ou en consultant vos consommations dans votre espace personnel de l'Agence en ligne (seul l'index du compteur fait foi).

Article 3.5.2 – Les cas particuliers

Si le relevé n'a pu être réalisé ou que l'index n'a pas été transmis, le calcul du volume facturé tient compte de l'historique de votre consommation, et des événements survenus. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant trois (3) trimestres consécutifs par l'Exploitant du service, ce dernier prendra un rendez-vous avec vous dans un délai de quinze jours. Ce rendez-vous est obligatoire. À défaut de réponse de votre part, l'Exploitant du service réalisera une estimation sur les bases les plus appropriées. En cas de dysfonctionnement constaté du compteur, la consommation de la période en cours

sera considérée comme égale à celle de la période antérieure équivalente.

En cas de désaccord, l'Exploitant du service pourra aussi retenir comme nouvelle consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative. Cette solution sera retenue notamment lorsque cet incident arrive dans la première année de l'abonnement. En outre, en cas de disparition de votre compteur, son remplacement vous sera facturé au tarif en vigueur. Votre compteur peut être changé par l'Exploitant du service sans votre présence. Le compteur déposé est conservé un (1) mois par l'Exploitant du service. Vous pouvez demander à le vérifier durant ce délai.

ARTICLE 3.6 – LES FUITES SUR VOTRE INSTALLATION

La consommation anormale citée dans les articles ci-dessous est définie par l'article L2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) : « 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 l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables ».

Article 3.7 – Remise fuite sur canalisation

Si l'Exploitant du service constate une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur et que votre abonnement concerne un local d'habitation situé dans une maison individuelle ou un immeuble à usage exclusif d'habitation, il vous en informe par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie d'après ce relevé.

Si vous êtes raccordé au système de télérelevé, l'Exploitant du service s'engage à vous alerter conformément aux termes de l'article 4.3.3 du présent règlement.

Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par l'Exploitant du service, vous apportez la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation après le compteur et si vous fournissez une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation, alors vous bénéficiez d'un plafonnement de votre facture égal au double de votre consommation habituelle.

La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les douze (12) mois précédents le début de la fuite. A défaut du respect de ces conditions, vous ne pourrez pas bénéficier du plafonnement de votre facture d'eau.

Les abonnés bénéficiant du système de télérelevé et ayant été informés d'une suspicion de fuite après compteur, ne seront pas concernés par ce dispositif s'ils n'ont pas procédé à la réparation dans le délai d'un mois à partir de la notification de cette information. Si nécessaire, l'Exploitant du service peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les procédures de recouvrement sans dégrèvement.

À défaut de l'information par l'Exploitant du service d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur dans les conditions fixées au présent

règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, ainsi que les locaux à usage professionnel sont exclues de ce dispositif.

Le dégrèvement portera au maximum sur deux facturations. Elle est accordée une (1) fois par période de douze (12) mois.

La demande de dégrèvement ne suspend pas le paiement des sommes dues.

Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre index. Si votre compteur tourne alors qu'aucune utilisation ou fuite d'eau n'est constatée, vous êtes sûrement en présence d'une fuite invisible: vérifiez l'ensemble de vos installations.

4-LESCANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET POSTES DE COMPTAGE

L'Exploitant du service tient à votre disposition, notamment sur son site internet, les schémas-types des installations qui déterminent les limites entre installations publiques et privées, les responsabilités associées ainsi que les prescriptions techniques applicables. Ces schémas ne couvrent pas tous les cas de figure et ne valident en aucun cas des situations de fait non conformes. www.polynesienne-des-eaux.pf

ARTICLE 4.1 – LES CANALISATIONS

Article 4.1.1 – L'extension ou le renforcement du réseau public

L'Exploitant du service est tenu d'établir toutes canalisations nécessaires à l'alimentation des riverains, lorsqu'il aura reçu une demande émanant d'un ou plusieurs riverains comportant un engagement à en supporter les frais.

Les demandeurs devront fournir à l'Exploitant du Service les autorisations de passage si cette extension se situe sur l'emprise de voies privées. Une convention de passage entre les différentes parties devra être formalisée avant que le projet d'extension ne soit réalisé.

Pour les extensions destinées à desservir des constructions anciennes non encore alimentées, des constructions neuves, des hôtels ou des lotissements, le montant des frais de premier établissement sera établi par l'Exploitant du service sur la base de la fourniture et de l'installation des canalisations et des équipements strictement indispensables, quant à leur quantité, leurs spécifications et leur dimension, à l'alimentation en eau demandée, dans le respect des règlements techniques en vigueur et des règles de l'art.

Une extension ne pourra être établie que par l'Exploitant du service qui est libre de réaliser le travail par ses propres moyens ou de la sous-traiter aux entreprises de son choix.

Pendant les cinq premières années suivant la mise en service d'une extension ainsi réalisée, un nouvel abonné ne pourra être branché sur l'extension que moyennant le versement d'une somme égale à celle qu'il aurait payée lors de l'établissement de la canalisation, diminuée de 1/5ème par année de service de

cette canalisation. Cette somme sera partagée entre les abonnés déjà branchés proportionnellement à leurs participations.

Dans le cas où les engagements de remboursement des dépenses seraient faits conjointement par plusieurs riverains, la répartition des dépenses entre ces riverains sera établie par un accord spécial intervenu entre eux.

Les formalités conduisant au calcul et au règlement de cette quote-part seront faites en dehors de toute intervention et responsabilité de l'Exploitant du service.

Après cinq années révolues, tout nouvel abonné pourra être raccordé par l'Exploitant du service sur l'extension en question, sans avoir à demander l'accord des abonnés antérieurs. Pendant un délai de cinq années comptées à partir de la date de la mise en service d'une extension établie au titre du présent article, les renforcements successifs de celle-ci seront à la charge des demandeurs. Le délai précédent révolu, tout nouveau renforcement sera à la charge de l'Exploitant du service

L'Exploitant du service pourra proposer de participer aux frais d'établissement ou de renforcement d'une extension ; dans ce cas, les demandeurs devront prendre l'engagement de renoncer à tout remboursement ultérieur d'une quote-part des dépenses initiales, lors du raccordement d'un nouvel abonné sur cette extension.

L'importance de la participation de l'Exploitant du service aux frais d'établissement ou de renforcement de l'extension fera l'objet d'une convention particulière entre le l'Exploitant du service et les demandeurs.

Article 4.1.2 – L'incorporation de canalisation privée au réseau public

Lors d'un projet de mise en place d'une canalisation d'eau sous voirie privée, l'aménageur est invité à consulter l'Exploitant du service qui lui communiquera le cahier des prescriptions techniques à respecter en vue d'une éventuelle demande ultérieure d'incorporation au réseau public d'eau potable.

Lorsque des canalisations ont été établies par un tiers dans le domaine privé, la demande d'incorporation au réseau public est soumise au processus suivant :

– une demande d'incorporation au réseau public aussi appelée « rétrocession » doit être formulée par écrit par le demandeur à la Collectivité

– la Collectivité sollicite l'avis de l'Exploitant du service qui pour ce faire adresse au demandeur une liste de documents à lui communiquer. Si l'Exploitant du service estime nécessaire de procéder à un audit des installations, y compris au moyen de sondages, il établit un devis à l'attention du demandeur. La commande d'une telle prestation par le demandeur ne lui garantit pas un avis favorable. Les sommes avancées par le demandeur pour la prestation d'audit ne sont pas restituées en cas d'avis défavorable.

– l'Exploitant du service rend son avis à la Collectivité qui en informe à son tour le demandeur

– dans l'hypothèse d'un avis favorable, des réserves peuvent être assorties à la décision de la Collectivité. Pour lever ces réserves, le demandeur doit alors engager les travaux nécessaires pour la mise en conformité des ouvrages au regard des prescriptions établies par l'Exploitant du service. S'il le souhaite, le demandeur

peut choisir de confier à ses frais la réalisation des travaux à l'Exploitant du service. Le demandeur peut également décider de confier ces travaux à une entreprise de son choix auquel cas il devra missionner à ses frais l'Exploitant du service pour le suivi des travaux en vue de sa réception conformément aux prescriptions techniques de l'Exploitant du service.

La demande d'incorporation au réseau public est en outre soumise aux conditions suivantes :

- le respect des normes et du cahier des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service ;
- la signature d'un procès-verbal incluant l'agrément technique de l'Exploitant du service (garanties sanitaires, conformité des installations aux normes en vigueur, plan de géomètre, conditions d'accès aux installations,);
- la signature d'une convention de cession d'ouvrage et de constitution d'une servitude de passage au profit de la Collectivité et de son Exploitant du service, garantissant l'accès permanent de l'Exploitant du service aux installations : un tel accès n'est garanti que si la voie privée est ouverte en permanence à la circulation publique.

De plus, l'Exploitant du service doit pouvoir intervenir à tout moment sur les canalisations et les voiries, sans que quiconque puisse s'y opposer.

Les dispositions ci-dessus sont révocables sur décision de la Collectivité si l'une des conditions énumérées ci-dessus venait à n'être plus respectée.

ARTICLE 4.2 – LE BRANCHEMENT

Article 4.2.1 – La définition

Le branchement, constituant le point de desserte, est composé de :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau ;
- la canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en domaine privé, jusqu'au joint aval du dispositif de purge situé immédiatement après le poste de comptage et en cas d'absence de dispositif de purge, jusqu'au joint aval du poste de comptage ;
- du poste de comptage qui comprend le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé, le joint après compteur
- le cas échéant, le réducteur de pression, le dispositif anti-retour, le dispositif de purge, le dispositif de relevé à distance et la niche abritant le compteur si ces équipements sont fournis par le Service de l'eau potable ;

Ce dispositif doit être installé dans un abri : regard, coffret, gaine technique, local etc, qui doit être protégé et conforme aux prescriptions du service.

La partie privée du branchement, qui démarre à partir du joint de raccordement à votre réseau privé, est à votre charge et sous votre responsabilité. Reportez-vous à l'article 4.3 du présent règlement pour en savoir plus sur le compteur.

Article 4.2.2 – L'installation et la mise en service

Un branchement ne peut desservir qu'un seul immeuble.

Toutefois, sur décision de l'Exploitant du service, dans le cas d'un immeuble collectif, il pourra être établi :

- soit un branchement unique équipé d'un compteur,
- soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

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

La partie publique du branchement située en domaine privé doit être notamment libre de toute construction, dallage, plantation, de façon à permettre les interventions ultérieures de l'Exploitant du service. Dans l'hypothèse où le tronçon de branchement situé en domaine privé n'est pas libre de tout entrave et qu'une intervention de l'Exploitant du service public est nécessaire, vous devez prendre les mesures nécessaires à vos frais pour permettre l'intervention. En cas de nécessité d'une intervention urgente, l'Exploitant du service prend les mesures qui s'imposent pour réaliser son intervention. Les frais de dégagement et de remise en état restent sous votre responsabilité dans tous les cas de figure.

Le poste de comptage est installé sur le domaine public ou en limite de propriété au plus près de la voie publique.

A titre exceptionnel pour des raisons d'impossibilité technique et sous réserve d'une autorisation d'occuper le domaine public, le poste de comptage peut être installé en regard sous trottoir.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public. Dans ce type de configuration, il est de votre responsabilité de faire établir les actes administratifs nécessaires : autorisations, convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties.

L'Exploitant du service réalise à titre exclusif à vos frais, conformément au contrat conclu entre l'Exploitant du service et la Collectivité :

- la fourniture et pose du poste de comptage sur lequel vous n'êtes pas habilité à poser des équipements complémentaires sans autorisation expresse de l'Exploitant du service. Les équipements complémentaires concernent de façon non exhaustive les équipements privés de relevé à distance, de monitoring etc. Dans l'hypothèse où de tels équipements étaient installés sans autorisation, l'Exploitant du service se réserve le droit de les retirer sans préavis, d'évaluer les dommages éventuels causés à l'intégrité du poste de comptage et le cas échéant de vous facturer les frais de mise en conformité, sans préjudice des poursuites qui pourraient être exercées contre vous.
- le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de comptage comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec bouche à clé,
- la désinfection et la mise en eau du branchement ;
- le récolement du branchement ;
- le contrôle de conformité des travaux réalisés par vos soins.

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 surseoir à accorder un abonnement / branchement ou limiter le débit de celui-ci, si :

- L'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant ; dans ce cas, la Collectivité se réserve le droit de donner la suite qu'elle juge convenable,
- La protection anti-retour n'est pas adaptée
- Les travaux de réalisation du branchement n'ont pas été intégralement payés.

Afin d'éviter des accidents sur les installations intérieures, il vous est conseillé de vous assurer que le robinet d'arrêt est fermé et de le manœuvrer graduellement pour l'ouvrir.

Si la distance entre la conduite publique et la limite de propriété excède une distance de 35 mètres, vous pouvez faire appel soit à l'Exploitant du service ou à l'entrepreneur de votre choix pour réaliser les travaux de fouille situés entre le robinet de prise et son compteur.

En cas de recours à un 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, autorisations des opérateurs de réseaux électriques et téléphoniques, assurances etc). Vous assumez également toutes les responsabilités afférentes à ces travaux vis-à-vis des tiers et garantisiez de surcroît 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 relève de votre responsabilité.

Dans tous les cas, l'Exploitant du service définit les caractéristiques (dimensionnement...) du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins que vous avez déclarés.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, l'Exploitant du service peut exiger la preuve que vous êtes en règle avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Dans ce cas, la Collectivité décidera de la suite à donner à la demande pour des raisons notamment techniques et/ ou économiques, après examen de la demande.

La mise en service peut être différée ou suspendue dans le cas où les installations ne sont pas conformes aux prescriptions du présent règlement. Pour la partie située en domaine privé, vous avez la responsabilité de la garde et la surveillance du branchement. Le joint situé sur le filetage aval du poste de comptage relève de votre responsabilité.

L'Exploitant du service vous conseille dans le chiffrage de vos projets. Il réalise également gratuitement les devis de branchement dans le cadre de projets suffisamment avancés (permis de construire, plan de division parcellaire, décision d'aménagement prise par une autorité publique...).

Si votre demande de branchement implique le déplacement ou la modification du poste de comptage à partir d'une installation existante, cette intervention ne peut être effectuée que par l'Exploitant du service à vos frais.

Article 4.2.3 – La suppression du branchement

En cas de non-consommation, l'Exploitant du service peut d'office ou à votre demande supprimer le branchement. La suppression du branchement est réalisée par l'Exploitant du service à vos frais. Par suppression d'un branchement on entend la mise en place d'un collier d'obturation (terrassement nécessaire) et la dépose du poste de comptage. Dans le cas d'une démolition ou de l'abandon du lieu de desserte, vous devez informer le service afin qu'il procède à la suppression du branchement à défaut de quoi vous restez redevable des redevances périodiques.

Article 4.2.4 – Les frais de branchement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement sont à votre charge, notamment :

- les éventuelles études préalables ;
- tous travaux d'installation, de fourniture et de remise en état pour le branchement ;

- tous travaux et redevances de voirie (occupation et réfection des chaussées, trottoirs, éléments touchés par les travaux : mobilier urbain notamment) quelle que soit leur domanialité.

Sur la base des éléments que vous communiquez lors de votre demande de branchement, un devis vous est adressé.

Un acompte ou le règlement total du montant du devis vous sera demandé préalablement au démarrage des travaux, à l'acceptation du devis. Le pourcentage d'acompte est précisé dans les conditions générales de vente associé au devis ou sur le devis lui-même.

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

Article 4.2.5 – L'entretien, la réparation et le renouvellement du branchement

Sur la partie publique du branchement, l'Exploitant du service est seule habilité à entretenir, réparer ou renouveler le branchement jusqu'au filetage aval du poste de comptage. L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations ou de renouvellement.

Sur la partie publique du branchement situé en domaine privé, vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le service de l'eau. De plus, les éventuels frais de démolition (revêtement de sols, coffrages, mobilier, etc.) ou d'arrachage de plantation, ainsi que les frais de remise en état, sont à votre charge.

Vous devez prévenir l'Exploitant du service de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) sur le branchement, dès leur constatation, y compris sur la partie publique du branchement.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous supporterez les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Sont considérées comme négligences, une anomalie de fonctionnement visible non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations... Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à votre demande est à votre charge.

Article 4.2.6 – La fermeture et l’ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat d’abonnement, les frais de fermeture et d’ouverture de l’alimentation en eau sont à votre charge. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l’abonnement, tant que le contrat n’a pas été résilié.

Article 4.2.7 – Les branchements non conformes

Les branchements devenus non conformes du fait de l’évolution de la réglementation sont réhabilités par l’Exploitant du service, à ses frais, et ce jusqu’au compteur. Celui-ci est alors, dans la mesure du possible, déplacé en limite de propriété ou posé en domaine public.

ARTICLE 4.3 – LE POSTE DE COMPTAGE

Le poste de comptage jusqu’au diamètre nominal 40mm comprend le robinet d’arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé, le module de relevé à distance le cas échéant et le « clapet anti-retour », non compris le joint de raccordement au réseau privé. Au-delà du diamètre pré-cité, le poste de comptage mécanique ou le cas échéant électromagnétique comprend des accessoires hydrauliques complémentaires spécifiques pour assurer la fiabilité du poste de comptage. Le compteur ou le débitmètre est l’appareil qui permet de mesurer votre consommation d’eau. Il est d’un modèle agréé par la réglementation en vigueur. « L’abri » est l’endroit (regard, logette, local) où sont installés le compteur et les éléments de fixation du poste de comptage.

Article 4.3.1 – Les caractéristiques de votre compteur

L’Exploitant du service détermine le diamètre du compteur en fonction des besoins que vous avez exprimés et notamment en fonction du profil de consommation que vous avez déclaré ou mesuré.

Si votre besoin a évolué et que le calibrage de votre compteur n’est plus adapté, alors l’Exploitant du service fournira et posera à vos frais un compteur de diamètre adapté. Le diamètre de votre compteur figure sur votre facture et l’information est disponible sur simple demande à votre Exploitant du service. Vous devez signaler à l’Exploitant du service toute évolution notable de vos besoins.

Article 4.3.2 – Les caractéristiques de l’abri du poste de comptage

Le poste de comptage est installé dans un abri spécial, placé en domaine public ou en limite de propriété. S’il est situé en domaine privé, il est logé dans des conditions permettant un accès facile à l’Exploitant du service.

Dans les immeubles ayant opté pour l’individualisation des contrats, les agents de l’Exploitant du service doivent pouvoir accéder au poste de comptage pour le manœuvrer, le réparer ou le changer en station debout, sans recours à un tabouret ou une échelle.

Vous devez veiller en permanence au maintien de l’intégrité et de la conformité de l’abri. Ces prescriptions garantissent le bon fonctionnement du poste de comptage et permettent son entretien dans des conditions d’accessibilité, d’hygiène et de sécurité satisfaisantes.

Vous avez la charge de son entretien, de sa maintenance et

de son renouvellement éventuel. Dans le cas où la trappe venait à casser ou à manquer, il serait remplacé à vos frais par l’Exploitant du service. Dans le cas d’un regard inondé, vous devez faire évacuer l’eau par un plombier qui déterminera son origine (eaux pluviales, infiltration, fuite avant compteur ou fuite après compteur).

S’il s’agit d’une fuite avant compteur, vous devez contacter l’Exploitant du service pour qu’il procède à la réparation. Les frais engagés seront pris en charge par l’Exploitant du service uniquement dans le cas d’une fuite avant compteur et dans la limite des prestations de pompage et de diagnostic pour localiser la fuite éventuelle.

Quand l’abri est équipé d’une trappe, cette dernière doit être aisément manœuvrable. Elle doit rester fermée pour éviter tout choc. La présence d’objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur l’abri du compteur est proscrite.

Article 4.3.3 – Le télérelevé

Le télérelevé désigne le dispositif permettant de lire à distance les compteurs d’eau.

Lorsque ce dispositif est contractuellement convenu entre la Collectivité et l’Exploitant du service, ce dernier prend en charge la pose et la maintenance des compteurs, des modules de télérelevé (module compact ou module déporté) et des répéteurs. Le cas échéant des répéteurs pourront être installés dans les parties communes ou privatives. Sans ces équipements, les services liés au télérelevé ne peuvent être garantis.

Une fois que vous êtes raccordé au système de télérelevé, l’Exploitant du service s’engage à vous alerter électroniquement (mail ou SMS ou tout moyen approprié) en cas de présomption de fuite ou de surconsommation.

Par ailleurs, vous pouvez bénéficier des services suivants (inclus dans l’abonnement), via votre espace personnel client sur internet :

- visualisation des consommations journalières ;
- alertes de surconsommation personnalisables ;
- export de consommation. Si vous ne recevez pas ponctuellement d’alerte de surconsommation personnalisée, la consommation indiquée sur votre compteur fait foi.

Pour les professionnels, des services additionnels facturables pourront être proposés par l’Exploitant du service sur demande. L’accès à l’ensemble de ces services est garanti par l’Exploitant du service sous réserve de votre éligibilité au télérelevé compte tenu des caractéristiques de votre logement et de vos équipements.

Article 4.3.4 – Les responsabilités

Afin de bénéficier des téléservices il est nécessaire de communiquer et de mettre à jour vos coordonnées exactes et d’en autoriser l’utilisation à ces fins.

Vous devez vous assurer de la disponibilité de votre messagerie électronique et de votre ligne de téléphonie mobile. L’Exploitant du service ne saurait être tenu pour responsable au cas où il n’aurait pas été avisé en temps utile des modifications de situation de l’abonné impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices.

Par ailleurs, la responsabilité de l’Exploitant du service ne saurait être engagée en cas de faits indépendants de sa volonté, notamment :

- non-respect par vous-même et/ou les personnes dont vous répondez des obligations prévues ci-dessus ;

- absence, erreur ou non mise à jour par vous-même de vos coordonnées nécessaires à l'acheminement des courriers, sms et/ou mail ;
- absence, erreur ou non mise à jour par vous-même des informations nécessaires à la prestation des téléservices ;
- retard ou non réception d'un mail et/ou SMS du fait de l'encombrement ou de la défaillance des réseaux téléphonique et internet ;
- encombrements ou problèmes de configuration liés à votre messagerie électronique ou vocale ;
- interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique ;
- modification ou débranchement, par vous-même ou par un tiers intervenant à votre domicile autre que l'Exploitant du service, de tout ou partie de votre poste de comptage. Prévenez l'Exploitant du service dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.
- indisponibilité temporaire ou permanente du module de relevé à distance ou des données ; vous pouvez consulter l'index du compteur visuellement

Article 4.3.5 - 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 jusqu'au diamètre 40mm, le contrôle est effectué par l'Exploitant du service sur place avec un compteur pilote monté en série ou une jauge calibrée.

En cas de contestation maintenue ou pour les compteurs de diamètres supérieurs à 40mm, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai agréé COFRAC en métropole. Vous êtes tenu d'assister ou de vous faire représenter lors des opérations de dépose du compteur pour qu'il soit procédé à un relevé contradictoire des index. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur et les résultats de cette vérification font foi.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge et le volume facturé est dû.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge de l'Exploitant du service. La consommation de la période en cours, ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiées sans possibilité de revenir sur les autres périodes antérieures. L'Exploitant du service conserve le compteur jusqu'à la clôture du litige.

Article 4.3.6 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du poste de comptage, y compris le module de télérelevé, sont exclusivement assurés par l'Exploitant du service à ses frais.

Vous avez cependant la responsabilité de la garde et la surveillance de ces équipements.

En cas de sinistre, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, l'ensemble des frais liés au remplacement d'un ou plusieurs éléments du poste de comptage (compteur, module de télérelevé,...), vous seront facturés, notamment dans les cas

suivants :

- son scellé ou celui du module de télérelevé a été enlevé ou rompu ;
- il a été ouvert ou démonté/remonté ;
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, module de télérelevé arraché ou ayant subi une tentative, même partielle ou temporaire, de démontage, défaut de protection contre les retours d'eau chaude, chocs extérieurs...)
- ;
- il a disparu.

Par ailleurs, il vous est interdit d'installer ou d'entreposer quelque matériel que ce soit dans l'abri du poste de comptage, constituant un obstacle à l'exploitation ou à des travaux par l'Exploitant du service sur le compteur. Si nécessaire, l'Exploitant du service vous demandera de rétablir, à vos frais, l'accès au compteur.

Dans l'hypothèse où vous refusez de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur, votre branchement est fermé jusqu'à ce que l'accès au compteur soit garanti.

En cas de dommages ou d'anomalies sur vos installations (panne, fuites, etc.), prévenez rapidement l'Exploitant du service.

Article 4.3.7 - La dépose

La dépose du système de comptage intervient dans deux situations :

- soit de manière temporaire, à l'occasion de travaux d'aménagement ;
- soit de manière définitive à l'occasion de la suppression du branchement.

Dans tous les cas, seul l'Exploitant du service est autorisé à déposer votre compteur. Son intervention vous est alors facturée conformément aux tarifs fixés à l'annexe 4 du présent règlement. Vous pouvez demander à vérifier l'index du compteur déposé avec le technicien sur place.

ARTICLE 4.4 - LES RÈGLES SPÉCIFIQUES APPLICABLES DANS UN ENSEMBLE COLLECTIF

Tout ensemble collectif, immeuble ou lotissement, dispose d'un compteur mis en place sur le branchement. Ce compteur s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements ordinaires - chapitre 2).

Il existe 2 situations :

Article 4.4.1 - Le comptage individuel non géré par l'Exploitant du service

La facturation de l'abonnement et des consommations relevées au compteur général est adressée au gestionnaire, qui fait son affaire de la répartition de ces sommes entre les occupants. Concernant les limites de responsabilité entre vous et l'Exploitant du service sur les ouvrages, reportez-vous à l'article 4.2.1 du présent règlement.

Si vous voulez procéder à l'individualisation de vos contrats de fourniture d'eau, contactez au plus tôt votre Exploitant du service et reportez-vous aux annexes 3 du présent règlement qui décrit les conditions d'instruction de votre demande ainsi que les prescriptions techniques à respecter.

Article 4.4.2 - Le comptage individuel géré par l'Exploitant du service.

Article 4.4.2.1 – Les dispositions générales

Dans l'éventualité de consommations non enregistrées par les compteurs individuels (consommation d'eau des parties communes, fuite), le compteur général permet de les calculer par différence et de les facturer.

L'Exploitant du service s'assure que le diamètre du compteur général est adapté aux besoins de la consommation de l'immeuble et en cas d'anomalie de dimensionnement il peut à son initiative et à ses frais procéder au remplacement du compteur.

L'Exploitant du service est responsable :

- du branchement jusqu'au dispositif de comptage de pied d'immeuble
- des dispositifs individuels de comptage équipant les lots particuliers et parties communes de l'immeuble ainsi que des dispositifs équipant les réseaux spécifiques, tels que : arrosage, défense contre l'incendie, etc

En dehors des installations définies ci-dessus, les installations sont privatives et relèvent de votre responsabilité.

Les installations privées collectives ainsi définies doivent être strictement séparées, au sein de l'immeuble, de celles distribuant tout autre fluide. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas suffisante. L'interconnexion est interdite. Les installations intérieures collectives ne font pas partie du périmètre du service.

En cas de besoin d'études, de fournitures, de services ou de travaux, vous pourrez librement procéder à la recherche d'un prestataire ou demander conseil à votre Exploitant du service.

Le régime de l'individualisation des contrats est traité en annexe 3 du présent règlement.

Article 4.4.2.2 – Le cas particulier des immeubles en rénovation impliquant le déménagement des usagers

Préalablement à une opération de rénovation impliquant le déménagement des usagers, les contrats d'abonnement individuels de fourniture d'eau sont suspendus. L'Exploitant du service procède alors à un arrêt de compte sur la base des index relevés, puis si nécessaire, il met en place un compteur général en pied d'immeuble, avec un abonnement au nom du maître d'ouvrage des travaux. L'Exploitant du service se tient à votre disposition pour vous accompagner dans l'étude technique de l'évolution de votre système de distribution d'eau. Les opérations de dépose/repose des compteurs existants sont réalisées exclusivement par l'Exploitant du service pour rendre les index non contestables. Ces opérations vous sont facturées. Le gestionnaire de l'immeuble informe l'Exploitant du service de la fin des opérations de rénovation. Ce dernier intervient alors pour poser les compteurs et intégrer à nouveau les usagers dans la base clientèle, à condition que les travaux réalisés soient conformes aux règles de l'art et qu'il dispose des informations relatives aux abonnés.

Si l'Exploitant du service n'a pas été informé des travaux de rénovation ou si l'Exploitant du service constate une utilisation d'eau sans compteur ou mise en place de compteur ne respectant pas les règles techniques alors, il se réserve la possibilité d'appliquer les procédures et sanctions prévues au présent règlement en cas de prélèvement d'eau sans autorisation.

5 – LES SYSTÈMES PRIVÉS D'ALIMENTATION EN EAU SUR UNE AUTRE SOURCE QUE LE RÉSEAU PUBLIC

Sont visées les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du filetage aval du poste de comptage. Cet article concerne notamment les puits et les ouvrages de réutilisation des eaux de pluie. Si vous disposez d'un autre moyen d'alimentation en eau (puits, récupération des eaux pluviales,...) vous devez le signaler à votre Exploitant du service.

ARTICLE 5.1 – VOS OBLIGATIONS

Si vous envisagez d'utiliser l'eau potable pour alimenter un réseau particulier ou un circuit fermé pouvant présenter des risques pour le réseau d'eau potable, vous devez utiliser un réservoir de coupure ou un bac de disconnexion ou un disconnecteur isolant totalement les deux réseaux. L'alimentation en eau potable de cette réserve se fait soit par surverse totale soit au-dessus d'une canalisation de trop-plein (5 centimètres au moins) installée de sorte à générer une rupture de charge, avant déversement par mise à l'air libre.

Afin de prévenir tout risque sanitaire, l'Exploitant du service se réserve le droit de vous imposer la mise en place et à ses frais d'un disconnecteur de type BA conforme à la norme en vigueur sur le branchement à l'aval immédiat du compteur. A titre d'exemple, les réseaux susceptibles d'être connectés au réseau d'eau concernent les installations de réutilisation des eaux de pluies, des eaux de forages, puits, d'eau de mer, d'eau industrielle, de fluides divers.

Le disconnecteur de type BA est installé, renouvelé et entretenu annuellement. Cette prestation, à vos frais, doit être réalisée par l'Exploitant du service ou par tout autre opérateur qualifié en mesure de justifier d'une attestation de compétence professionnelle à la maintenance des ensembles de protection contre les retours d'eau. Dans ce second cas vous devrez remettre à l'Exploitant du service l'attestation d'entretien annuel.

Par ailleurs, en cas de suppression du réseau de distribution privé d'eau potable, la mise en place d'un système de disconnexion par surverse totale avec trop-plein respectant la norme NF EN 13077 est obligatoire.

En cas de doute, vous devez avertir sans délai l'Exploitant du service car toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure en provenance du réseau public est formellement interdite.

ARTICLE 5.2 – LE CONTRÔLE D'INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Si vous utilisez une autre ressource en eau, les agents de l'Exploitant du service disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le contrôle des installations intérieures, conformément à la réglementation en vigueur, comporte notamment :

- un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau (puits, forage, système de récupération d'eau pluviale...) notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir

de cet ouvrage ;

– la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Le contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le service vous notifie le rapport de visite. Les frais de contrôle sont mis à votre charge.

En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public par une eau provenant d'une autre source, l'Exploitant du service vous enjoint de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. Il procède à la vérification de la mise en œuvre des mesures de protection. Il peut également procéder à d'autres contrôles inopinés. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, l'Exploitant du service peut procéder à la fermeture du branchement d'eau. Les frais de contrôle ne peuvent être facturés qu'une fois tous les 5 ans, sauf en cas de prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité.

6 – LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du présent règlement constaté par l'Exploitant du service, vous vous exposez à des sanctions et/ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

ARTICLE 6.1 – LES RISQUES SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions du présent règlement et de la réglementation en vigueur, vous êtes responsables vis-à-vis de l'Exploitant du service, de la Collectivité et des tiers et vous devez à ces derniers, réparation du préjudice subi.

ARTICLE 6.2 – LE PRÉLÈVEMENT D'EAU SANS AUTORISATION

Tout prélèvement d'eau non déclaré est considéré comme un vol d'eau.

Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service) ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement du compteur ;
- dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu le cas échéant à la régularisation d'un abonnement.

Les volumes consommés seront facturés selon les modalités suivantes :

- 1er cas: si l'on peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé rétroactivement au contrevenant, majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.
- 2e cas: s'il n'est pas possible d'estimer le volume consommé, il sera facturé au contrevenant un forfait de 600 m³, majoré

des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés. L'Exploitant du service se réserve le droit d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, et/ou d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

Si l'Exploitant du service constate un prélèvement d'eau non autorisé sur un équipement public sur le réseau (borne à incendie, bouche de lavage) et si une autorité publique lui demande de maintenir le prélèvement d'eau, la facturation des volumes consommés ou estimés sera adressée à l'autorité publique qui a demandé de maintenir le prélèvement d'eau.

7 – LES CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Vos relations avec l'Exploitant du service sont régies par les dispositions du présent règlement.

Ce nouveau règlement entre en vigueur à partir de la date de la délibération au XX/xx/xx et annule et remplace le règlement antérieurement en vigueur. Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement. La Collectivité peut en outre, à tout moment modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires. L'Exploitant du service vous informe de cette modification au plus tard lors de l'émission de la facture suivant la modification. Le règlement est disponible en agence et sur le site internet de l'Exploitant du service.

8 – VOS VOIES DE RECOURS

Les tribunaux (civils ou administratifs selon l'objet du litige) de Papeete sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à l'Exploitant du service. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

9 – 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.

10 – ANNEXES

ANNEXE 1 – SERVICE DE PUISAGE A HAUT DEBIT

Ce service s'adresse à toutes les entreprises ou administrations dont l'activité requiert l'approvisionnement ponctuel ou régulier en eau en grande quantité (entreprises de travaux publics, service d'arrosage, etc.). Ce service est ouvert à toute entité ayant accompli les formalités d'abonnement, y compris les entités non domiciliées à Papeete.

Sur la ville de Papeete, l'Exploitant du service met à disposition deux bornes de puisage équipées d'un lecteur de cartes magnétiques, remises lors de l'abonnement, qui permettent une alimentation en eau 24h/24 et 365 jours par an. Les cartes magnétiques permettent de soutirer jusqu'à 40 m³/h. Un mode

d'emploi est fourni lors de l'abonnement.

Le service est facturé tous les trimestres. Il est souscrit sans durée déterminée et peut-être interrompu sur simple demande écrite. Une caution est facturée pour chaque carte magnétique lors de l'abonnement et la caution est restituée après apurement des arriérés et restitution de la carte. Les conditions générales du service de l'eau potable de Papeete s'appliquent à l'abonnement au service de puisage à haut débit.

ANNEXE 2 : LE SERVICE INCENDIE PRIVÉ

Le Service de l'Eau a pour vocation principale la desserte en eau des usagers du service. Lorsque cela est possible, il peut participer à assurer la défense incendie privée. Vous prendrez l'eau nécessaire, pour combattre l'incendie, telle qu'elle se trouve à ce moment dans le réseau sans que vous ne puissiez tenter d'action contre l'Exploitant du service, ce dernier ne pouvant pas être tenu pour responsable des inadéquations entre le réseau d'eau et vos besoins en cas d'incendie.

Vous pouvez souscrire un abonnement de secours contre l'incendie, sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- que l'abonnement soit compatible avec le bon fonctionnement du réseau public de distribution ;
- que le réseau d'incendie privé fasse l'objet d'un branchement spécifique ;
- que vous souscriviez ou ayez déjà souscrit un abonnement ordinaire.

Un compteur associé à l'abonnement sera alors systématiquement mis en place par l'Exploitant du service à vos frais. Le cas échéant, l'adaptation du poste de comptage est également réalisée par l'Exploitant du service à vos frais.

Le réseau de défense incendie sera conçu de façon à éviter des retours d'eau dans le réseau public (mise en place à minima d'un clapet anti-retour).

Il vous appartient de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris la pression de l'eau, de vos appareils d'incendie. Les volumes mesurés par le poste de comptage du service d'incendie privé sont facturés conformément aux tarifs applicables.

Toute demande de résiliation de l'abonnement de défense incendie privé relève de votre entière responsabilité.

ANNEXE 3 - L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES ENSEMBLES COLLECTIFS

1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

Champs d'application et définitions :

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ci-après désignée par « l'individualisation » est basée sur les principes de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13/12/2000 (applicable en métropole) relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain.

L'individualisation est destinée aux ensembles collectifs, ci-après désignés par « l'immeuble », à savoir :

- les ensembles collectifs à usage d'habitation ;
- les ensembles collectifs de locaux à usage commercial et/ou industriel ;
- les ensembles collectifs mixtes regroupant à la fois des locaux à usage d'habitation et des locaux à usage commercial et/ou industriel ;

Le demandeur de l'individualisation, ci-après désigné par « le propriétaire », qualifie :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble ;
- la copropriété représentée le cas échéant par son syndic, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble ;

Un immeuble est impérativement alimenté par un branchement d'eau unique muni d'un compteur général, ci-après désigné « le compteur général » ;

Un appartement, un lot, une parcelle ou un local à usage d'habitation, commercial ou industriel faisant partie de l'immeuble est désigné par « le local » ;

Un même local ne peut être équipé que d'un compteur individuel, ci-après désigné par « le compteur individuel »

Le locataire ou propriétaire individuel d'un local est désigné par « l'occupant » ;

L'ensemble des prescriptions techniques et administratives définies par l'Exploitant du Service en vue de permettre l'individualisation est désigné par « les prescriptions techniques »

La demande d'individualisation

Le propriétaire qui envisage l'individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes 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 communiquées au propriétaire à sa demande.
- si nécessaire, un projet de programme de travaux pour rendre les installations intérieures conformes à ces prescriptions
- un état descriptif du nombre et de la nature des locaux destinés à être individualisés

Dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble, le propriétaire communique une copie du cahier des charges de copropriété indiquant précisément le nombre de locaux.

L'examen du dossier de demande

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

- l'ensemble des coûts associés : frais d'étude 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'immeuble.

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 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 de sa demande d'individualisation ;
- 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 occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux. Cette information est assurée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

L'individualisation des contrats

L'Exploitant du Service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux 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.

Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du Service peuvent convenir d'une autre date.

Contrôle et réception

Le passage à l'individualisation est conditionné par la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du Service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des locaux avec en regard la liste de leurs occupants.

La convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou de pose des compteurs.

Par ailleurs, l'Exploitant du Service effectuera une visite de réception et de contrôle aux frais du propriétaire. Cette visite consistera à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures de l'immeuble désignent l'ensemble des équipements : bassin de stockage, station de surpression,

colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque local ou point d'utilisation de l'eau, canalisations et locaux desservis à l'intérieur de l'immeuble, 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'immeuble. 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 les compteurs individuels,
- des fuites pouvant survenir le réseau privé situé entre le compteur général et les compteurs individuels,
- 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'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Les obligations de l'Exploitant du Service en ce qui concerne la qualité, la pression et le débit distribués s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

3. DISPOSITIFS DE COMPTAGE

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des locaux de l'immeuble doivent être conformes aux prescriptions techniques de l'Exploitant du Service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas.

Les compteurs seront tous impérativement équipés de systèmes de relevé à distance conformes aux prescriptions techniques de l'Exploitant du Service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'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'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs de la Collectivité sous la responsabilité de l'Exploitant du Service.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent ne répondent pas entièrement 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 à ses frais les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place répondent aux prescriptions techniques de l'Exploitant du Service et qu'ils sont en bon état de fonctionnement, ils pourront être rétrocedés gratuitement à la Collectivité, repris et utilisés par l'Exploitant du Service

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, 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 ne respectent pas 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 démontrera les compteurs existants, à ses frais. L'Exploitant du Service potable fournira alors les nouveaux compteurs qu'il installera aux frais du propriétaire.

5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

Consommations communes

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

Consommation générale

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

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 individuels et spécifiques.

Compte tenu des effets de sous comptage du compteur général aux petits débits, seule la différence positive entre la consommation du compteur général et la somme des compteurs divisionnaires, sera prise en compte pour la facturation ;

- des abonnements correspondants
- des frais de pompage spécifiques le cas échéant

Dans le respect de ces conditions, la part de la prime fixe correspondant à la prime fixe d'accès à l'eau ne sera pas facturée sur l'abonnement du compteur général. Seule la part destinée à l'entretien du compteur général sera facturée.

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

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant d'un local équipé d'un compteur individuel ayant souscrit un contrat individuel devient un abonné de l'Exploitant du Service. Un seul abonnement pourra être souscrit pour chaque compteur individuel.

Si à la date d'individualisation un compteur individuel ne peut être rattaché à un abonnement régulièrement souscrit par un occupant, ce compteur est fermé dans l'attente qu'un abonnement soit souscrit.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, l'occupant d'un local destiné à être individualisé doit pouvoir justifier :

- d'un contrat de bail dans le cas où l'immeuble appartient à un propriétaire unique
- d'un contrat de bail ou d'un titre de propriété dans le cas d'une copropriété.

Le contrat d'abonnement d'un occupant est soumis aux conditions particulières qui y sont mentionnées.

Le présent règlement leur est applicable dans toutes ses dispositions.

7. DISPOSITIF DE FERMETURE

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque local aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du Service, permettant notamment à ce dernier de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du local.

Les coûts d'installation et d'entretien de ces dispositifs sont à la charge du propriétaire. Ils doivent se conformer aux prescriptions techniques de l'Exploitant du Service.

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, le cas échéant en présence du propriétaire ou son mandataire et à ses frais.

Ce relevé précisera les compteurs pour lequel l'index a dû être estimé.

L'inventaire complet des locaux et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.

ANNEXE 2 : PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES

L'Exploitant du service est autorisé à percevoir une rémunération complémentaire ou une indemnité auprès des abonnés pour les prestations identifiées ci-dessous. Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de prise d'effet de l'avenant 7 au contrat de délégation de service public de l'eau avec la Collectivité, à savoir au 01/01/2013. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur sur simple appel téléphonique, par mail, en agence ou en consultant le site internet de l'Exploitant du service www.polynesienne-des-eaux.pf. Pour des travaux de réalisation de branchement d'eau, vous êtes invité à contacter l'Exploitant du service qui réalisera un devis.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du Règlement de service de l'eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire XPF HT (tarif base 2013)
Frais d'accès au service suite à la souscription d'un abonnement	
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)	10 500
Frais d'établissement d'un branchement neuf	
Frais d'établissement d'un branchement neuf ou d'une extension	Sur devis
Diverses interventions à votre domicile	
Frais de fermeture du branchement après résiliation d'abonnement (comprend le déplacement, la fermeture de la vanne sous bouche à clé ou de la vanne inviolable et le cas échéant la dépose du dispositif de comptage, la relève du compteur), le traitement et la mise à jour du dossier	
• Pour un branchement diamètre 15m et 20mm	9 200
• Pour un branchement diamètre 30m et 40mm	12 338
• Pour un branchement diamètre 50m à 80mm	17 325
• Pour un branchement diamètre 100mm et plus	24 544
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 DE20	18 400
• Réouverture de branchement existant de 20mm DE25	20 000
• Réouverture de branchement existant de 25mm et 30mm	45 000
• Réouverture de branchement existant de 40mm	60 000
Interventions sur branchements de diamètre supérieur à 40mm	Sur devis
Remplacement du système de comptage s'il ne correspond pas/plus aux besoins	Sur devis
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	4 000
Forfait horaire pour intervention au domicile de l'abonné, la première heure étant indivisible (pour toute intervention autre que celles prévues dans la présente annexe)	4 000
Relevé du compteur en cas de refus de pose de dispositif de relevé à distance (tarif par relevé)	4 000
Fourniture et pose d'un module de télé relevé en cas d'inaccessibilité du compteur et appairage	15 701
Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande de l'abonné (sous réserve de disponibilité des ressources)	Tarif de l'intervention à domicile majoré de 100%
Vérification de compteur à votre demande	
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur 15 mm ou 20 mm	9 200
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur 30mm ou 40 mm	31 938
Vérification avec un compteur pilote ou une jauge étalonnée pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Etalonnage d'un compteur sur un banc d'essai accrédité COFRAC	Sur devis
Qualité de l'eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à votre demande avec prélèvement au droit du compteur	Sur devis
Mesure de pression au compteur effectuée à votre demande	4 000

Autres services clientèle	
Ouverture et utilisation d'un compte sur l'agence en ligne de l'Exploitant du service	Gratuit
Souscription au service « sms info »	Gratuit
Souscription au service de facture dématérialisée	Gratuit
Duplicata de facture	100
Frais d'envoi postal pour un document demandé par l'abonné	400
Frais de recherche et enquête en cas de non-réception de courrier/facture si non réception due à une adresse incomplète ou non conforme	1 500
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	15 423
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
Intérêts 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	Intérêt légal augmenté de 5 points
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	18 400
Pénalité de remplacement du compteur de 20mm détérioré ou disparu par négligence du client	20 000
Pénalité de remplacement du compteur de 30mm détérioré ou disparu par négligence du client	45 000
Pénalité de remplacement du compteur de 40mm détérioré ou disparu par négligence du client	60 000
Pénalité de remplacement du compteur > 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 d'un compteur	400
Pénalité (*) pour manœuvre 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 pour non mise en conformité par l'abonné de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	800
Pénalité (*) forfaitaire pour vol d'eau	77 115
Individualisation des contrats pour un ensemble collectif	
Frais de vérification du dossier technique (inférieure à 20 lots)	11 700
Par lot supplémentaire	500
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 5 lots max) et pose de plombage	5 752
Par lot supplémentaire	600
Frais de contrôle du dispositif de comptage avec démontage pour vérification des joints	1 000
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 : <ul style="list-style-type: none"> • une vanne d'arrêt inviolable avant compteur en DN15 sortie mâle DN15 • un compteur SAPPEL DN15 AltaïrV4 longueur 110mm ou équivalent • un embout à écrou avec douille de purge DN15 sortie mâle DN20 • un raccord laiton femelle DN20 mâle DN15 	6 698
Fourniture d'un module de radio relevé conforme aux prescriptions techniques	6 791
Fourniture d'un module de télérelève conforme aux prescriptions techniques	8 065

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