REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par la délibération n°202002_07 en date du 19 février 2020 et modifié par la décision du Président n° DP202407_04. Il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service des usagers, de la collectivité et de l'exploitant. Les prescriptions du présent règlement de service ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur ou à venir.

Dans le présent document :

- **Vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic ;
- **La Collectivité** désigne la CIVIS Communauté Intercommunale des Villes Solidaires en charge du service de l'eau potable.
- **L'Exploitant** désigne alternativement :
    - Les entreprises délégataires à qui la collectivité a confié par contrat la gestion du service de l'eau potable, dans les conditions du règlement du service
    - La régie du Service Public Intercommunal de l'Eau Potable (SPIEP) à qui la collectivité a confié la gestion du service de l'eau, dans les conditions du règlement du service ;

Dispositions générales

Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution, contrôle de la qualité de l'eau et gestion de la relation à l'usager).

Article 1. La qualité de l'eau fournie

L'Exploitant est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont disponibles dans les locaux de la Collectivité et vous sont communiqués au moins une fois par an lors de l'envoi de la facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Article 2. Les engagements de l'Exploitant

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

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau effectué par les services du Ministère chargé de la Santé, conformément à la réglementation en vigueur,
- Une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- La réalisation des travaux après acceptation du devis pour les deux parties et obtention des autorisations administratives

Article 3. Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

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

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

- Modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection, les plombs ou les cachets ;
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- Manœuvrer les appareils du réseau public y compris les robinets sous bouche à clé, ainsi que les robinets d'arrêts du service situés avant compteur ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations du réseau public ; cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. La collectivité se réserve ensuite le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

Vous devez prévenir l'Exploitant en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage de piscine, …).

De même, l'exploitant aura la charge de vous prévenir immédiatement si elle constate, lors des relèves ou d'un contrôle, une consommation anormale ou une anomalie sur votre branchement.

Article 4. Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, elle vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

La Collectivité et/ou l'Exploitant ne peut être tenue pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur. La sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 7 jours, (hors cas de force majeure), la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Article 5. Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité et/ou l'Exploitant peut être amenée à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, la Collectivité et/ou l'Exploitant doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure, de pollution ou de manque d'eau, la collectivité peut, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, imposer une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Les modifications et restrictions du service n'engagent pas la responsabilité de la Collectivité, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de cette dernière.

Article 6. En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant et au service de lutte contre l'incendie.

Lorsqu'il existe en domaine privé des appareils de lutte contre l'incendie nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m^3 par heure, ils doivent être raccordés à un réseau de distribution d'eau spécifique équipé d'un compteur et réservé à cet usage.

Article 7. La protection de vos données personnelles

L'Exploitant est tenu de gérer et traiter vos données personnelles en conformité avec la règlementation en la matière (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel dit RGPD et loi « Informatique et Libertés » de 1978 modifiée).

Les informations recueillies aux fins de gestion de votre abonnement au service de l'eau (nom, prénoms, adresse de l'abonné, coordonnées téléphoniques, email, date de naissance, composition du foyer, coordonnées bancaires) sont strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements par l'exploitant et, le cas échéant et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, aux sous-traitants et prestataires de l'Exploitant ou de la Collectivité, aux autorités judiciaires sur demande, à certaines professions réglementées telles que avocats, notaires, commissaires aux comptes, aux organismes publics, lesquels sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en conformité avec la législation applicable et uniquement pour le compte de l'Exploitant.

L'Exploitant s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau.

Ces données sont conservées pendant la durée de votre contrat d'abonnement et pendant une durée de 3 (trois) ans après son terme.

L'Exploitant met en œuvre les moyens techniques et opérationnels appropriés pour protéger vos données personnelles et s'engage à garantir leur sécurité et ainsi leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

Par ailleurs, les données collectées dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique soumis à la conformité au RGPD. Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des informations qui vous concernent.

A cette fin, vous pouvez adresser à tout moment votre demande écrite au service clientèle de l'Exploitant ou au Délégué à la Protection des données de la CIVIS (CIVIS / DPO : 02 62 49 96 00).

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL - https://www.cnil.fr/) en cas de besoin.

Votre contrat

Article 8. La souscription du contrat

Toute fourniture d'eau doit obligatoirement être précédée de l'établissement d'un contrat d'abonnement.

Dans le cas où l'alimentation en eau de l'immeuble est déjà effective avant la souscription d'un abonnement, il est impératif de contacter l'exploitant pour établir un contrat d'abonnement avant toute consommation.

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par internet (site à insérer) ou par courrier auprès de l'Exploitant. Les coordonnées de l'Exploitant sur votre commune sont disponibles en annexe 3.

Lors de la souscription du contrat vous recevez un lien de téléchargement vers le règlement du service ou une version papier de celui-ci, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Dès que la souscription d'un abonnement est effective vous recevez votre première facture, dite facture d'accès au service, comprend les frais d'accès au service éventuellement applicables sur votre commune ainsi que les frais de déplacement qui figurent en annexe 4 du présent règlement de service.

Le règlement de la facture d'accès au service confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception du présent règlement.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.
Votre contrat prend effet à la date :
- Soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- Soit d'ouverture de l'alimentation en eau

Article 9. Droit de rétractation

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément à l'article L121-21-5 du Code de la consommation, votre demande expresse doit être enregistrée par le prestataire sur papier ou support durable.

Vous vous engagez à payer les prestations, votre consommation d'eau et votre abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au service de l'Eau de votre décision de vous rétracter. Les frais correspondants au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat.
Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au distributeur d'eau au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par La Poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Article 10. Si vous logez en habitat collectif ou en lotissement privé

Dans le cas d'un immeuble collectif ou en lotissement privé, deux systèmes d'abonnements peuvent être mis en place :

- Un abonnement général pour l'ensemble de l'immeuble ou du lotissement, pour tout immeuble ou lotissement ne disposant pas de comptages individuels ou lorsque les dispositifs de comptages individuels ne sont pas gérés par l'exploitant. Dans ce cas, l'abonnement est souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant (syndic) ou le lotisseur ;

- Un abonnement individuel par logement et pour tout autre point de livraison de l'immeuble (parties communes), pour tout immeuble existant ainsi que tout immeuble neuf demandant l'individualisation. Ce système donne lieu à la conclusion d'une convention d'individualisation avec l'Exploitant sur demande du propriétaire de l'immeuble collectif ou son représentant titulaire de l'abonnement, selon les dispositions de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2003 et du décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003. Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble, votre lotissement et l'Exploitant :

- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits dans les conditions fixées par le présent règlement ;
- Un contrat spécial dit « contrat général d'immeuble » ou « contrat général du lotissement » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété, pour le compteur général de l'immeuble ou du lotissement

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble ou du lotissement fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

Article 11. Contrats temporaires

Sur demande, l'Exploitant peut consentir des abonnements temporaires sous les réserves suivantes :

- L'existence d'un réseau de distribution d'eau au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service,
- L'accord de la collectivité propriétaire du terrain, le cas échéant,
- La signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

La convention particulière doit notamment fixer la durée de la fourniture de l'eau, le montant des frais mis à la charge du demandeur pour l'installation d'un dispositif de comptage et de raccordement au réseau, les modalités de paiement, le délai de réalisation et de mise en service du branchement par l'Exploitant.

Le prélèvement aux bornes de puisage et bouches de lavage par des entreprises, des particuliers, des services publics, pour la fourniture d'eau répondant à des besoins spécifiques autres que la défense incendie, est soumis à l'autorisation de l'Exploitant et à la souscription d'un abonnement nécessitant de respecter des conditions particulières disponibles sur demande auprès de l'Exploitant.

Article 12. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée, sauf cas des abonnements particuliers souscrits, le cas échéant, pour une durée limitée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

<u>Résiliation à votre initiative</u>

Lorsque vous décidez de mettre fin à votre contrat d'abonnement, vous devez le résilier par téléphone, par courrier (postal ou électronique), par e-démarche en vous rendant sur le site internet de l'Exploitant, ou sur simple visite dans les locaux de l'Exploitant. Les coordonnées et adresses de l'Exploitant compétent sur votre commune sont en annexe 3.

Lors de la demande de résiliation, vous communiquez à l'Exploitant la date d'effet souhaitée de la résiliation, nécessairement postérieure à la date de prise de contact, le numéro de compteur et votre nouvelle adresse.

Afin de procéder à la clôture de votre compte, vous devez impérativement transmettre à l'exploitant l'index du compteur à votre départ. La prise d'effet de la résiliation est conditionnée à la communication de cet index.

Dès que les informations précitées ont été transmises à l'Exploitant, une facture d'arrêt de compte est établie et vous est alors adressée comprenant :

- Les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation calculée *prorata-temporis,*
- Les frais correspondants aux volumes d'eau consommés calculés à partir de l'index relevé vos soins
- Les frais de fermeture de branchement éventuels

La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n'aura pas été reçue et réglée par vous.

Par ailleurs, tant que l'Exploitant n'a pas reçu de demande de résiliation, vous restez responsable et redevable de l'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lors de votre départ, vous mettez en œuvre les mesures de précaution afin de limiter les risques de dégâts des eaux pendant la période de vacances. A cet effet, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Lorsque l'Exploitant ne reçoit pas une nouvelle demande d'abonnement pour cette installation dans un délai de 4 semaines à compter de la date de fin du contrat d'abonnement précédent, l'Exploitant peut procéder à la fermeture du branchement.

Le contrat d'abonnement peut également prendre fin sur décision de l'Exploitant ou de la collectivité, notamment en cas de non-respect de vos obligations. Le cas échéant, la fermeture est effectuée après mise en demeure restée sans effet de s'y conformer.

Par exception, dans le cas où la fermeture du branchement est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit, l'exploitant ou la collectivité peut procéder à la fermeture du branchement sans mise en demeure préalable.

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment selon les conditions suivantes :

- Dans les conditions visées à l'Article 9
- À tout moment par écrit ou par téléphone auprès de l'Exploitant avec un préavis de 5 jours dans les conditions décrites au présent article ;

Résiliation à l'initiative de la Collectivité

La Collectivité peut, pour sa part, résilier votre contrat si :

- Vous n'avez pas réglé votre facture d'eau d'un abonnement ne portant pas sur votre résidence principale,
- Vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations édictées au présent règlement de service et notamment si vous multipliez les infractions, portez atteinte de manière délibérée au patrimoine du service ou faites courir un risque sur la qualité de l'eau ;

La Collectivité et/ou l'Exploitant effectuera alors le relevé de votre compteur et fermera le branchement.

Attention : la résiliation de votre contrat ne pourra être effective qu'après ces deux opérations.

Une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée, qui comprendra :

- Les frais de fermeture du branchement définis à l'Article 24 du présent règlement de service
- Les sommes restantes dues (déduction faite des sommes versées à l'avance), composées de l'abonnement de l'année en cours et d'une part variable basée sur votre consommation réelle telle que relevée au compteur.

L'abonnement continuera de vous être facturé tant que la résiliation de votre contrat ne sera pas effective :

En cas de déménagement :

- Si vous connaissez le futur occupant de votre logement, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition qu'il ait souscrit un abonnement auprès de la Collectivité et qu'un relevé de compteur ait été effectué (dans ce cas, les frais de fermeture de branchement éventuellement applicables sur votre commune ne vous seront pas facturés),
- En quittant le logement, vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur et / ou les robinets de vos installations privées. La collectivité et l'exploitant ne pourront pas être tenus pour responsable des dégâts occasionnés par des robinets laissés ouverts.

3- Votre facture

Vous recevez, selon l'Exploitant de votre commune, entre deux et quatre factures par an.

Article 13. La présentation de la facture

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

- La distribution de l'eau qui couvre les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau. Cette rubrique se décompose en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.
- Les redevances aux organismes publics qui reviennent à l'Office de l'Eau (redevances pour la préservation de la ressource en eau et la lutte contre la pollution des eaux).

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

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

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

Toute information est disponible auprès de l'Exploitant et de la Collectivité sous forme d'une fiche tarifaire mise à jour chaque année pour chaque commune du territoire.
Elle est disponible à la CIVIS, et sur le site internet de la CIVIS www.civis.re

Article 14. Fixation et indexation des tarifs de fourniture d'eau potable

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- Selon les termes du contrat entre la Collectivité et l'Exploitant, pour la part destinée à ce dernier,
- Par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

Toute information est disponible auprès de la Collectivité et/ou de l'Exploitant.

Article 15. Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins deux fois par an selon votre commune. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur chargé du relevé de votre compteur. Les modalités de relève sont disponibles auprès de votre Exploitant.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant ne peut accéder à votre compteur, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle des périodes antérieures équivalentes. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

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

Article 16. Les fuites sur vos installations

La consommation anormale citée ci-après est définie par l'article L2224-12-4 du 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* ».

Si l'Exploitant 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, il vous en informe par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie d'après ce relevé.
Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par l'Exploitant, 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 (inscrite au registre du commerce) 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. Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, ainsi que les locaux à usage professionnel de l'eau sont exclus de ce dispositif.
La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années, à l'exception de toute consommation anormale. A défaut du respect de ces conditions, vous ne pourrez pas bénéficier du plafonnement de votre facture d'eau.

Si nécessaire, l'Exploitant 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 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.

Article 17. Le cas de l'habitat collectif

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

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

Si en raison d'une sensibilité moindre du compteur général l'écart mentionné ci-dessus était négatif il ne sera pas établi de facture négative.

Article 18. Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture ou à défaut dans les 30 jours après réception de la facture.

- Votre abonnement (partie fixe) est facturé annuellement ou semestriellement ; Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu et/ou au prorata sur la base d'une estimation basée sur vos consommations antérieures ;

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à la Collectivité, à l'Exploitant de votre commune et au Trésor Public, sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion, ainsi par exemple :

- Des règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par la collectivité),
- Un recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis ("Convention Solidarité Eau", etc.).

Article 19. En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci peut être majorée d'une pénalité forfaitaire pour la première relance et d'une deuxième pénalité pour la deuxième relance. Le montant des pénalités varie en fonction de l'Exploitant, ils sont rappelés en annexe 4 au présent règlement de service.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel puis d'une lettre de mise en demeure restées sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue dans les conditions fixées par la loi fixées par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite loi Brottes) et ses décrets d'applications jusqu'au paiement des factures dues.

L'Exploitant vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement conformément aux dispositions prévues par la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 (dite loi Brottes) et ses décrets d'applications. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Tout déplacement pour recouvrement sera facturé conformément aux prix fixés au sein de l'annexe 4 au présent règlement de service.

Le branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage, voire jusqu'à la limite de la voie publique si le système de comptage est situé sous ladite voie.

Le branchement ainsi défini fait partie du réseau public.

Article 20. Définition et description

Le branchement comprend :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- La canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- Le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- Le système de comptage, qui peut comprendre un réducteur de pression (nécessaire en raison des conditions de service), le compteur proprement dit muni d'un dispositif de protection contre le démontage, un robinet de purge et un clapet anti-retour,

Lorsque le système de comptage est situé sous la voie publique, la canalisation située entre le dit système de comptage et la limite de ladite voie publique

- Le clapet anti-retour, compris dans la définition du branchement telle qu'établie précédemment, fait partie des installations publiques.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage (le robinet après compteur fait alors partie de vos installations privées) ou au-delà de la limite de la voie publique si le système de comptage est installé sous ladite voie.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour l'habitat collectif, le compteur du branchement est le compteur général collectif. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête à l'aval du joint du comptage général de l'immeuble ou à l'aval de la limite de la voie publique si le système de comptage est installé sous ladite voie.

Article 21. Installation et mise en service

Les branchements sont réalisés par l'Exploitant de votre commune et sous sa responsabilité pour le compte de la Collectivité.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et / ou de l'Exploitant du réseau de votre commune et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur qui doit se trouver en domaine privé le plus près possible du point de livraison tel que défini au début du paragraphe.

La Collectivité 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.

La mise en service du branchement est effectuée par la Collectivité et / ou l'Exploitant de votre commune, seules habilités à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et après contrôle de la conformité des travaux en parties publique et privée.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour antipollution agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Article 22. Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, la Collectivité ou l'Exploitant établit un devis. Le montant total des travaux doit être réglé à la signature du devis.

Le solde éventuel est exigible dès l'achèvement des travaux. La facture est établie en fonction des quantités réellement mises en œuvre si la prestation n'a pas été contractualisé par la Collectivité au forfait avec son Exploitant.

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

Article 23. L'entretien

La Collectivité ou l'Exploitant prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement. Il est responsable des dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement du branchement.

Sur la partie publique du branchement située en domaine privé, vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le Service Public de l'Eau.

Vous devez laisser cette partie de branchement public accessible.

L'entretien à la charge de la collectivité ne comprend pas :

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

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. L'entretien, les réparations et le renouvellement portant sur la partie privative du branchement sont à votre charge. Vous pouvez faire appel à l'entreprise de votre choix.

Article 24. La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge (précisés dans en annexe 4 au présent règlement de service). Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

Article 25. Modification ou déplacement du branchement

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

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

Le compteur

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

Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

Article 26. Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par la Collectivité et/ou l'Exploitant en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, la Collectivité remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les agents de l'Exploitant doivent avoir accès à tout moment au compteur y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. Vous devez tenir libre d'accès et de tout encombrement le compteur afin de permettre son relevé ou le remplacement de l'ensemble du système de comptage.

Toute gêne ou opposition pour accéder au compteur vous expose à la fermeture de l'alimentation en eau, après mise en demeure restée sans effet.

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

La Collectivité peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, elle vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

Article 27. L'installation

Le compteur (pour l'habitat collectif et les lotissements, le compteur général collectif) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs). Cet abri est réalisé par les soins du propriétaire et à ses frais lorsque le compteur est situé en domaine privé.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation de la collectivité.

Dans le cas des bâtiments collectifs et des lotissements, tout compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement sera conservé, lorsqu'il est déjà en place.

Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement sera installé par le service de l'eau, aux frais du propriétaire.

Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Il appartiendra au service des eaux.

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

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

Article 28. La vérification

La Collectivité et/ou l'Exploitant peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant sous forme d'un jaugeage.

En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de contrôle sont à votre charge dans les conditions tarifaires en vigueur.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de contrôle sont à la charge de l'exploitant. La consommation de la période en cours est alors rectifiée et le compteur est remplacé par ses soins.

Article 29. L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par la Collectivité et/ou l'Exploitant, à ses frais.

Vous devez néanmoins signaler à l'Exploitant toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, la collectivité vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'Exploitant.

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

- Son dispositif de protection et/ou scellement a été enlevé,
- Il a été ouvert ou démonté,
- Il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc. …).

Tout renouvellement de compteur fait l'objet d'une information préalable à votre égard par l'Exploitant.

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement.

Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage ou au-delà de la limite de la voie publique lorsque le compteur est installé sous ladite voie.

Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général collectif (hormis les compteurs individuels des logements) ou au-delà de la limite de la voie publique lorsque le compteur général est installé sous ladite voie.

Article 30. Les caractéristiques

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

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'exploitant ou à la collectivité. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

La collectivité se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, la collectivité peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, la collectivité peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, la collectivité peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Article 31. Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, source, récupération des eaux pluviales, etc.), vous devez en avertir la Collectivité et l'Exploitant. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Vous devez permettre aux agents de la collectivité d'accéder à vos installations afin de :

- Procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage et/ou du système de récupération des eaux de pluie, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- Constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,
- Vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci, et serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé.

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

A l'expiration du délai fixé par le rapport, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle, qui vous sera facturée.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, la collectivité ou son délégataire selon vote commune procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée.

Si aucune non-conformité n'a été constatée, ou dès que les mesures prescrites par le rapport de visite ont été mises en œuvre, aucun nouveau contrôle pour le même ouvrage et le même abonné ne pourra avoir lieu avant l'expiration d'une période de cinq années.

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en Mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique. Une fois cette déclaration effectuée, la Commune vous informera des droits et obligations qui vous incombent.

NOTA BENE : Les tarifs de contrôle, de contre-visite et de fermeture de branchement sont précisés en annexe 4 au présent règlement de service.

Article 32. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas ni au distributeur, ni à la collectivité. Ils ne peuvent être tenus pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

Article 33. Les installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Distributeur d'eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer le Distributeur d'eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, le Distributeur d'eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

Article 34. Cas des rétrocessions de réseaux privés

L'incorporation au domaine public d'installations privées de distribution d'eau potable, réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à l'accord et à la validation préalable de la Collectivité.

Cette validation porte sur la conception et l'état des installations, qui doivent être conformes aux normes et règlements en vigueur, et aux cahiers des clauses techniques particulières de la CIVIS relatifs aux travaux et aux levés topographiques (documents disponibles sur demande).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur, du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires concernés.

Sanctions et contestations

Article 35. Infractions et poursuites – Pénalités

Prise d'eau frauduleuse

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que décachetage du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, décachetage non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, utilisation non autorisée des installations de secours contre l'incendie, etc., donne lieu au paiement :

- D'une pénalité, selon le barème en vigueur délibéré par la collectivité
- De l'eau au tarif général en vigueur à la date du constat de l'infraction, majoré de 20%.

L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par l'exploitant. Elle pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, et la durée présumée de l'infraction.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par l'Exploitant, aux frais du contrevenant.

Autres infractions au règlement du service

Les agents de l'Exploitant sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour le Service Public d'Eau Potable, le non-respect du présent règlement peut donner lieu à la fermeture immédiate du branchement, à une mise en demeure, à la facturation de frais engagés par l'Exploitant ou d'une consommation forfaitaire, et à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Des pénalités sont appliquées selon le barème en vigueur à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les infractions entrant dans les cas de figure visés à Article 3 présent règlement.

Ces pénalités font l'objet d'une délibération par le Conseil Communautaire de la collectivité.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Article 36. Litiges et voies de recours

Recours préalable

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'Exploitant. La réclamation doit être accompagnée de tout justificatif utile pour pouvoir être prise en compte (notamment copie ou référence de la facture litigieuse si le recours concerne la facturation).

L'Exploitant est tenu de fournir au demandeur une réponse motivée à toute réclamation.

La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours préalable ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr), pour rechercher une solution de règlement amiable du litige.

Procédure contentieuse

En cas d'absence de règlement du litige à l'amiable, le demandeur qui s'estime lésé peut saisir les tribunaux judiciaires compétents pour connaitre des différends entre les abonnés d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement au tarif de l'assainissement collectif voté par la collectivité.

Dispositions d'applications

Date d'application

Le présent règlement prend effet à dater du 01 juillet 2024 et abroge toutes les dispositions antérieures.

Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à cette date.

Modifications du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par la collectivité

Ces modifications sont portées à votre connaissance par affichage dans les locaux de la collectivité et en commune et vous sont communiquées à l'occasion de la facture la plus proche.

Application du règlement de service

L'exploitant est chargé de l'exécution du présent règlement de service et de ses annexes sous l'autorité du Président de la Communauté d'Agglomération.

Avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 25 octobre 2023.

Approuvé par Décision du Président n° DP202407_04 du ...5 JUIL 2024.....

Le Président Michel FONTAINE

Annexe 1

DEMANDE EXPRESSE D'EXECUTION DU SERVICE
(Conformément à l'article L 121-21-5 du code de la consommation)

Je soussigné,

Nom :
Prénom :
Raison sociale :
Adresse du compteur :
Code postal :
Ville

Adresse de facturation (si différente) :
Code postal :
Ville :

Demande que l'ouverture de mon compteur d'eau soit effectuée avant le délai de rétractation de 14 jours

Je souhaiterai que l'ouverture du compteur d'eau puisse être effectuée le :

Le compteur d'eau sera ouvert dans un délai de 1 à 3 jour ouvré à la réception de ma demande par le distributeur, conformément au règlement de service que j'ai lu et accepté.

Je m'engage, si j'exerce mon droit de rétractation, à verser au service public de l'eau potable et à son distributeur, le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat pour l'abonnement et la consommation ; et dans leur intégralité pour les autres prestations prévues selon les conditions tarifaires (frais de fermeture, d'ouverture, d'accès au service, …)

Lu et approuvé,

Nom :
Prénom :
Date :
Signature :

Annexe 2
Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de [l'exploitant insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique] :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Effectif à la date du :

Nom de (des) l'abonné(s) :

Adresse de (des) l'abonné(s) :

Signature de l'abonné :

Date :

Informations relatives au droit de rétractation : si vous avez demandé à commencer la prestation de service pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à celui qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

ANNEXE 3

CONTACT DES EXPLOITANTS SUR VOTRE COMMUNE

	CILAOS	LES AVIRONS	L'ETANG-SALE	PETITE-ILE	SAINT-LOUIS	SAINT-PIERRE
Exploitant	Régie Du SPIEP	CISE REUNION	runéo	SPL Sources & Eaux	runéo	runéo
Numéro de téléphone	02 62 31 85 41	02 62 34 82 82	02 62 90 25 25	0262 56 86 84	02 62 90 25 25	02 62 90 25 25
Site internet	https://civis.re	https://cise-reunion.re	www.runeo.re	www.sourceo.re	www.runeo.re	www.runeo.re
Accueil physique	2, Rue des Ecoles 97413 Cilaos	212, Rue du Général Lambert Saint -Leu	139 bis, Allée de Montaignac 97427 L'Etang-Salé	225 D, Rue Mahé de Labourdonnais 97429 Petite-Ile	36 bis, Rue Lambert 97450 Saint-Louis	45, Rue du Four à Chaux 97410 Saint-Pierre
Adresse postale	2, Rue des Ecoles 97413 Cilaos	CS 21031 Rue Camille Vergoz 97404 Saint-Denis Cedex	53, Rue Sainte-Anne 97400 Saint-Denis	225 D, Rue Mahé de Labourdonnais 97429 Petite-Ile	53, Rue Sainte-Anne 97400 Saint-Denis	53, Rue Sainte-Anne 97400 Saint-Denis

ANNEXE 4
Bordereau des prix HT au 1er juillet 2024

	Cilaos	Les Avirons	L'Etang-Salé	Petite-Ile	Saint-Louis	Saint-Pierre
Exploitant	**Régie**	**CISE Réunion**	**runéo**	**SPL Sources & eaux**	**runéo**	**runéo**
Frais d'accès au service	47,38 €	66,91 €	78,67 €	112,92 €	70,00 €	64,49 €
Frais d'ouverture de branchement à la souscription	36,05 €	48,89 €	-	-	-	-
Ouverture ou fermeture d'un branchement sur demande de l'abonné	-	57,90 €	84,29 €	71,84 €	71,05 €	60,08 €
Frais de fermeture du branchement à la résiliation	-	69,91 €	84,29 €	-	-	-
Ouverture ou fermeture d'un branchement sur faute de l'abonné	-	48,89 €	84,29 €	71,84 €	71,05 €	60,08 €
Frais de duplicata	-	7,30 €	-	2 €	-	6,01 €
Frais d'envoi d'une lettre de relance (relance 1)	-	5,03 €	10,54 €	2 €	17,26 €	12,02 €
Frais d'envoi d'une lettre de mise en demeure (relance 2)	-	15,58 €	30,20 €	5 €	-	36,05 €
Frais d'échéancier	-	23,35 €	-	-	-	-
Frais pour fermeture/ouverture de branchement suite à impayés	-	48,89 €	84,29 €	-	71,05 €	60,08 €
Frais pour relevé de compteur suite à non relevé sur deux périodes consécutives	-	64,33 €	-	47,89 €	76,13 € En cas d'absence au rdv	52,87 €
Frais de déplacement à la demande de l'abonné	-	48,89 €	-	-	-	-
Vérification par jaugeage sur place d'un compteur de 15 mm ou 20 mm	-	45,03 €	112,39 €	143,68 €	76,13 €	85,41 €
Vérification sur banc d'essai agréé d'un compteur de 15 mm ou 20 mm	-	122,23 €	554,90 € A charge du fermier si non conforme	143,68 €	Sur devis	480,64 € A charge du fermier si non conforme
Déplacement supplémentaire suite à rendez-vous non respecté par l'abonné (absence de l'abonné)	-	48,89 €	84,29 €	-	76,13 €	71,05 €
Remplacement de compteur détérioré ou disparu	15 mm : - 20 mm : - 30 mm : - 40 mm : -	15 mm : 84,92 €	84,29 €	15 mm : 377,38 € 20 mm : 377,38 € 30 mm : 876,38 € 40 mm : 1160,68 €	71,05 €	71,05 €
Contrôle de conformité des installations privées	-	102,93 €	-	129,01 €	76,13 €	85,41 €