

SERVICE DES EAUX

REGLEMENT DE SERVICE EAU POTABLE

Le règlement du service a été adopté par délibération du Conseil Communautaire du 27 avril 2021.

Il définit les obligations mutuelles du service de l'eau potable et de l'utilisateur de ce service sur le seul périmètre dont les ouvrages sont exploités par Grand Lac ou son représentant.

Toutes modifications des conditions du règlement du service seront portées à la connaissance de l'abonné.

Dans le présent règlement du service de l'eau :

« Vous » désigne l'utilisateur, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau. Ce peut-être : le propriétaire, ou le locataire, ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représentés par son syndic...

Le « Distributeur » désigne l'exploitant Grand Lac ou son représentant en charge de la gestion du service public de l'eau potable.

Table des matières

1	Le service de l'eau	4
1.1	La qualité de l'eau fournie.....	4
1.2	Les engagements du Distributeur	4
1.3	Les règles d'usage du service	5
1.4	Les interruptions du service	6
1.5	Les modifications et restrictions du service	7
1.6	La défense contre l'incendie	7
2	Le contrat d'abonnement.....	7
2.1	La souscription du contrat.....	7
2.2	La résiliation du contrat.....	8
2.3	Le déménagement de l'abonné.....	9
2.4	Le cas des immeubles collectifs.....	9
2.5	Les abonnements temporaires.....	10
2.6	Les abonnements « arrosage »	10
2.7	Les bornes de puisage et les bouches de lavage.....	10
2.8	Les réseaux incendie	11
2.9	Les données personnelles	11
3	Le branchement.....	12
3.1	Description du branchement.....	12
3.2	Non-conformité du branchement	13
3.3	L'installation et la mise en service.....	13
3.4	Le paiement des travaux	14
3.5	L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement.....	15
3.6	La fermeture et l'ouverture du branchement.....	15
3.7	La modification du branchement	15
3.8	Raccordement d'une propriété non riveraine	16
3.9	Fuites et dommages sur branchement.....	16
4	Le compteur d'eau.....	17
4.1	Les caractéristiques	17
4.2	L'installation	17
4.3	La vérification	18
4.4	L'entretien et le renouvellement	18

5	La facturation de l'eau.....	19
5.1	La présentation de la facture	19
5.2	L'évolution des tarifs	19
5.3	Le relevé de votre consommation d'eau.....	20
5.4	Les modalités et délais de paiement	21
5.5	La mensualisation	21
5.6	Le non paiement.....	22
5.7	L'écrêtement de facture en cas de consommation anormale	22
5.8	Lutte contre l'incendie	23
6	Les installations privées.....	23
6.1	Les caractéristiques	23
6.2	L'utilisation d'une autre ressource en eau	24
6.3	L'entretien et le renouvellement	25
6.4	Rétrocession de réseaux privés.....	25
7	Les infractions et les recours.....	26
7.1	Les infractions.....	26
7.2	Les recours.....	26
8	Les dispositions d'application.....	27
8.1	La date d'application	27
8.2	Les modifications du règlement	27
8.3	Approbation du règlement.....	27

ANNEXES

Annexe 1 - Deroulement de l'individualisation	28
Annexe 2 - Descriptif des équipements	31
Annexe 3 - Raccordement	32
Annexe 4 - Raccordement d'une propriété riveraine.....	33
Annexe 5 - Raccordement d'une propriété non riveraine	34
Annexe 6 - Raccordement d'une copropriété ou association de lotissement	35

1 LE SERVICE DE L'EAU

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, accueil usagers, facturation).

1.1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur est tenu de fournir une eau présentant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et de vous informer de toute modification de la qualité de l'eau qui dérogerait aux normes de potabilité.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dont les résultats officiels sont affichés en mairie. Une synthèse annuelle vous est communiquée. Sur les horaires d'ouverture au public vous pouvez contacter le Distributeur pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée par le service. Ces éléments sont aussi disponibles sur le site du ministère en charge de la santé.

1.2 Les engagements du Distributeur

Le distributeur met en œuvre un service de qualité et 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). A ce titre le Distributeur s'engage à :

- Un contrôle régulier de l'eau, avec des analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par l'Agence Régionale de Santé
- Une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de cette qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.
- Une pression minimale conforme aux exigences du Code de la Santé Publique
- Un service technique d'urgence au numéro indiqué sur la facture 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux problèmes concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un agent dans les 3 heures en cas d'urgence.
- Une étude rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - Instruction de la demande avec envoi des préconisations techniques et de la procédure de raccordement sous 25 jours ouvrables à compter de la réception de la demande écrite.
- Le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile, avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie.
- Une mise en service de votre alimentation en eau, au plus tard le troisième jour ouvré qui suit votre demande écrite d'abonnement, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement équipé d'un branchement existant conforme.
- Une fermeture de branchement au plus tard le troisième jour ouvré qui suit la réception de votre demande écrite
- Un accueil téléphonique au numéro de téléphone et aux heures d'ouverture du service indiqués sur la facture

- Une possibilité de contacter le service par courriel à l'adresse électronique indiquée sur la facture
- Une facture claire et détaillée
- Un traitement des contestations de facturation pour toute demande formulée dans un délai de deux mois à compter de la réception de la facture contestée.
- Une réponse écrite à vos courriers et courriels dans le mois suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, votre facture, ou toute autre réclamation. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse produite, vous pouvez vous adresser au service du Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr et auprès du Distributeur). Cette prestation est gratuite pour l'abonné.

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes. Les modifications sont portées à votre connaissance par un encart sur la facture d'eau ou par l'envoi d'un document spécifique.

1.3 Les règles d'usage du service

Les règles d'usage de l'eau interdisent à l'utilisateur, bénéficiaire du service :

- De bénéficier du service sans avoir préalablement souscrit un contrat d'abonnement au service
- 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 ou momentanément en cas d'incident de fourniture,
- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat,
- De prélever l'eau directement sur le réseau sans comptage et par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics,
- De manœuvrer les poteaux ou bouches à incendie sans informer préalablement le Distributeur à l'exclusion des services du SDIS.
- De raccorder toute canalisation ou installation sur la partie publique du branchement ou avant compteur,
- De modifier l'emplacement de son compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, gêner le fonctionnement ou l'accès pour tous besoins d'intervention du service, d'en briser les plombs ou cachets,
- De 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,
- De manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur. En cas de fuite sur sa partie privative du branchement ou installation intérieure, l'abonné n'est autorisé à manœuvrer que le robinet d'arrêt situé après le compteur. S'il n'existe pas il est exceptionnellement autorisé à fermer le robinet avant le compteur. Il effectue les opérations nécessaires et, le cas échéant, les mises en conformité nécessaires. L'abonné prévient le Distributeur sans délai.

- De 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'eau de pluie aux installations du réseau public sauf dérogation expresse du Distributeur ; 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,
- De faire obstacle à la vérification du branchement, des installations intérieures ou de tout autre équipement installé sur le branchement
- 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.
- De construire ou réaliser des plantations sur le tracé du branchement.

Pour les opérations de maintenance, vérification, renouvellement ou relève d'index, l'abonné a obligation de laisser accès librement au compteur d'eau à l'agent représentant le Distributeur lorsque le compteur est situé en propriété privée. L'abonné doit en assurer un accès aisé permanent.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture du branchement d'alimentation en eau et facturation des frais de fermeture de branchement après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le distributeur se réserve le droit d'engager toutes poursuites et d'appliquer des pénalités financières prévues au 7 du présent règlement.

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 du distributeur ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur déposé.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Distributeur soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

1.4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur vous informe 48 heures avant des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation ou d'entretien).

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

Le Distributeur ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le distributeur doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personnes et par jour.

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

1.5 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le Distributeur peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont significativement modifiées, le Distributeur doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et conséquences correspondantes.

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

1.6 La défense contre l'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 et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie situé sous domaine public sont exclusivement réservés au Distributeur et au service de lutte contre l'incendie.

2 LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour bénéficier du service de l'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez préalablement souscrire un contrat d'abonnement au service de l'eau. 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 sans délai le Distributeur pour établir un contrat d'abonnement. A défaut une pénalité pour « Défaut d'Abonnement » pourra être appliquée.

2.1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, 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 écrite : courriel, courrier ou à l'accueil du Distributeur.

Dans l'hypothèse où un compteur est déjà en place vous transmettez une photo de l'index du compteur ainsi que son numéro. Le contrat est à retourner accepté et signé.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire et des informations sur le service de l'eau.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus à distance (c'est-à-dire conclus hors des bureaux d'accueil du service) à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, l'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément au Code de la consommation, l'utilisateur doit en faire la demande expresse auprès du distributeur sur papier et support durable et s'engage à payer sa consommation d'eau et son abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au distributeur de sa décision de se rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

Le règlement de la première facture, dite « facture d'accès au service », confirme l'acceptation des conditions particulières sur contrat et du règlement du service de l'eau et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

- Soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective), ou à défaut d'un justificatif à la date de dernière résiliation connue
- Soit d'ouverture de l'alimentation en eau

Dans le cadre d'une prise d'abonnement il sera demandé à l'abonné de régulariser le cas échéant sa situation au regard de ses abonnements antérieurs souscrits pour des immeubles situés sur le territoire du Distributeur.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier à l'accueil du service ou par écrit (courrier ou courriel) en communiquant si possible une photo du relevé de votre compteur accompagné du numéro de compteur. La facture d'arrêt de compte établi à partir de ce relevé vous est alors adressée.

Ce contrat prendra fin dans un délai qui ne pourra excéder 15 jours à compter de la date de présentation de la demande.

Sur demande écrite le relevé du compteur lors de la résiliation d'un contrat peut être effectué par un agent releveur sous 10 jours calendaires. Cette prestation est facturée au demandeur en application du tarif délibéré « Relève compteur hors tournée ».

En l'absence de demande écrite de résiliation ou de souscription par un tiers d'un nouvel abonnement le contrat est réputé actif et l'abonné reste redevable de l'abonnement et de la consommation même s'il n'est plus physiquement dans les lieux.

En cas de décès de l'abonné il appartient à ses héritiers ou ayant droits de solliciter la résiliation du contrat d'abonnement. A défaut ceux-ci restent responsables vis-à-vis du Distributeur de toutes les

sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau. Il appartient aux héritiers ou ayant droits de solliciter le transfert de l'abonnement, lequel est effectué sans frais.

Lors de votre départ vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur. Cette intervention sera facturée au tarif annuellement délibéré par la Collectivité. Le Distributeur ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts sur 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 de l'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.

Le Distributeur peut résilier votre contrat si

- vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations
- le départ non signalé de l'abonné au Distributeur est constaté suite à deux non distribution consécutives des courriers et/ou factures adressés à l'abonné aux coordonnées que l'abonné a fourni lors de la souscription de son contrat
- le départ non signalé de l'abonné est constaté par la souscription d'un abonnement pour le même branchement par un autre abonné. La date de souscription du nouvel abonnement est alors retenue comme date de résiliation de votre contrat.

2.3 Le déménagement de l'abonné

En cas de déménagement vous devez produire une demande écrite de résiliation de votre abonnement, Le nouvel occupant doit souscrire un abonnement à son entrée dans les lieux (cf article 2.1 du présent règlement de service). En l'absence de nouvel abonnement le Distributeur peut suspendre le service.

2.4 Le cas des immeubles collectifs

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, le propriétaire ou la copropriété, représentée par son syndic, a le choix entre deux systèmes d'abonnement :

- Soit il demande un abonnement pour la fourniture de l'eau à l'ensemble de la construction à partir du compteur général
- Soit la fourniture d'eau est individualisée dans l'immeuble via une convention d'individualisation passé avec le distributeur selon les modalités indiquées en annexe ou fournies, sur demande, au service.

Dans le cas des immeubles non individualisés, la facturation de l'abonnement sera calculée sur la base du nombre de logements.

Quand une convention d'individualisation (procédure d'individualisation décrite en annexe) des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Distributeur :

- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits (y compris pour les parties communes et/ou local technique) ;
- Un contrat spécial dit « contrat général d'immeuble » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété, pour le compteur général de l'immeuble.

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 fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

2.5 Les abonnements temporaires

Le Distributeur peut consentir des abonnements temporaires (alimentation d'un chantier, besoin en eau exceptionnel) 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'absence d'inconvénient pour la distribution de l'eau,
- La signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'un contrat d'abonnement.

La pose du compteur pourra être facturée au tarif délibéré par la collectivité.

Lors de la résiliation du contrat le compteur est déposé par le distributeur qui facture les frais correspondants. Si le compteur a été déposé par un tiers et non restitué au Distributeur, ce dernier pourra appliquer la pénalité de vol de compteur.

2.6 Les abonnements « arrosage »

Le Distributeur peut consentir un abonnement destiné à l'arrosage.

La souscription de cet abonnement sera conditionnée à l'installation d'un branchement depuis la conduite publique et d'un compteur dédié et indépendant du reste de l'installation du bâtiment.

Les conditions d'installation d'un compteur d'arrosage sont fixées par le Distributeur et le demandeur devra suivre la procédure relative à la pose d'un compteur d'arrosage.

2.7 Les bornes de puisage et les bouches de lavage

Lorsque des bornes de puisage et bouches de lavage sont mises à la disposition des entreprises, des particuliers, des services publics, pour la fourniture d'eau répondant à des besoins spécifiques autres que la défense incendie, leur utilisation est soumise à l'autorisation préalable du Distributeur. Le formulaire de demande d'autorisation est disponible auprès du Distributeur.

A défaut de détenir une autorisation du Distributeur, tout prélèvement constaté sur borne de puisage fera l'objet d'une pénalité.

2.8 Les réseaux incendie

Le service de l'Eau peut consentir, s'il le juge compatible avec le bon fonctionnement du réseau public, un abonnement de lutte contre l'incendie. Un abonnement spécifique sera alors souscrit à cet effet, pour chacun des branchements « incendie » desservant l'établissement concerné. Tout appareil de lutte contre l'incendie, implanté en domaine privé, est considéré comme privatif et doit, à ce titre faire l'objet d'un abonnement spécifique.

Ces branchements seront strictement réservés à cet usage et seront munis d'un dispositif de disconnexion et de comptage adapté permettant de contrôler les volumes d'eau consommés. Le compteur mis en location par le Distributeur reste propriété du Distributeur.

L'abonné ne peut utiliser le branchement « incendie » pour tout autre besoin, sauf circonstance exceptionnelle, qui peut amener le service de l'Eau à accorder une dérogation.

Préalablement aux essais périodiques de bon fonctionnement l'abonné doit en informer le Distributeur 3 jours à l'avance.

2.9 Les données personnelles

Le service gère et traite les données personnelles en conformité au règlement relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (RGPD).

Les informations recueillies dans le contrat d'abonnement (nom, prénom, adresse de l'utilisateur, copie carte d'identité) sont strictement nécessaires à la gestion du service (fourniture du service, facturation, relation avec les usagers), et utilisées à cette seule fin.

Les autres données (adresse mail, numéro de téléphone...) sont utiles au service pour faciliter la communication avec l'abonné, en particulier en cas de problème sur la distribution d'eau potable. Elles ne sont utilisées qu'aux besoins du service et leur collecte est soumise au consentement de l'utilisateur.

Les données collectées dans le cadre de l'abonnement au service sont conservées pendant la durée de l'abonnement et pendant une période de 6 mois après la résiliation de l'abonnement ou pendant la durée nécessaire au recouvrement des sommes dues par l'abonné.

L'abonné bénéficie d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Seule la personne physique directement concernée par le traitement doit contacter directement le Responsable de Traitement et doit justifier de son identité. Pour faire valoir des droits, l'abonné effectue sa demande écrite auprès du délégué à la protection des données personnelles (formulaire disponible sur demande ou sur le site internet du Distributeur).

Les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur.

3 LE BRANCHEMENT

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

3.1 Description du branchement

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

- La prise en charge sur la conduite de distribution publique
- Le robinet vanne et la bouche à clé
- La canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé jusqu'à la pénétration dans les bâtiments, le regard abritant le compteur le cas échéant,
- L'ensemble de comptage regroupant le robinet d'arrêt avant compteur et ses joints de raccordement, la capsule de plombage, le compteur et ses joints de raccordement, l'équipement de relève à distance ainsi que le support compteur dans les nouvelles installations, qu'il soit extérieur ou intérieur.
- Le dispositif couplé de purge et antiretour (clapet)
- Le joint en sortie du dispositif couplé de purge et antiretour
- Le robinet d'arrêt après compteur équipé d'une purge

Le branchement comprend deux parties distinctes :

- La partie publique du branchement est celle situées sur une propriété publique depuis la prise d'eau sur la conduite publique et jusqu'en limite avec une propriété privée. Elle est la propriété du Distributeur et fait partie intégrante du réseau. L'ensemble de comptage, les dispositifs de purge et antiretour, y compris joints, sont aussi propriété du Distributeur quel que soit leur position sous foncier public ou privé. Le Distributeur assure à ses frais les réparations, l'entretien, le renouvellement et la prise en charge des dommages sur ces parties du branchement.
- Pour les conduites de distribution publiques situées en servitude en partie privative, la partie publique du branchement se limite au système de prise en charge sur la conduite de distribution. L'ensemble de comptage, les dispositifs de purge et antiretour, y compris joints, sont propriété du Distributeur.
- La partie privée du branchement correspond aux canalisations et installations situées sur les propriétés privées en aval de la prise en charge, excepté toutefois l'ensemble de comptage, les dispositifs de purge et antiretour, y compris joints, qui restent la propriété du Distributeur. La partie privée comprend
 - le robinet d'arrêt après compteur équipé d'une purge ainsi que la borne compteur. Cette dernière appartient au propriétaire de l'immeuble qui en assure la garde, la surveillance, l'entretien et la réparation sauf en cas de faute du Distributeur.
 - Le réducteur de pression s'il existe
 - Le disconnecteur qui peut être exigé par le Distributeur s'il existe des risques

L'aval de la prise en charge se définit comme la partie du réseau située après la prise en charge dans le sens de l'écoulement de l'eau.

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ou lotissement, la limite entre partie publique et partie privée est matérialisée par un regard pouvant être équipé d'un compteur général. Le Distributeur pourra imposer une boîte à boue, manchette de démontage dispositif anti-retour, robinet d'arrêt.

3.2 Non-conformité du branchement

Les cas de non-conformité sont les suivants sans que la liste soit limitative :

- Le branchement ne comporte pas en limite de propriété publique/privée un compteur ou compteur général et une vanne d'arrêt.
- L'ensemble comptage est incomplet.
- Le branchement individuel de chaque local ou logement ne peut être isolé sans fermer le service à un tiers.

Le Distributeur peut procéder à la mise en conformité du branchement, notamment par la pose d'un robinet ou vanne d'arrêt général ou d'un compteur général et le déplacement du système de mesure ou compteur en limite de propriété.

La mise en conformité peut résulter dans les mêmes conditions d'une initiative de l'utilisateur, abonné ou propriétaire.

Dans le cas d'une demande d'urbanisme, le Distributeur pourra imposer la mise en conformité du branchement à la charge du propriétaire.

Lors de toute intervention du Distributeur sur le branchement, l'utilisateur, abonné ou propriétaire supporte les surcoûts pouvant résulter des difficultés d'accessibilité en particulier lorsque des constructions de toute nature ont pu être édifiées.

3.3 L'installation et la mise en service

Tout nouveau branchement doit faire l'objet d'une demande écrite auprès du Distributeur à l'aide du formulaire disponible sur demande ou sur le site internet du Distributeur. Cette demande devra être accompagnée d'un plan masse faisant apparaître le projet de branchement et la localisation projetée du regard compteur.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur et après accord sur l'implantation et la mise en place du regard compteur (par défaut en limite de propriété publique/privée sur domaine privé).

La réalisation d'un branchement neuf est subordonnée à la présentation d'une autorisation d'urbanisme ou de l'accord du maire de la commune.

Le demandeur aura la responsabilité technique et financière de l'établissement du nouveau branchement. Il devra solliciter toutes les autorisations nécessaires auprès du gestionnaire de voirie.

Le Distributeur fixe, en concertation avec le demandeur des travaux, le tracé le plus court et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

A l'exception des dispositifs complémentaires éventuels faisant partie de l'installation privée, les travaux de branchement sont réalisés par une entreprise autorisée par le Distributeur, missionnée par le demandeur et dans le strict respect des préconisations du Distributeur.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Distributeur 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.

Le Distributeur peut refuser un nouveau branchement en raison de circonstances techniques ou économiques particulières (notamment enjeux sanitaire dû à la longueur du raccordement, coût disproportionné de l'extension ou du renforcement du réseau existant par rapport au nombre d'utilisateurs concernés)

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

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination, la mise en service d'un branchement sera subordonnée à la mise en place d'un dispositif de protection contre les retours d'eau conforme à la réglementation sanitaire. Ce dispositif sera installé au frais de l'utilisateur qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Dès la mise en place des appareils de branchement et de distribution, et avant tout scellement ou recouvrement, le Distributeur constate la conformité technique du branchement, les conditions de réalisation, les implantations des tuyaux, regards, robinets, compteurs et autres appareils, depuis leur raccord avec le branchement sous la voie publique jusqu'au point de comptage d'eau. Le Distributeur contrôlera aussi les essais de pression et essais bactériologiques le cas échéant.

Avant la mise en service du branchement, le Distributeur peut effectuer le contrôle de conformité des installations intérieures. Il peut demander toute modification destinée à rendre l'installation intérieure conforme au règlement de service et surseoir à l'exécution des travaux de branchements ou à la mise en service jusqu'à la mise en conformité de l'installation intérieure.

3.4 Le paiement des travaux

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement partie publique comme partie privée (études préalables, travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur ou du syndicat des copropriétaires demandeur du branchement.

3.5 L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement

Le Distributeur prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine public.

L'entretien ne comprend pas :

- Le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.
- Les réparations résultant d'une faute de la part de l'utilisateur

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie privée du branchement. En conséquence le distributeur n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance. De même, sauf si sa faute est établie, il n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant sur la partie publique du branchement.

3.6 La fermeture et l'ouverture du branchement

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné, selon les dispositions tarifaires adoptées tous les ans par la collectivité.

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

3.7 La modification du branchement

Dans le cas où un déplacement ou une modification de branchement est demandée par le Distributeur dans le cadre de l'instruction d'une autorisation d'urbanisme, les travaux seront réalisés et financés par le pétitionnaire.

Dans le cas où un déplacement ou une modification de branchement est demandée par le Distributeur en dehors d'un document d'urbanisme, les travaux seront réalisés et financés par le Distributeur.

Dans le cas où l'utilisateur est demandeur d'un déplacement ou d'une modification du branchement, les dispositions de l'article 3.2 du présent règlement s'appliquent.

En cas de partage d'une propriété composée de plusieurs immeubles précédemment raccordés par un seul branchement, chaque immeuble devra être pourvu d'un regard placé en limite du domaine public équipé d'un ensemble de comptage (compteur général) et équipé d'un dispositif antiretour. Le branchement individuel de chaque local ou logement devra pouvoir être isolé sans fermer le service à un tiers.

3.8 Raccordement d'une propriété non riveraine

Si le branchement doit traverser une propriété privée autre que la propriété du demandeur du branchement le regard compteur sera installé sur le domaine privé en limite du domaine public.

Quelle que soit sa position sous foncier privé, la borne compteur appartient au propriétaire de l'immeuble desservi qui en assure la garde, la surveillance, l'entretien et la réparation.

Il est de la responsabilité du demandeur de faire établir les actes administratifs nécessaires (convention de servitude, acte notarié...).

3.9 Fuites et dommages sur branchement

Si une fuite dont la cause est indépendante du Distributeur se produit en partie privative entre le compteur et la limite publique/privée, l'usager, abonné ou propriétaire est tenu de faire procéder immédiatement à sa réparation. Il doit prévenir immédiatement par téléphone le Distributeur qui donnera les instructions d'urgence nécessaires et procédera éventuellement à la fermeture de l'eau sur le réseau public.

Si dans un délai de 15 jours francs après mise en demeure il n'a pas été procédé à la dite réparation ou apporté des éléments de réponse suffisants justifiant la situation, le Distributeur procède à l'estimation des fuites et facture le volume correspondant au propriétaire.

En cas de fuite en partie privative le Distributeur peut interrompre la distribution de l'eau potable en raison des dommages éventuels préjudiciables à la sécurité des personnes et des biens dans les cas suivants :

- Non réparation du branchement en cause dans les quinze (15) jours après mise en demeure par le Distributeur
- Danger immédiat pour la sécurité publique
- Accumulation de l'eau submergeant l'orifice de la fuite et pouvant entraîner un risque de retour d'eau polluée en cas de baisse de pression dans le réseau

Dans ces deux derniers cas la coupure peut intervenir sans préavis.

En cas de fuite en partie privative le Distributeur peut autoriser l'abonné si les conditions techniques sont réunies à mettre en place une alimentation temporaire pendant une durée maximum d'un mois. Il apporte son appui technique à l'abonné. Le Distributeur estime le volume consommé non comptabilisé et le facture à l'abonné. La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Distributeur et interdite aux abonnés et aux entreprises intervenant pour le compte de ces derniers.

En outre le Distributeur peut à l'occasion d'une remise en service d'une installation demander la mise en conformité de celle-ci pour répondre à la normalisation en vigueur et aux règles de sécurité.

4 LE COMPTEUR D'EAU

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être agréé par la réglementation en vigueur. Le Distributeur peut équiper le compteur d'un dispositif de relevé à distance.

4.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance (têtes émettrices) sont propriété du distributeur.

Même si vous n'en êtes pas propriétaires, lorsqu'il est placé en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du code civil.

Le calibrage du compteur est déterminé par le distributeur en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins le Distributeur remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Le propriétaire doit faire effectuer en amont les travaux de modification de la borne compteur nécessaires pour la mise en place d'un compteur différent.

Le Distributeur peut à tout moment remplacer à ses frais votre compteur par un compteur au moins équivalent. Dans ce cas le distributeur vous avertit de ce changement et vous communique l'index du compteur changé et du nouveau compteur.

4.2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est placé en domaine privé, aussi près que possible des limites du domaine public (sauf autorisation expresse du Distributeur). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

La pose du compteur pourra être facturée au tarif délibéré par la collectivité.

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation.

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux prescriptions du Distributeur (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs) accessible depuis le domaine public. Cet abri est réalisé à vos frais, soit par vos soins soit par le Distributeur. Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Distributeur.

A l'occasion de travaux d'entretien, de réparation ou de renouvellement de Branchement, le Distributeur peut, pour des motifs techniques ou liés à la mutabilité du service, procéder au déplacement du dispositif de comptage à un nouvel emplacement, aussi près que possible du domaine public.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel de l'utilisateur, installé en gaine technique conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

4.3 La vérification

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

Vous pouvez vous-même demander la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur.

Le Distributeur se charge alors de le déposer et de le confier à un organisme agréé en vue de sa vérification.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge selon les conditions tarifaires délibérées annuellement par la collectivité.

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

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre l'information relevée par le dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

4.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le contrôle périodique et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Distributeur, à ses frais. A cet effet, vous devez faciliter l'accès des agents du Distributeur ou des agents mandatés par lui aux équipements placés en propriété privée.

Vous devez néanmoins signaler au Distributeur toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Le compteur sera protégé contre le gel grâce à l'emploi d'isolants thermiques correctement dimensionnés. Ces précautions sont communiquées sur demande par le Distributeur.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et du regard qui l'abrite. Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé et remplacé aux frais du Distributeur.

En revanche, lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- Son dispositif de 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...)

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement et à l'application de pénalité.

Le remplacement du compteur est à votre charge lorsque vous en présentez la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à votre besoin.

5 LA FACTURATION DE L'EAU

Vous recevez au minimum une facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

5.1 La présentation de la facture

Votre facture comporte pour l'eau potable deux rubriques :

- La distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction et renouvellement des installations de production, adduction 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 revenant notamment à l'Agence de l'Eau.

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

Votre facture peut aussi inclure des prestations autres que la fourniture d'eau assurées par le Distributeur

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques destinées à financer le service de l'assainissement :

- Collecte et traitement des eaux usées. Cette rubrique se décompose en une partie fixe (abonnement) et une partie variable (en fonction de la consommation d'eau potable) pour le service assainissement collectif
- Les redevances aux organismes publics revenant notamment à l'Agence de l'Eau (assainissement collectif)

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

5.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Par délibération annuelle de la collectivité

- 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 aux services de l'eau potable ou de l'assainissement, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informés au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition auprès du service.

La redevance d'assainissement apparaît sur la facture d'eau potable des abonnés assujettis. Les conditions de sa détermination et de sa facturation sont inscrites dans le règlement du service d'assainissement.

5.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au minimum une fois par an par le service lors de la tournée de relève. Vous devez pour cela faciliter l'accès des agents du Distributeur ou des agents mandatés à cet effet chargés du relevé de votre compteur. En dehors de la tournée de relève, toute demande de relève compteur sera être facturée au tarif annuellement délibéré par la collectivité.

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une « carte d'auto relève » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours. Vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par mail ou via le site internet du service dans ce même délai.

En absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre recommandée à prendre rendez-vous dans un délai de un mois avec un agent releveur pour qu'il puisse effectuer votre relève d'index. L'absence de prise de rendez-vous sera assimilée à une obstruction à l'accès au compteur.

Si votre compteur est équipé du dispositif adapté, le relevé s'effectue à distance. En cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente (ou à partir de la consommation des 3 dernières années), sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Distributeur.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur par lecture directe de l'index de votre compteur.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logement ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général de l'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé ou estimé à ce compteur et la somme des volumes relevés ou estimés aux compteurs individuels.

5.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture ou à défaut 14 jours après la date d'émission.

Votre facture comprend un abonnement (part fixe) à payer à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé au prorata-temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la dernière consommation annuelle réelle disponible (ou à partir de la consommation des trois dernières années).

En cas de difficulté de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invités à en faire part sans délai au Distributeur pour obtenir les renseignements utiles. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps selon procédure et validation de la Trésorerie, recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (Fond de Solidarité pour le Logement).

En cas d'erreur dans la facturation vous pouvez bénéficier après étude de circonstance d'une facturation complémentaire si votre facturation a été sous-estimée.

Le montant des prestations autres que la fourniture d'eau assurées par le Distributeur est dû dès leur réalisation. La facturation de ces prestations peut être intégrée à la facture d'eau.

5.5 La mensualisation

Le Distributeur vous propose le prélèvement mensuel afin d'échelonner vos paiements et éviter les relances.

En choisissant la mensualisation vous règlerez en dix fois votre facture d'eau sur la base de la relève annuelle de votre compteur. L'index relevé permettra de déterminer le solde restant à prélever, déduction faite des neuf mensualités déjà réglées.

Avec la mensualisation, pour un cycle complet, vous serez prélevé automatiquement pendant 10 mois non consécutifs :

- 9 acomptes mensuels dans les mois qui précèdent la facture, basés sur la moyenne de votre consommation
- Pas de prélèvement le mois précédant la facture de solde.
- Prélèvement de la facture de solde avec transmission du nouvel échéancier.
- Pas de prélèvement le mois suivant la facture de solde.
- Reprise des 9 acomptes mensuels le mois suivant.

Vous ne recevrez pas de facture pour les acomptes mensuels. Vous recevrez la facture de solde sur laquelle seront déduites les mensualités déjà prélevées.

Un échéancier fixant le montant de vos mensualités vous sera transmis après réception du mandat de prélèvement mensuel complété et d'un RIB.

Le montant des échéances sera fixé par le service des eaux en fonction de vos consommations antérieures. Pour les nouveaux abonnés, une estimation de votre consommation sera faite en fonction du nombre de personnes dans le foyer. Le montant de l'acompte ne pourra être inférieur à 5€ par mois.

Selon l'évolution de votre consommation, un ajustement de vos acomptes mensuels sera fait automatiquement l'année suivante, sauf avis contraire de l'abonné.

Une demande d'ajustement peut être faite par l'abonné si sa consommation d'eau varie, notamment suite à la modification de la composition de votre foyer.

Le montant de votre mensualité sera prélevé le 12 du mois.

Changement de coordonnées bancaires

L'abonné qui change de compte bancaire, d'agence ou de banque, doit faire parvenir au service des eaux un relevé d'identité bancaire, dans les meilleurs délais. Le changement de compte bancaire sera effectif sous 15 jours à compter de la réception des documents.

Interruption – Rejet

Vous pouvez interrompre la procédure de prélèvement sur simple demande écrite sur l'adresse mail servicedeseaux@grand-lac.fr ou par courrier à l'attention de Grand Lac - Service des Eaux - 1500 boulevard Lepic - 73100 AIX LES BAINS.

Il sera mis fin automatiquement aux acomptes mensuels après 2 rejets de prélèvements pour le même usager. Une nouvelle demande pourra être effectuée après réception de la facture.

Remboursement du trop perçu

Lors de l'établissement de votre facture de solde, s'il apparaît que votre consommation a diminué, le trop perçu vous sera remboursé par le régisseur de Grand Lac.

Le montant des acomptes mensuels de l'année suivante sera alors diminué.

5.6 Le non-paiement

Lorsqu'un abonné n'a pas acquitté sa facture à la date limite de paiement, le Distributeur peut procéder à l'interruption de la fourniture sous réserve des dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Dans ce cas il en avise l'abonné au moins 20 jours à l'avance par courrier dans lequel il informe l'usager que ce dernier peut saisir les services sociaux en cas de situation de précarité.

En cas de non-paiement, le règlement des sommes dues est poursuivi par toute voie de droit par la Trésorerie de la Collectivité.

5.7 L'écrêtement de facture en cas de consommation anormale

L'écrêtement en cas de surconsommation est établi conformément aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales.

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

Cette information prévoit les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écrêtement de la facture conformément aux dispositions légales et réglementaires.

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

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaire ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années si vous présentez au service, dans les 45 jours qui suivent l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée ou une attestation de réparation sur l'honneur avec production de facture des pièces nécessaires à la réparation (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Le Distributeur peut procéder à tout contrôle nécessaire.

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

5.8 Lutte contre l'incendie

La facture se décompose en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

Toute consommation d'eau au titre des abonnements au service incendie à usage privé donne lieu à facturation, exception faite de l'eau utilisée par le service public incendie. A défaut d'un comptage des consommations le Distributeur procède à une estimation des consommations.

6 LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle « installations privées » les installations qui ne sont pas situées sur une propriété publique, hors système de comptage et dispositif couplé de purge et antiretour.

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutées à vos frais et par le prestataire de votre choix.

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

consommation humaine. Ces installations ne doivent en particulier pas pouvoir occasionner la pollution du réseau public de distribution d'eau potable par phénomène de retours d'eau.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats (cf. modalités indiquées en annexe ou fournies, à la demande, par le Distributeur).

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, le Distributeur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par le Distributeur peuvent en votre présence procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur se réserve le droit d'imposer des prescriptions particulières et la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Distributeur peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

En vertu du principe de précaution, en cas de risque avéré de pollution du réseau de distribution publique, le Distributeur peut procéder à la fermeture immédiate du branchement jusqu'à la mise en conformité de vos installations, sans préjudice des recours intentés par le Distributeur au titre d'un éventuel dommage.

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

6.2 L'utilisation d'une autre ressource en eau

Conformément à la réglementation, lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en mairie. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, le service de l'eau est en droit d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits ou forage ainsi que des dispositifs de récupération des eaux de pluie.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné générant un rejet au réseau d'eaux usées, l'abonné devra aménager son réseau pour que le Distributeur puisse l'équiper d'un compteur de sa propriété en vue de comptabiliser les volumes qui seront assujettis à la redevance assainissement. Les agents du Distributeur doivent pouvoir accéder facilement à tout moment à ce compteur pour en assurer la relève, l'entretien ou le renouvellement.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations, et d'être présent ou de vous faire représenter lors de la visite.

Le contrôle porte sur les points suivants :

- Examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement d'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- Examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- Constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages ;
- 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.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux en provenance d'une autre source, le rapport de visite vous exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, le service organisera une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité le Distributeur peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

Le coût des visites de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité sont à votre charge, sauf pour un contrôle déclenché sur la base d'une présomption d'utilisation d'une autre ressource en eau se révélant finalement erronée. Le tarif des contrôles est défini annuellement par la collectivité.

6.3 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur. 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. Toutefois lorsqu'une partie de vos installations privées est placée par décision du Distributeur en domaine public, les obligations et responsabilités relatives à l'entretien, au renouvellement et au maintien en conformité ne vous incombent que pour les installations situées dans votre propriété privée.

Si l'installation est équipée d'un disconnecteur, vous devez produire annuellement au Distributeur la fiche de maintenance délivrée par un technicien certifié attestant du bon fonctionnement de cet équipement. A défaut de production de cette fiche votre installation sera considérée comme non conforme.

6.4 Rétrocession de réseaux privés

L'incorporation au domaine public d'installations de distribution d'eau potable réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à la validation préalable du Distributeur. 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 et particulières du Distributeur relatifs aux travaux et aux levés topographiques (documents disponibles sur demande auprès du Distributeur).

Dans le cas où des désordres sont constatés, et avant toute intégration au domaine public 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 et contrôlés par le Distributeur.

7 LES INFRACTIONS ET LES RECOURS

7.1 Les infractions

Toute infraction au présent règlement et notamment prise frauduleuse d'eau avérées ou présumée par constatation d'une infraction par un agent du Distributeur telle que déplombage 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 défini annuellement par la collectivité.

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

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 l'article 1.3 du présent règlement.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause ainsi que des préjudices subis par le Distributeur ou la Collectivité.

Toute infraction constatée pourra donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents.

7.2 Les recours

En cas de réclamation, l'utilisateur peut adresser une demande écrite (courrier, courriel) au Distributeur (servicedeseaux@grand-lac.fr).

Lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre du recours préalable l'utilisateur peut :

- Saisir la Médiation de l'eau pour recourir à une procédure de médiation conformément aux exigences du Code de la Consommation (www.mediation-eau.fr). Ce service est gratuit pour l'utilisateur.
- Saisir le défenseur des Droits de la République

Les litiges individuels entre l'utilisateur et le service de l'Eau relèvent de la compétence du tribunal d'instance de votre habitation.

8 LES DISPOSITIONS D'APPLICATION

8.1 La date d'application

Le présent règlement prend effet à dater du 10 mai 2021 et se substitue de plein droit à tout règlement antérieur.

8.2 Les modifications du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par la collectivité par délibération de l'organe délibérant.

Ces modifications sont portées à la connaissance des usagers du service par affichage dans les locaux de la collectivité (et des mairies des communes du territoire) et vous sont communiquées.

Le règlement est remis aux usagers lors de la conclusion du contrat d'abonnement. Le règlement à jour est disponible sur le site internet du service ou à l'accueil aux horaires d'ouverture. Il peut vous être transmis, sur simple demande, en main propre, par mail ou courrier.

8.3 Approbation du règlement

Le présent règlement du service a été délibéré et voté par le Conseil de Communauté de la Collectivité de Grand Lac Agglomération le 27 avril 2021.

Annexe 1 - Déroulement de l'individualisation

Tout service public de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est tenu de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation dès lors que le propriétaire en fait la demande

- Le propriétaire doit informer les locataires sur la nature et les conséquences techniques et financières de l'opération
- Le propriétaire prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau (mise en conformité des installations, respect des prescriptions du Code de la Santé Publique, pose de compteurs)

ETAPE 1

DEMANDE PRELIMINAIRE DU PROPRIETAIRE

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété doit élaborer un descriptif des installations de distribution d'eau sur le domaine privé :

- nombre de logements et répartition par bâtiment.
- condition et moyen d'accès prévu.
- plan des réseaux d'eau intérieurs et/ou extérieurs.
- plan des gaines techniques.
- diamètre et matériaux composant les conduites.
- ouvrages particuliers sur l'installation intérieure.
- emplacements prévus pour les compteurs individuels.
- si nécessaire, un projet de mise en conformité de ces installations.

L'installation doit être en tout point conforme aux prescriptions techniques définies par le Distributeur.

Une attestation de conformité technique sanitaire, délivrée à l'issue d'un diagnostic réalisé par un contrôleur technique agréé au sens de l'article l71-25 du code de la construction et de l'habitation, devra attester à terme, que l'immeuble ne présente aucun risque de dégradation pour la qualité de l'eau aux différents points de puisage.

Cette attestation pourra être exigée par le Distributeur, notamment si les installations intérieures sont en plomb.

Le propriétaire ou le syndic adresse au Distributeur, par lettre recommandée avec accusé de réception, une demande d'individualisation à laquelle il prend soin de joindre le dossier technique de l'immeuble.

Si l'immeuble est en copropriété, la demande d'individualisation devra être accompagnée du compte rendu de la réunion au cours de laquelle la copropriété s'est prononcée en faveur de l'individualisation à la majorité requise.

ETAPE 2

INSTRUCTION DE LA DEMANDE

Toute pièce complémentaire nécessaire à l'étude du dossier pourra être demandée au propriétaire ou au syndic.

Lorsque le dossier est complet, le Distributeur dispose d'un délai de deux mois pour donner une réponse et le cas échéant demander des modifications de l'installation intérieure.

Le Distributeur pourra réaliser une visite in situ afin de valider la conformité des installations.

Si des travaux sont nécessaires, ils seront clairement notifiés dans la réponse du service afin d'aider le propriétaire ou la copropriété à respecter les prescriptions techniques.

Les éventuels travaux de mise en conformité sont entièrement à la charge du propriétaire.

Après les travaux le Distributeur pourra exiger une contre visite.

Le Distributeur adressera aux propriétaires un contrat type et les conditions d'organisation du service

ETAPE 3

CONFIRMATION DE LA DEMANDE

A réception de la réponse positive du Distributeur le propriétaire ou le syndic de copropriété de l'immeuble qui souhaite donner suite au projet doit informer les occupants (propriétaire et locataire) de l'immeuble du projet d'individualisation.

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété doit être en mesure de présenter au Distributeur la manière dont chaque occupant a été informé de la demande d'individualisation et de ses conséquences.

La validation définitive doit être adressée au Distributeur par le propriétaire ou le syndic de copropriété par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans une copropriété, le représentant devra joindre à sa demande une copie du procès-verbal de l'assemblée générale au cours de laquelle les copropriétaires se sont déclarés favorables à la poursuite de l'individualisation dans leur immeuble.

Cette demande doit contenir le dossier technique définitif de l'immeuble (plan de l'installation et attestation de conformité sanitaire, le calendrier prévisionnel de réalisation des travaux) ainsi qu'un fichier comprenant les coordonnées et qualités des futurs abonnés individuels, notamment :

- Nom
- Prénom
- Téléphone
- Mail
- Propriétaire/Locataire
- Numéro de logement

Dès lors que l'installation répond aux prescriptions techniques, le Distributeur adresse les contrats d'abonnement vierges à la copropriété ou son représentant. Les contrats doivent être dûment renseignés, et retournés au Distributeur dans leur intégralité en un envoi unique, accompagnés des documents nécessaires, afin de permettre la pose des compteurs.

ETAPE 4

INDIVIDUALISATION DES CONTRATS

Le Distributeur dispose de deux mois pour individualiser les contrats après notification de la réception des travaux par le propriétaire sous réserve d'un accès permanent et définitif aux installations de comptage individuel et possibilité technique d'effectuer la pose simultanée de tous les compteurs de l'ensemble immobilier.

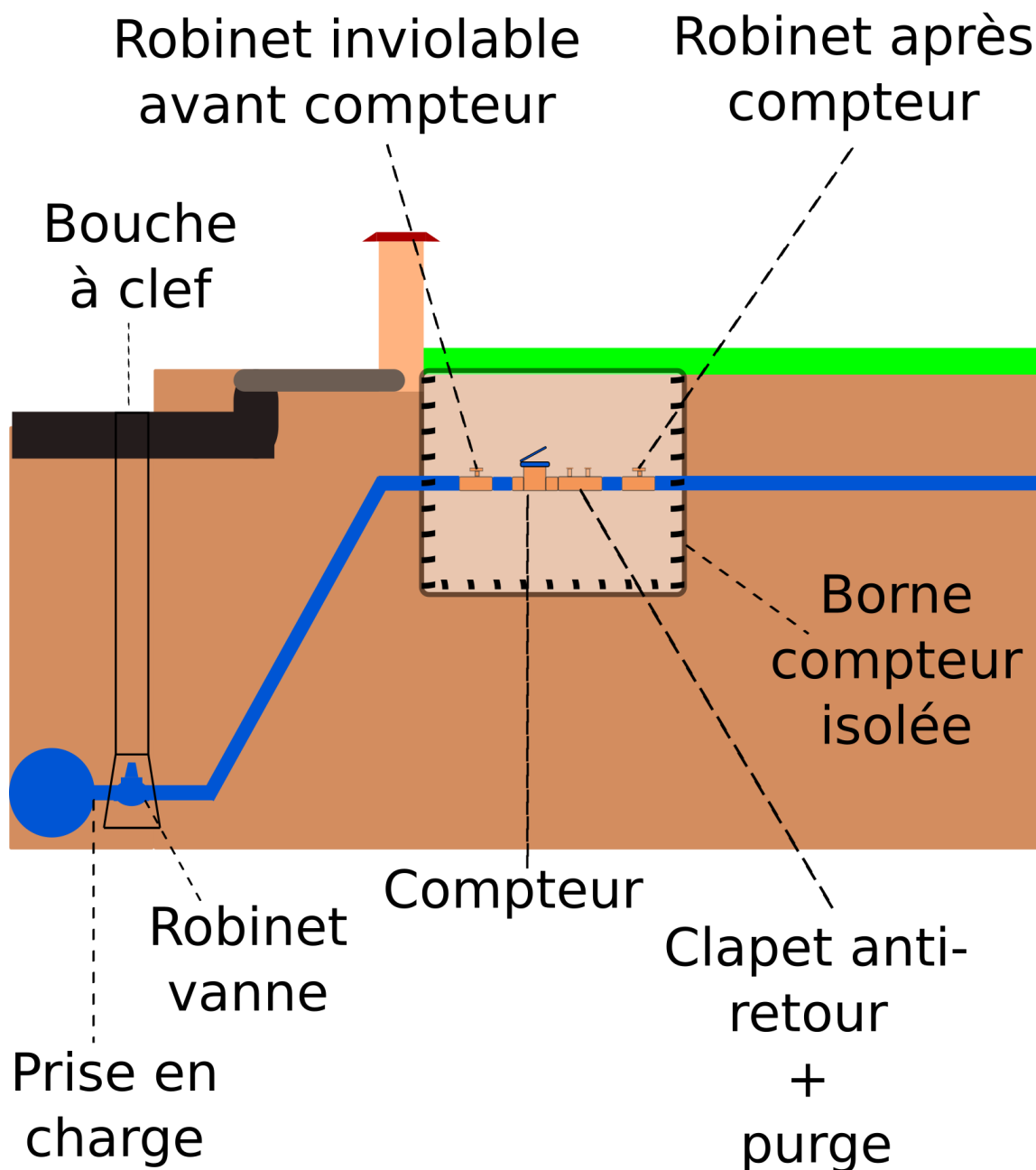
L'individualisation des consommations débute une fois les compteurs posés, le syndic ou le propriétaire se charge de ventiler à ses occupants, la fraction de la consommation résiduelle du compteur général durant la période de transition.

La consommation résiduelle enregistrée au compteur collectif est facturée au propriétaire ou au représentant de la copropriété déjà abonné du service avant la mise en place de l'individualisation. Chaque nouvel abonné reçoit sur sa première facture, les frais de mise en service et redevances selon tarification en vigueur.

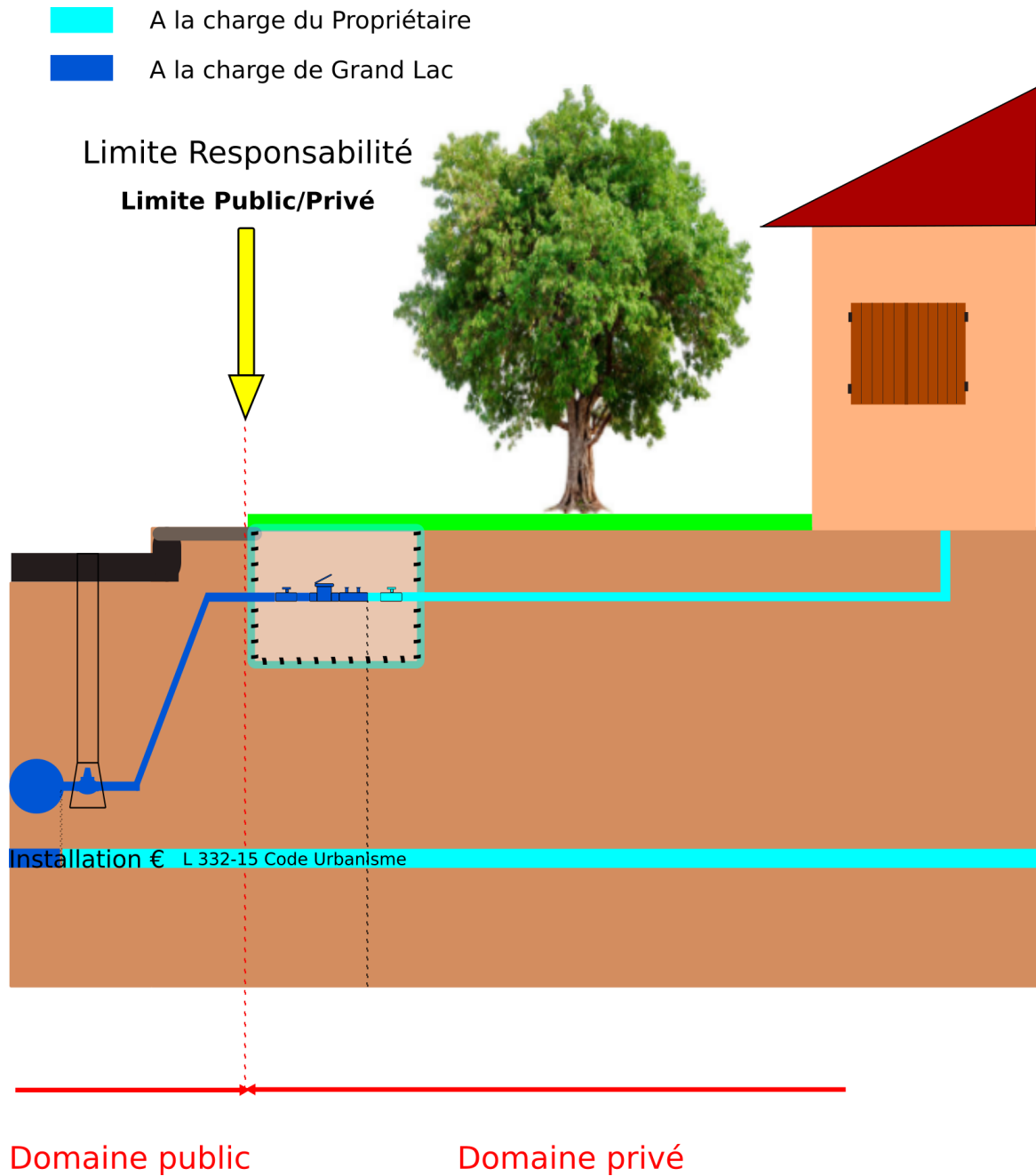
Références :

- Article 93 de la loi SRU du 13/12/2000
- Décret n°2003-408 du 28/04/2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- Circulaire n°2004-3 du 12/01/2004 relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

DESCRIPTIF DES EQUIPEMENTS

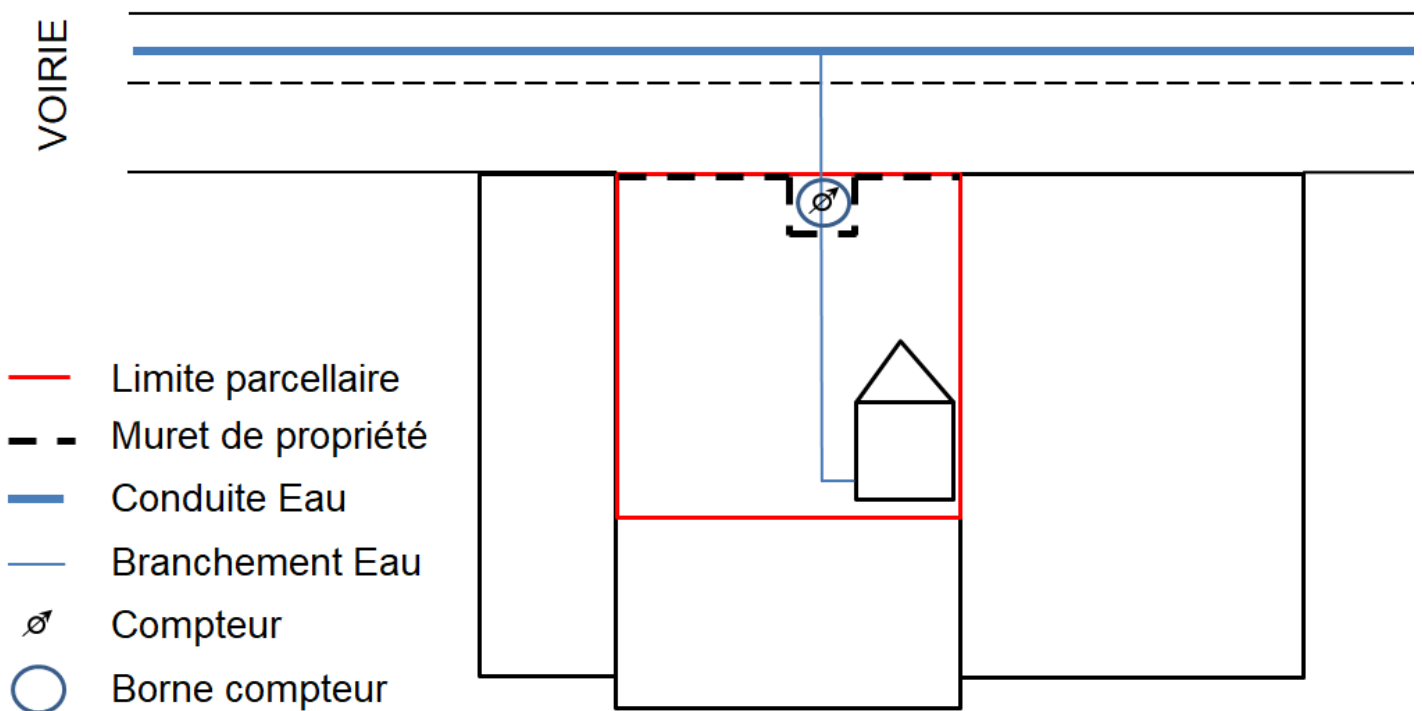


Annexe 3 - Raccordement



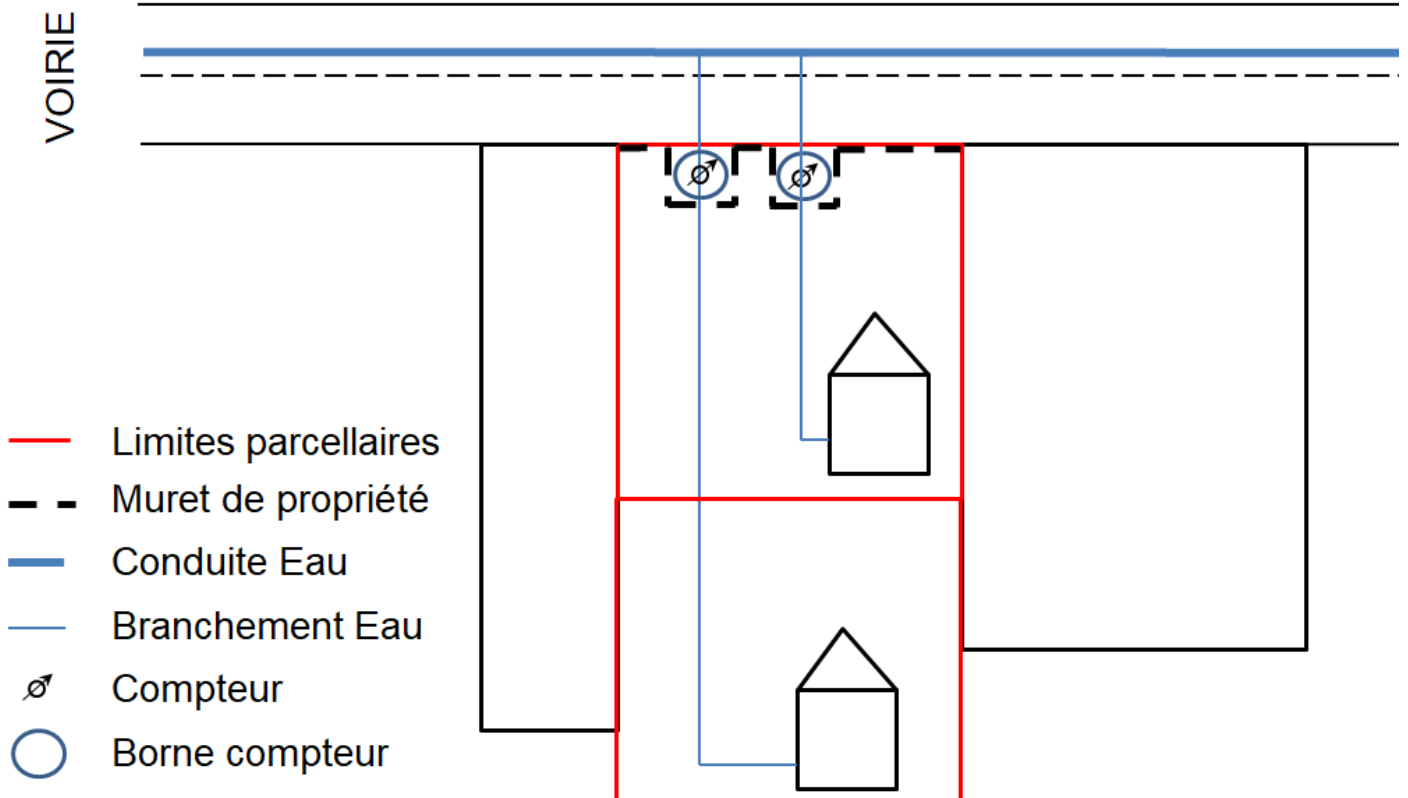
Annexe 4 - Raccordement d'une propriété riveraine

Art 4.2 :Le compteur est placé en domaine privé, aussi près que possible des limites du domaine public et accessible depuis le domaine public .



Annexe 5 - Raccordement d'une propriété non riveraine

Le branchement transite sur une parcelle tierce. La servitude est à la charge du bénéficiaire



Annexe 6 - Raccordement d'une copropriété ou association de lotissement

Art. 2.4 et 3.1

