

RÈGLEMENT DE SERVICE



EAU POTABLE

LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

L'essentiel en 4 points

1. Votre contrat

Le présent règlement du Service de l'Eau, ainsi que les conditions particulières font partie de votre contrat d'abonnement. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier.

Vous devez retourner à l'exploitant du service le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet.

2. Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3. Le compteur

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

4. Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m3 d'eau consommée et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins quatre fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

5. La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

Les mots pour se comprendre

VOUS	désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
LA COLLECTIVITE	désigne la Collectivité de Saint-Martin organisatrice du Service de l'Eau.
L'EXPLOITANT DU SERVICE	désigne l'entreprise Saur à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
LE CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
LE REGLEMENT DU SERVICE	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 14/11/2018. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.



1. LE SERVICE DE L'EAU	5
1.1 La qualité de l'eau fournie	5
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	5
1.3 Le règlement des réclamations	5
1.4 La médiation de l'eau	3
1.5 La juridiction compétente	3
1.6 Les règles d'usage du service	3
1.7 Les interruptions du service	6
1.8 Les modifications et restrictions du service	6
1.9 La défense contre l'incendie	7
2. VOTRE CONTRAT	7
2.1 La souscription du contrat	7
2.2 La résiliation du contrat	8
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	8
3. VOTRE FACTURE	8
3.1 La présentation de la facture	8
3.2 L'actualisation des tarifs	9
3.3 Votre consommation d'eau	9
3.4 Les modalités et délais de paiement	10
3.5 En cas de non-paiement	10
4. LE BRANCHEMENT	10
4.1 La description	11
4.2 L'installation et la mise en service	11
4.3 Le paiement	11
4.4 L'entretien et le renouvellement	12
4.5 La fermeture et l'ouverture	12
4.6 La suppression	12
5. LE COMPTEUR	12
5.1 Les caractéristiques	12
5.2 L'installation	12
5.3 La vérification	13
5.4 L'entretien et le renouvellement	13
6. LES INSTALLATIONS PRIVEES	14
6.1 Les caractéristiques	14
6.2 L'entretien et le renouvellement	14
6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	14



1. LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

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

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

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- ▶ un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé ;
- ▶ une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- ▶ une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux.
- ▶ une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence ;
- ▶ un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 7h30 à 14h30 pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- ▶ une réponse écrite à vos courriers dans les 3 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture ;

▶ une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes :

- 5 Rue Léopold Mingau – Concordia
97150 Saint Martin
du lundi au vendredi de 7h45 à 12h30
- ▶ pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) ;
 - la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 20 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

- ▶ une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard 14 jours après votre demande ou sous 24 Heures dans le cas d'une demande d'ouverture expresse lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme ;
- ▶ une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ ;
- ▶ la pression de distribution garantie, en fonctionnement normal du réseau, est au minimum égale à 1 bar au niveau du sol au droit du compteur des abonnés »

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

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser au plus haut niveau de recours interne : le Responsable Clientèle de Région pour lui demander le réexamen de votre dossier.

1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne 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 à l'amiable.

1.5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service d'eau. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

▶ 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 peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

L'Exploitant du service se réserve 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 autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé.

1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service

quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

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.

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

1.8 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

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

1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

2. VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au service de l'Eau.

2.1 La souscription du contrat

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

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

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

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par le distributeur d'eau par écrit ou par voie électronique. Vous trouverez le modèle de contrat d'abonnement en annexe au présent règlement. Il comprend :

- ▶ les informations précontractuelles ;
- ▶ le règlement du service ;
- ▶ un contrat d'abonnement (Voir Modèle en Annexe 1) ;
- ▶ une demande expresse d'exécution du service (case à cocher au début du contrat d'abonnement) ;

- ▶ le formulaire de rétractation (modèle en Annexe 1).

Il vous appartient de renvoyer le contrat d'abonnement et le règlement de service dûment signés au distributeur d'eau par courrier ou courriel. L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation. Dans ce cas, vous devez transmettre au distributeur de l'eau une demande expresse d'exécution du service. Vous pouvez utiliser le modèle de demande expresse transmis par le distributeur mais ce n'est pas obligatoire.

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 distributeur d'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.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce, après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Votre 1^{ère} facture correspondra :

- ▶ à l'abonnement pour la partie restant à courir du trimestre en cours ;
- ▶ au frais d'ouverture du branchement d'un montant indiqué en annexe de ce règlement, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;

- ▶ aux frais d'accès au service dont le montant figure en annexe du présent règlement.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est réduit ou suspendu sous réserve de la réglementation.

Votre contrat prend effet :

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

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 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 à l'exploitant (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées identiques au contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé par l'Exploitant, 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).

Les données personnelles que vous renseignez via le formulaire d'abonnement sont collectées afin de vous permettre de bénéficier du service de l'eau. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du service. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire au bon fonctionnement du service.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données personnelles qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits par email sur le site internet ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur votre facture. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez décider d'y mettre fin à tout moment. La demande de résiliation peut être adressée par courrier postal, par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou en ligne sur le site internet, avec un préavis minimum de 5 jours. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant dans les 5 jours suivant la date de résiliation.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement.

A défaut de résiliation dans les conditions prévues par le présent règlement, vous restez tenu au paiement des vos consommations d'eau et de l'abonnement calculé au prorata. L'abonnement reste donc valide, même après votre départ, ou tant qu'aucune autre demande d'abonnement n'a été faite par une autre personne.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous pour une fermeture de branchement.

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

- ▶ si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- ▶ si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

En cas de déménagement, si votre successeur signe un contrat avec une demande expresse d'exécution du service, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez au délégataire un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son

représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 2 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- ▶ tous les logements ou locaux professionnels doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- ▶ un contrat spécial dit « contrat collectif » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général. Dans le cas où le propriétaire ne procéderait pas à l'équipement du compteur général, la Collectivité pourra procéder à ses frais à la pose de ce compteur général. Le contrat d'abonnement dit « contrat collectif » sera automatiquement souscrit dès lors qu'une consommation sera relevée au compteur général et le propriétaire ou son représentant en seront redevables financièrement envers le Concessionnaire.

La procédure de l'individualisation est décrite en annexe 3 du présent règlement.

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

3. VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 4 factures par an.

Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau. Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe

(ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Tout ensemble immobilier (résidence de tourisme, village résidentiel de tourisme, villages et maisons familiales de vacances, camping, immeuble collectif, lotissement, caserne etc.) équipé d'un compteur unique, donnera lieu à l'application d'une partie fixe calculé par référence au nombre de lots ou de subdivisions susceptibles de faire l'objet d'une occupation privative (appartements, bungalows, bureaux, magasins, atelier, etc.), composant l'ensemble immobilier.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », Les contrôles d'assainissement non collectif feront l'objet d'une facturation à part.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- ▶ selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- ▶ par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;

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. L'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'exploitant est annuelle.

Vous êtes informé 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 par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins quatre fois par an, puis 12 fois par an à compter du déploiement de la relève à distance. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, site interne... En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue dans le respect de la réglementation en vigueur et à vos frais.

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

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

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- ▶ soit, par lecture directe du compteur ;
- ▶ soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe.

Avant déploiement de la relève à distance : les usagers seront informés par courrier et/ou mail, dès la connaissance par le délégataire de la surconsommation et avant l'envoi de la facture.

Après déploiement de la relève à distance : En cas de surconsommation constatée après la relève, ils sont informés par mail ou par SMS dans un délai de 2 jours, lorsque nous disposons de leurs coordonnées.

En cas de surconsommation constatée, tous les types de prélèvement seront suspendus (prélèvement mensuel et prélèvement à échéance).

Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

() Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.*

3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au plus tard à la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. Un problème avéré d'acheminement par la Poste donnera lieu à une annulation des frais de relance et à une suspension ponctuelle des relances.

Votre facture comprend un abonnement trimestriel (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata-temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (ou part variable) est facturée à terme échu, sur la base du relevé de votre compteur.

Un paiement fractionné par prélèvements mensuels est proposé. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors 10 mensualités du mois de février à novembre. Ces mensualités sont calculées à partir de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture du mois de décembre est prélevé au mois de janvier. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire.

La tarification appliquée est la même en cas de facturation trimestrielle.

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite sur vos canalisations après compteur, vous pouvez demander un dégrèvement partiel sous réserve :

- d'occuper un local d'habitation ;
- de produire sous un mois à compter de l'information de l'Exploitant une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation (les mentions portant sur la localisation de la fuite et la date de réparation devront figurer).

Faute d'avoir localisé une fuite, vous pouvez demander à l'Exploitant, sous un mois à compter de l'information transmise, la vérification du bon fonctionnement de votre compteur. La réponse vous sera retournée sous un mois suivant la saisine. Conformément à la réglementation en vigueur, en cas de fuite de canalisation après compteur attestée,

le volume facturé sera écrié au double du volume moyen consommé les trois dernières années.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues. Elles ne donnent pas droit à un dégrèvement conformément à l'article L 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- ▶ d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- ▶ d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

Votre consommation (ou part variable) est facturée à terme échu, sur la base du relevé de votre compteur ou sur une estimation en cas d'impossibilité de relève

3.5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, un courrier de relance vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Si votre facture demeure impayée vous recevez alors une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure.

Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, excepté **pour les résidences principales**.

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.

Si votre facture demeure impayée, vous recevez alors une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure. En cas de retard de paiement, vous serez astreint au paiement d'une pénalité de 1 % des sommes dues par mois de retard révolu depuis l'échéance figurant sur votre facture. Cette pénalité dont le montant minimum ne pourra être inférieur à 12,50 euros sera exigible dès l'expiration d'un délai de 10 jours suivant la réception d'une mise en demeure de payer restée sans effet. Le montant minimum de la pénalité fera l'objet d'une indexation selon la formule applicable à la rémunération du délégataire.

4. LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- ▶ un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- ▶ une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- ▶ le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;
- ▶ des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

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

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

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

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble dont la Collectivité pourra imposer la pose en cas de refus du propriétaire ou de son représentant. Le schéma du branchement est présenté en annexe 4. En conséquence de ce qui précède, le propriétaire ou son représentant sont responsables de l'ensemble des coûts d'entretien des réseaux situés après le compteur général ainsi que du paiement des consommations d'eau relevées au compteur général déduction faite de la somme des consommations individuelles relevées aux compteurs individuels situés après le compteur général.

4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs et les accidents divers). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service. Vous pouvez vous adresser à l'Exploitant du service pour obtenir des conseils sur les précautions à prendre pour protéger votre compteur.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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 de l'Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 6 mètres, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Afin de protéger vos installations, la mise en place d'un réducteur de pression sur les installations privées est conseillée si la pression statique au droit du branchement est supérieure à 4 bars et devient obligatoire pour une pression supérieure à 6 bars. L'installation, l'entretien et le renouvellement est à la charge de l'abonné.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement

après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou de sursoir à l'ouverture du branchement.

4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant chargés du renouvellement de votre compteur. Si l'agent de l'Exploitant ne peut accéder à votre compteur, une demande vous sera adressée pour prendre rendez-vous auprès de l'Exploitant. Dans le cas où le compteur n'a toujours pas pu être renouvelé durant deux périodes de relevés consécutives, l'alimentation en eau peut être interrompue dans le respect de la réglementation en vigueur et à vos frais.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- ▶ la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...);
- ▶ le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- ▶ les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service 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.

4.5 La fermeture et l'ouverture

En cas d'absence prolongée notamment, vous avez la possibilité de demander la fermeture temporaire de votre branchement.

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture

de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés 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 intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

5. LE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité de Saint-Martin.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). 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).

Lorsque le 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 tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

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

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service.

Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- ▶ le plomb de scellement a été enlevé ;
- ▶ il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- ▶ il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, accidents divers, etc.).

5.5 – La fraude au compteur

L'approvisionnement en eau sur le réseau public s'effectue exclusivement au moyen de branchements équipés d'un compteur.

Outre les mesures de coupures d'eau visées à l'article 3.5 ci-dessus vous vous exposez au

paiement de la pénalité visé ci-dessous en cas de constatation de l'une des infractions qui suivent :

- ▶ modification de l'implantation de votre compteur (déplacement, suppression, retournement...).
- ▶ altération ou gêne volontaire de son fonctionnement.
- ▶ altération ou suppression du dispositif mis en place par le service des eaux pour en assurer la protection (plomb, bague d'inviolabilité...).
- ▶ raccordement hors branchement sur la canalisation publique desservant votre immeuble.

▶ piquage ou perforation de la canalisation équipant votre branchement.

La constatation de cette infraction par tout huissier, tout agent assermenté du service des eaux ou toute personne investie d'un pouvoir de police sera opposable à l'usager jusqu'à preuve du contraire. Les frais de constat seront mis à la charge de l'usager contrevenant selon le montant indiqué dans les conditions particulières annexées au règlement de service.

Toute personne s'approvisionnant en eau au réseau de distribution publique sans que cette

consommation ne donne lieu à une comptabilisation par un compteur agréé par le distributeur d'eau se verra appliquer une pénalité correspondant à une consommation minimale de 800 m³ facturée au tarif applicable au jour de la constatation de l'infraction, sauf pour le service des eaux à prouver l'existence d'un préjudice supérieur.

Outre cette pénalité financière, des poursuites pénales pourront être engagées pour vol d'eau.

6. LES INSTALLATIONS PRIVEES

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

6.1 Les caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées 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, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations : voir Annexe 5.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si,

malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

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

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 avertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés à la Collectivité.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 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 à l'Exploitant du Service. 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 l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

FRAIS ANNEXES AU TITRE DU REGLEMENT DE SERVICE

TARIFS au 01/01/2019

La présente annexe prévoit les frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Les tarifs évoluent selon la disposition suivante (formule annuelle d'actualisation des tarifs) Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Prestations	Prix unitaire € HT	Unité
Fourniture et pose d'un compteur neuf (article 48)		
diam 15 mm	70,00€	/compteur
diam 20 mm	80,00€	/compteur
diam 30 mm	180,00€	/compteur
diam 40 mm	267,00€	/compteur
diam 50 mm	390,00€	/compteur
diam 60 mm	501,00€	/compteur
diam 80 mm	656,00€	/compteur
diam 100 mm	726,00€	/compteur
Ouverture et fermeture d'un branchement à la demande de l'abonné (hors arrivée/départ de l'abonné)	105,00€	/branchement
Contrôle des compteurs des abonnés à leur demande lorsque le comptage se révèle exact (Article 48.5) :		
- jaugeage sur site	70,00€	/contrôle
- étalonnage sur banc d'essai ON 15	416,00€	/contrôle
- étalonnage sur banc d'essai ON 20	445,00€	/contrôle
- étalonnage sur banc d'essai ON 30	605,00€	/contrôle
- étalonnage sur banc d'essai ON 40	730,00€	/contrôle
Remplacement des compteurs à la demande de l'abonné ou suite à une détérioration de son fait	70,00€	/compteur
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du Délégué au compteur)	110,00€	/abonné
Frais de relance simple pour retard de paiement	5,00€	/abonné
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	13,00€	/abonné
Modification d'un branchement à la demande de l'abonné (Article 56 et 58)	Sur bordereau	/branchement
Construction d'un branchement neuf pour le compte d'un abonné (Article 56 et 58)	Sur bordereau	/branchement
Visite domiciliaire pour contrôle d'une installation de production privée non-déclaré/Article 45.2)	300,00€	/contrôle
Relevé des compteurs sur puits et forages privés (Article 45.2)	95,00€	/compteur
Frais d'accès au service en cas d'ouverture d'abonnement (sans déplacement)	60,00€	/ouverture
Frais d'accès au service en cas d'ouverture d'abonnement (Avec déplacement)	100,00€	/ouverture
Frais d'accès au service en cas de fermeture d'abonnement (sans déplacement)	60,00€	/fermeture
Frais d'accès au service en cas de mutation d'abonnement (sans déplacement)	60,00€	/mutation

SPECIFICITES :

1) DEFINITION DES UNITES DE LOGEMENT

Sont considérés comme unité de logement, les habitations desservies directement par un compteur particulier, mais également les logements faisant partie d'un immeuble collectif, lotissement privé et autres structures (résidences de tourisme, villages résidentiels de tourisme, villages et maisons familiales de vacances, campings, casernes, etc.), ouvrages ou bâtiments desservis par des compteurs généraux, les commerces, bureaux et locaux.

2) CAS DES COMPTEURS GENERAUX D'IMMEUBLES OU DE LOTISSEMENTS

Lorsqu'il existe un compteur général d'immeuble ou de lotissement, il est utilisé pour comptabiliser les consommations des parties communes, qui sont calculées par différence entre le volume mesuré par ce compteur et la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Pour ce faire, l'ensemble des compteurs de l'immeuble ou du lotissement (compteur général et compteurs individuels) sont relevés simultanément.

ANNEXE 1 : Modèle de Contrat d'abonnement et de Demande de rétractation



Protégeons ensemble la ressource en eau
Saur, entreprise éco-responsable tient également à vous informer de la nécessité de privilégier une consommation sobre, efficace et respectueuse de l'environnement.

CONTRAT D'ABONNEMENT

Madame, Monsieur,

Saur vous souhaite la bienvenue parmi ses nouveaux clients.

Afin que vous emménagiez en toute sérénité, nous vous remettons en mains propres les informations précontractuelles dont vous avez besoin avant d'accéder au service. Elles définissent les conditions d'utilisations du service, les engagements mutuels ainsi que les conditions tarifaires.

Référence client

Titulaire du compte : Civilité : Madame <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/>		Date de naissance <input type="text"/>	
Nom <input type="text"/>		Prénom <input type="text"/>	
Société* <input type="text"/>		RCS <input type="text"/>	
<small>*lorsque le titulaire du contrat est une société, renseigner systématiquement le nom/prénom du gérant dans l'emplacement « Nom », « Prénom » et joindre un extrait Kbis</small>			
Adresse e-mail <input type="text"/>			
N° de portable <input type="text"/>		N° de fixe <input type="text"/>	

Co-titulaire du compte : Civilité : Madame <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/>		Date de naissance <input type="text"/>	
Nom <input type="text"/>		Prénom <input type="text"/>	

Adresse du branchement N° <input type="text"/>		Voie <input type="text"/>	
Complément adresse <input type="text"/>			
<small>Rue, Avenue, Boulevard — Préciser la Résidence, le bâtiment l'escalier et l'appartement le cas échéant</small>			
CP <input type="text"/>	Ville <input type="text"/>	Nb de logements dans l'habitation <input type="text"/>	
Propriétaire <input type="checkbox"/>	Locataire <input type="checkbox"/>	Nb de personnes dans le foyer <input type="text"/>	
Résidence principale <input type="checkbox"/>	Résidence secondaire <input type="checkbox"/>	Local commercial <input type="checkbox"/>	Local mixte (commercial et habitation) <input type="checkbox"/>
N° du compteur <input type="text"/>	Date du relevé à l'entrée dans les lieux <input type="text"/>	Relevé du compteur <input type="text"/> <small>(chiffre xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx)</small>	
Déclaration usage de l'eau : Usage domestique <input type="checkbox"/> Usage professionnel <input type="checkbox"/> Usage industriel <input type="checkbox"/>			

Adresse de correspondance N° <input type="text"/>		voie <input type="text"/>	
Complément adresse <input type="text"/>			
<small>(si différente de l'adresse de branchement) Rue, Avenue, Boulevard — Préciser la Résidence, le bâtiment l'escalier et l'appartement le cas échéant</small>			
CP <input type="text"/>	Ville <input type="text"/>		

- Je reconnais avoir reçu communication du règlement du service ainsi que des documents relatifs au prix du service et je m'engage à respecter l'ensemble de ces dispositions.
- Je certifie sur l'honneur l'exactitude des informations données et je reconnais que ta présente commande vaut obligation de paiement.
- J'autorise Saur à me transmettre par e-mail des informations sur le service de l'eau
- Conformément à l'article L121-21-5 du Code de la Consommation alinéa 1, je demande l'exécution de la prestation de service avant la fin du délai de rétractation de 14 jours mentionné à l'article L121-21 du Code de la Consommation, et suis informé de mon obligation de payer toute prestation liée à la mise en service de mon branchement même en cas d'utilisation de mon droit de rétractation.

Date <input type="text"/>
Signature de(s) client(s) :



DEMANDE DE RÉTRACTATION

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

A l'attention de Saur

Adresse (inscrivez l'adresse figurant sur votre facture) :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du (des) contrat(s) d'abonnement au (x) service(s) de l'eau et/ou d'assainissement ci-dessous :

Demandé(s) le :

Référence client :

Nom :

Adresse :

Signature :

Date :

Informations concernant l'exercice du droit de rétractation

Droit de rétractation

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

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

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que votre rétractation soit effective, il suffit que vous transmettiez votre décision avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de rétractation

En cas d'exercice de votre droit de rétractation, nous vous rembourserons :

- Tous les paiements reçus de vous, (notamment les frais de dossiers, les frais d'accès au service, l'abonnement) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous aurons été informés de votre décision.
- Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Vous pouvez également imprimer la demande de rétractation ou nous transmettre toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur www.saurclient.fr.

Si vous avez demandé de commencer la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous serez facturé des prestations exécutées jusqu'à la date d'exercice de votre rétractation.

ANNEXE 2 :

Prescriptions techniques pour l'individualisation

1•1 Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

PRÉAMBULE

Conformément aux textes réglementaires, il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,

le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

I- INSTALLATIONS INTÉRIEURES COLLECTIVES

1•1 Responsabilités

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

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin.

Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

1•2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou compteur général du lotissement, conformément au règlement du service de l'eau, ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

1•3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

1•4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

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

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

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

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

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

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

1•5 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

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

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

II- COMPTAGE

2•1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l'immeuble le permettront (c'est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- un robinet d'arrêt quart de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements ;
- un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau, conformément au schéma ci-après.

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque ou système équivalent gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi ;
- la référence du service de l'eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Chaque poste sera repéré par son identifiant dans le référentiel du service de l'eau, sur les plans mentionnés au point 1.2. du présent document.

2•2 Compteurs

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

Les compteurs individuels seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur ;
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée ;
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Qn) de 1,5 m³/h, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m³/h ;
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Qn de 1,5 m³/h.

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

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

2•3 Relevé et commande à distance

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

2•4 Compteur général

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

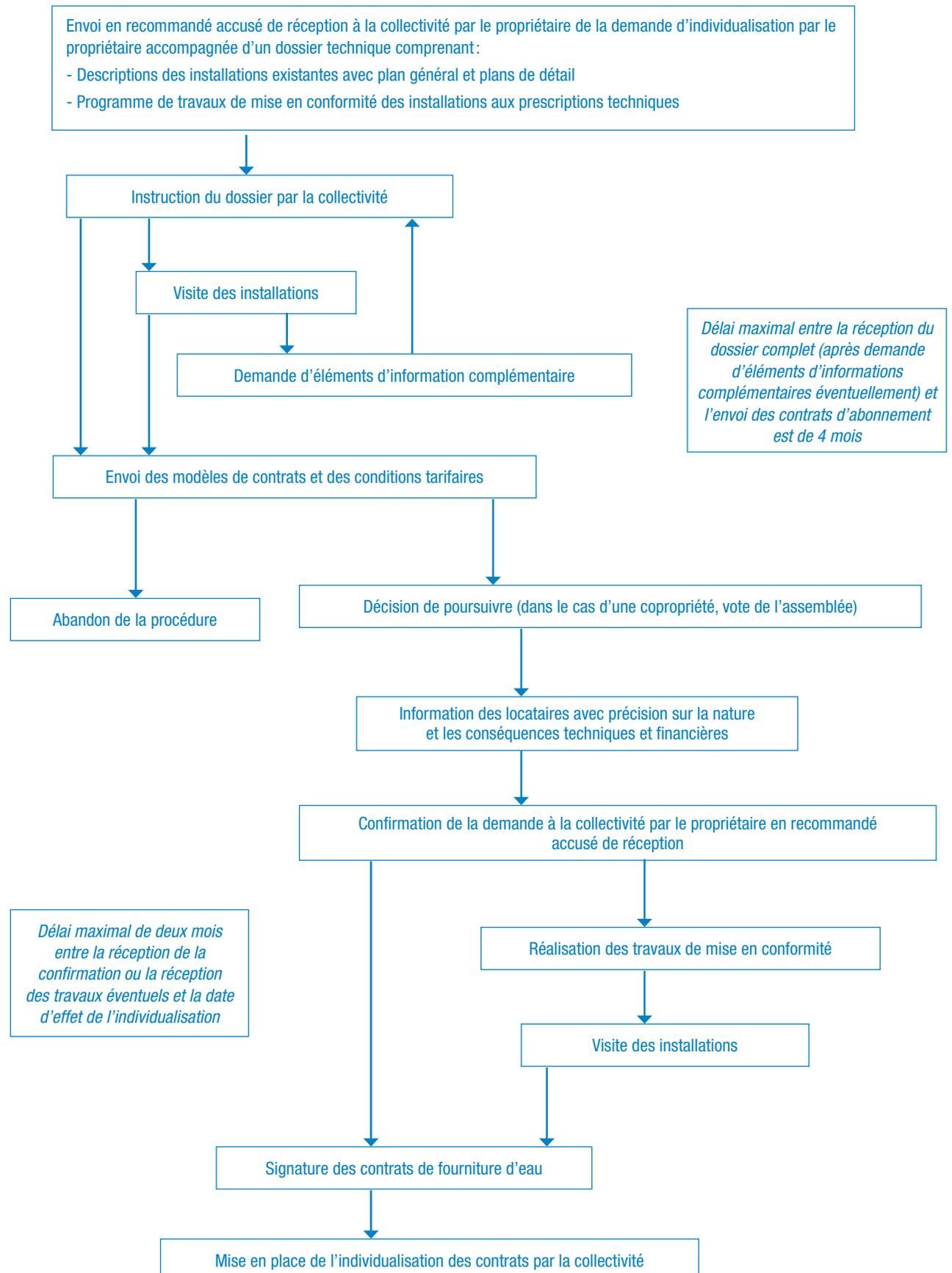
Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres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

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

2•5 Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

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

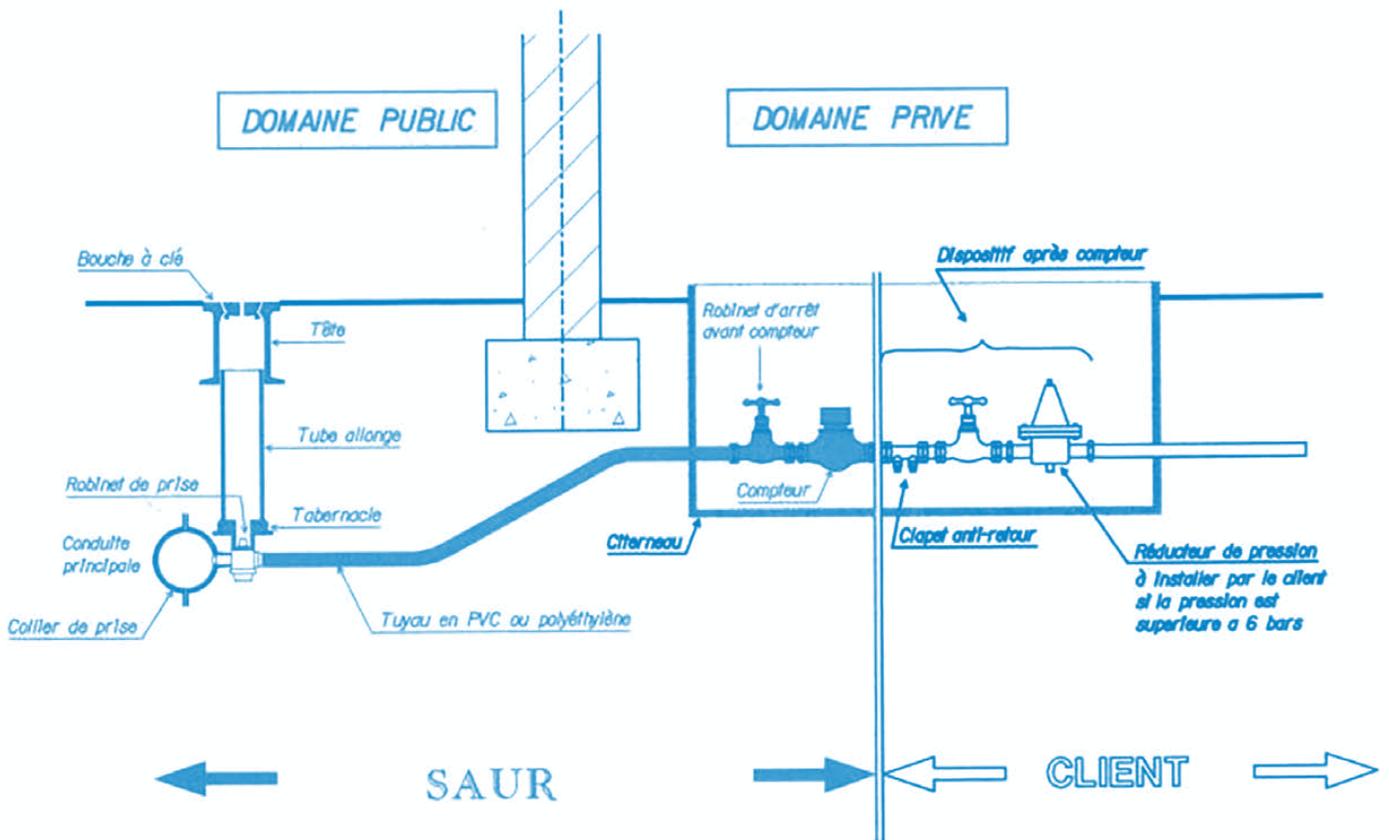
ANNEXE 3: Procédure d'individualisation



ANNEXE 4: Schema de branchement



EAU POTABLE : BRANCHEMENT TYPE



ANNEXE 5 :

Contrôle sanitaire des installations

Rappels réglementaires :

La loi sur l'eau du 30 décembre 2006 prévoit dans son article 54 que tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée.

Le décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008 et les 2 arrêtés du 21 août 2008 et du 17 décembre 2008 en fixent les modalités d'application. Cette obligation codifiée aux articles R-2224-22, R-2224-22-1 et R-2224-22-2 du code général des Collectivités territoriales, est entrée en vigueur depuis le 1er janvier 2009.

Ainsi, tout nouvel ouvrage réalisé après le 1er janvier 2009 doit désormais être déclaré au plus tard un mois avant le début des travaux. Concernant les ouvrages existants au 31 décembre 2008, ils devront être déclarés avant le 31 décembre 2009. Ces déclarations devront se faire auprès de la Collectivité.

Par ailleurs l'arrêté du 17 décembre 2008 stipule que les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du service des eaux.

Contenu d'une analyse de type P1

- paramètres microbiologiques :
 - . bactéries sulfito-réductrices y compris les spores
 - . bactéries coliformes
 - . entérocoques
 - . escherichia coli
 - . numération de germes aérobies revivifiables à 22°C et 37°C

- paramètres chimiques et organoleptiques :
 - . aspect, couleur, odeur, saveur
 - . ammonium
 - . carbone organique total
 - . chlorures
 - . conductivité
 - . dureté (TH)
 - . manganèse
 - . nitrates
 - . nitrites
 - . pH (acidité)
 - . sulfates
 - . température
 - . titre alcalimétrique complet (TAC)
 - . turbidité.

Modalités de réalisation des prélèvements et analyses

Les prélèvements sont réalisés par les agents d'un laboratoire agréé par le Ministère de la Santé (article R 1321-19 du code de la santé publique).

Les analyses sont réalisées dans un laboratoire agréé par le Ministère de la Santé (article R 1321-21 du code de la santé publique).

