

REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

SIVOM du Tarn et Lumensonesque



1^{er} Août 2023

Sommaire

I - Le service de l'eau	4
I.1 - La qualité de l'eau fournie	4
I.2 - Les engagements de l'exploitant	4
I.3 - Les règles d'usage de l'eau et des installations	5
I.4 - Les interruptions du service	5
I.5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service	6
I.6 - En cas d'incendie	6
II - Le raccordement	6
II.1 - Conditions d'établissement d'un raccordement par le service de l'eau :	6
II.2 - Réalisation d'un réseau privé raccordé sur le réseau public d'alimentation en eau :	7
III - Le contrat	7
III.1 - Les conditions de souscription et de branchement	7
III.2 - La souscription du contrat	8
III.3 - La résiliation d'un contrat	8
III.3.1 - Résiliation par le service de l'eau	8
III.3.2 - Résiliation par l'abonné	8
III.4 - Individualisation en cas d'habitat collectif	8
III.5 - Cessation, mutation ou transfert	9
IV - La facture	9
IV.1 - La présentation de la facture	10
IV.1.1 - La distribution de l'eau	10
IV.1.2 - Les redevances et taxes aux organismes publics	10
IV.2 - La première et la dernière factures	10
IV.3 - L'évolution des tarifs	10
IV.4 - Le relevé de la consommation d'eau	10
IV.5 - Le cas du contrat collectif	11
IV.5.1 - Le comptage individuel non géré par l'exploitant	11
IV.5.2 - Le comptage individuel géré par l'exploitant	11
IV.6 - Les modalités et délais de paiement	11
IV.6.1 - Généralités	11
IV.6.2 - Les modalités de dégrèvement	12
IV.6.3 - En cas de fraude	12
IV.6.4 - En cas de retard ou de non-paiement	12
IV.7 - Le traitement des litiges	12
V - Le branchement	13
V.1 - La description	13
V.2 - Les responsabilités	13
V.3 - Branchement secondaire	14
V.4 - Branchement de courte durée	14
V.5 - L'installation et la mise en service	14
V.6 - Le paiement	14
V.7 - L'entretien	15
V.8 - La fermeture et la ré-ouverture	15
V.9 - Modification du branchement	15
VI - Le compteur	15

VI.1 - Les caractéristiques	15
VI.2 - Le compteur divisionnaire jardin	16
VI.3 - Individualisation en cas d'habitat collectif.....	16
VI.4 - L'installation.....	16
VI.5 - La vérification.....	16
VI.6 - L'entretien et le renouvellement	16
VI.7 - Modification et remplacement du compteur	17
VII - Les installations privées	17
VII.1 - Caractéristiques des installations privées.....	17
VII.2 - Utilisation d'une autre ressource en eau	18
VII.3 - L'installation, l'entretien et le renouvellement	18
VII.4 - Cas d'habitation non habitée.....	18
VIII - Application et modification du règlement	19
ANNEXE I : Figures raccordement et branchement.....	20
ANNEXE II : Tarifs en vigueur.....	21
ANNEXE III : Modalités et formulaire de rétractation.....	22
ANNEXE IV : MODALITES DE DEGREVEMENT	23

Le présent règlement de service définit les obligations mutuelles du service et de l'abonné de ce service, et notamment les conditions et modalités d'accord pour le raccordement et d'usage de l'eau fournie.

Dans le présent document :

- *l'abonné désigne toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service suscité (ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic) ;*
- *le Syndicat désigne le Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple du Tarn et Lumensonesque, en charge du service public d'eau potable.*

I - 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).

Le Syndicat est compétent en matière d'eau, exploite lui-même l'ensemble du service en « régie » et est également le distributeur.

Ainsi dans le présent règlement, il est entendu par « le distributeur » d'eau ou « l'exploitant » : le syndicat.

I.1 - La qualité de l'eau fournie

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

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés au siège du syndicat et sont communiqués à l'usager une fois par an.

L'abonné peut contacter à tout moment l'exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau fournie.

I.2 - Les engagements de l'exploitant

En livrant l'eau chez l'abonné, l'exploitant lui garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles :

- accidents et interventions obligatoires sur le réseau ;
- incendie ;
- mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui sont garanties à l'abonné sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau, effectué par les services du Ministère chargé de la Santé, conformément à la réglementation en vigueur ;
- une information régulière sur la qualité de l'eau, et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers, soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent être faites (bains, arrosage, consommation, etc...), conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- au-delà de 10 bars sur le réseau, le service prend en charge la fourniture d'un détendeur ;
- un service d'astreinte, joignable au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24h/24 et 7j/7, pour répondre aux urgences techniques concernant le réseau public d'alimentation en eau potable, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 12h qui suivent l'appel et en fonction du degré d'urgence de l'intervention;
- un accueil physique à l'adresse indiquée sur la facture, ainsi qu'une permanence téléphonique locale, joignable au numéro de téléphone indiqué sur la facture, aux heures ouvrables, pour effectuer toutes démarches, prendre tout rendez-vous et répondre à toutes les questions des abonnés ;
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 4 heures ;
- une réponse écrite aux courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur leur facture. ;

Si la pression ne convient pas à l'abonné, il lui appartient de mettre soit un réducteur soit un surpresseur. Toutefois, le Syndicat informera les abonnés en cas de changement de pression suite à des modifications de réseau avant la mise en service de la nouvelle pression.

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

En bénéficiant du Service de l'Eau, l'abonné s'engage à respecter les règles d'usage de l'eau.

L'abonné doit par ailleurs gérer la pression fournie au niveau de son compteur par la pose d'un détendeur si besoin, à ses frais (il est conseillé de mettre en place un détendeur à partir de 4 bars de pression sur le réseau).

Les règles d'usage de l'eau interdisent à l'abonné :

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

De même, l'abonné s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition.

Ainsi, il n'a pas le droit de :

- modifier à son initiative l'emplacement de son compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur
- 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 (et ce malgré la mise en place d'un clapet anti retour « pollution » par l'exploitant) ;
- manœuvrer les appareils du réseau public (et notamment les poteaux incendie, les bouches incendie ou les poteaux auxiliaires). En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit se borner à fermer le robinet du compteur de son branchement et ne peut manœuvrer le robinet sous bouche à clé ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé 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.
- de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêts ou du robinet de purge.

Le non-respect de ces conditions entraîne :

- la **fermeture de l'alimentation en eau**, après réception de la mise en demeure restée sans effet dans un délai de 72h.
- selon les cas, le recours à des poursuites auprès des autorités compétentes (Préfecture, Services Police de l'Eau, Agence Régionale de Santé...).
- dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'interruption immédiate de l'alimentation en eau afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions de la collectivité ou présenté des garanties suffisantes, son **contrat est résilié** et son compteur enlevé à sa charge.

L'abonné doit demander une autorisation (par mail, courrier ou fax) à l'exploitant :

- en cas de prévision de consommation inhabituellement élevée d'eau (remplissage de piscine...). Cette démarche permet de garantir que cette consommation élevée n'occasionnera pas de gêne sur le réseau de distribution et de maintenir la continuité de service.
- pour un prélèvement ponctuel sur la borne de vente d'eau.

Dans le cas contraire, le Syndicat se réserve le droit d'appliquer une amende forfaitaire pour vol d'eau, dont le montant est fixé par l'assemblée délibérante.

I.4 - Les interruptions du service

L'exploitant 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 potable.

Dans la mesure du possible, l'exploitant informe les abonnés 24 heures à l'avance des interruptions du service et de leur durée quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). ;

Dans la mesure du possible, l'exploitant informe les abonnés dès que possible des variations notables du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

Quand l'interruption du service est supérieure à 48 heures, l'exploitant met à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

1.5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, l'exploitant peut être amené à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant doit avertir les abonnés des conséquences correspondantes.

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

1.6 - En cas d'incendie

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

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

II - LE RACCORDEMENT

II.1 - Conditions d'établissement d'un raccordement par le service de l'eau :

Si le demandeur n'est pas inclus dans le schéma de distribution d'eau potable arrêté par le Syndicat, ce dernier peut refuser d'assurer le raccordement de l'immeuble au réseau public d'eau potable.

Dans les autres cas, un branchement sera établi pour chaque immeuble indépendant, même contigu, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et occupés par le même abonné.

Le Service de l'eau fixe, en concertation avec l'abonné, le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur général.

Si pour des raisons de convenance personnelle ou fonction des conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, l'abonné demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Service de l'Eau, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que l'abonné prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant.

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

Par ailleurs, le Service de l'Eau donnera un avis défavorable à toute demande de permis de construire ou d'aménager, si les conduites de distribution d'eau existantes ne permettent pas de desservir en eau l'immeuble dans des conditions normales. Dans ce cas, le service de l'eau proposera un contrat d'abonnement sur la base d'un débit limité sinon, le pétitionnaire pourra financer le renforcement des canalisations qui conditionne une bonne desserte.

Si l'implantation de l'immeuble nécessite la réalisation d'une extension de canalisation, le service de l'eau peut surseoir à accorder un abonnement.

Dans le cas où le(s) pétitionnaire(s) du raccordement est (sont) à l'initiative d'un projet d'extension de réseau pour raccorder son (leur) habitation et que cette extension n'est pas prévue au budget, le raccordement ne pourra se faire que si le(s) pétitionnaire(s) prend (prennent) en charge l'intégralité des frais relatifs à l'installation de la conduite principale. Si le Syndicat exige la pose d'une conduite d'un diamètre supérieur au besoin du pétitionnaire, la différence de prix de fourniture et de pose de la canalisation sera à la charge du Syndicat.

II.2 - Réalisation d'un réseau privé raccordé sur le réseau public d'alimentation en eau :

Dans le cas de la réalisation d'un réseau privé de type « lotissement », raccordé sur le réseau public syndical d'alimentation en eau potable, les travaux seront réalisés par le particulier, à ses frais, sous réserve du respect des dispositions suivantes :

- présentation du Projet au Syndicat pour approbation ;
- établissement par le particulier d'une demande de raccordement en bonne et due forme au Syndicat ;
- mise en œuvre scrupuleuse des prescriptions édictées dans l'autorisation de raccordement délivrée par le Syndicat au particulier (et notamment la désinfection des conduites avant mise en service, et la remise des plans détaillés en coordonnées X Y Z (papier et format numérique suivant indications du service de l'eau)
- possibilité de contrôle permanent des travaux par le service de l'eau,

Si les réseaux sont rétrocédés au syndicat, celui-ci en deviendra propriétaire et assurera son exploitation à la date de réception des travaux (sans réserve). Ainsi :

- chaque lot devra être desservi par un branchement particulier réalisé dans les conditions fixées à l'article V et facturé au lotisseur.
- les poses du compteur et de la niche ou du regard compteur seront effectuées lors des travaux de viabilisation du lotissement et facturées au propriétaire du lot lorsqu'il souscrita un contrat d'abonnement.

Si les réseaux ne sont pas rétrocédés au syndicat, alors les réseaux internes sont privés et les règles de fonctionnement et de conception des branchements seront les suivantes :

- Le branchement sera réalisé par le lotisseur en limite de propriété, sur le domaine public.
- Un compteur général sera posé par le Syndicat, aux frais du lotisseur, à l'entrée de l'entité foncière concernée par le lotissement. Le compteur sera dimensionné afin de pourvoir à l'alimentation en eau potable de tous les besoins du lotissement.
- Il sera appliqué autant de parts fixes que de logements sur le compteur général.
- chaque lot est équipé d'un branchement individuel réalisé par l'entreprise au frais du lotisseur avec compteur individuel placé en limite de lot et fait l'objet d'un contrat d'abonnement propre avec le Syndicat.
- Tout projet d'extension, création de réseau sera soumis à validation du Syndicat

III - LE CONTRAT

Le service de l'eau est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement, dont l'immeuble est situé dans les limites des zones desservies par le réseau de distribution public. Ces limites sont définies par le schéma de distribution d'eau potable arrêté par le Conseil syndical. Dans ces zones, le Syndicat ne peut refuser le branchement, sauf dans des cas très particuliers dûment justifiés.

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

III.1 - Les conditions de souscription et de branchement

Les abonnements ne sont pas accordés obligatoirement aux personnes bénéficiaires du service.

Ainsi, l'abonnement est accordé au propriétaire et usufruitier de l'immeuble. Lorsque l'immeuble est en location, l'abonnement est souscrit avec le locataire, à condition que le logement soit occupé et le nom du titulaire du bail soit connu :

- de manière obligatoire, dans le cas d'individualisation des contrats dans un logement collectif (cf. III.4), lorsque le logement dispose d'un compteur individuel et d'un contrat d'abonnement individuel
En l'absence de dispositions contraires dans le règlement de service, la facture est adressée directement à l'occupant du logement.
- à condition que la demande du locataire soit contresignée par le propriétaire ou l'usufruitier, pour un logement individuel.

Le délai minimal nécessaire pour la mise en service du branchement est porté à la connaissance du candidat lors de la signature de sa demande.

Les indications fournies dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement informatique qui présente un droit d'accès et de rectification prévu par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dite « Loi informatique et libertés »).

III.2 - La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il appartient au futur usager d'en faire la demande par écrit (courrier ou mail) auprès du syndicat. Le futur usager devra remplir un formulaire à récupérer dans les locaux du syndicat ou directement sur le site internet.

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

L'abonné reçoit dans les 10 jours ouvrés suivants sa demande, par courrier ou par courriel, un formulaire intitulé « contrat d'abonnement » ainsi que le présent règlement du service, annexé au contrat.

Le 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 du branchement.

III.3 - La résiliation d'un contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

III.3.1 - Résiliation par le service de l'eau

Le Syndicat peut résilier le contrat de l'abonné si ce dernier ne respecte pas les règles d'usage de l'eau et des installations (faits graves ou infractions réitérées).

La résiliation à l'initiative du Service de l'eau sera obligatoirement précédée d'une mise en demeure, notifiée à l'abonné (excepté dans le cas où une telle mesure est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit).

III.3.2 - Résiliation par l'abonné

Le contrat peut être résilié par l'abonné à tout moment (cf. Annexe III).

Pour cela il suffit de respecter ces 3 ETAPES :

- 1) Adresser une demande écrite par lettre recommandée avec accusé réception au syndicat pour résilier le contrat en indiquant la date de son départ, qui devra parvenir au moins 10 jours avant la fin du mois en cours ;
- 2) Un rendez-vous est prévu, sur place, avec le technicien et l'usager pour relever les index, fermer le branchement et déposer le compteur éventuellement le jour de son départ ;
- 3) s'acquitter de la facture d'arrêt de compte qui lui est alors adressée.

Attention :

Pour ne pas que l'usager soit tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts, en partant il doit fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur.

À défaut de résiliation de la part de l'abonné avant son départ du logement, le Syndicat pourra régulariser la situation en résiliant le contrat lors d'une demande d'abonnement par le nouvel abonné. La résiliation prendra effet à la date et avec l'index d'arrivée du successeur. Le Syndicat adressera une facture d'arrêt de compte à l'ancien abonné.

En cas de décès, la résiliation doit être demandée dans les 15 jours suivant le décès avec l'acte de décès à l'appui.

III.4 - Individualisation en cas d'habitat collectif

Les immeubles construits après le 1er novembre 2007 sont tenus de respecter l'obligation de doter chaque logement d'un compteur individuel d'eau froide. L'individualisation des compteurs ne veut pas dire individualisation des contrats : cette disposition est possible et prévue par la réglementation mais elle n'est pas obligatoire.

Une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place à la demande du propriétaire ou de son représentant (immeuble collectif ou lotissement privé), titulaire du contrat de fourniture d'eau. Cette demande est adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

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

- tous les logements 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 collectif.

La réglementation prévoit un processus de négociation entre le service public de distribution d'eau et le propriétaire.

Cette procédure comprend 5 étapes :

1. Le propriétaire adresse une demande écrite préliminaire d'individualisation, accompagnée d'un dossier technique qui comprend une description des installations existantes de distribution d'eau en aval du ou des compteurs servant à la facturation et si besoin, le projet de programme de travaux destinés à rendre ces installations conformes aux prescriptions du présent règlement.
2. Le service de l'eau dispose d'un délai de 4 mois à compter de la date de réception de la demande complète pour lui indiquer (après vérification) si les conditions sont remplies et précise si nécessaire les travaux complémentaires à réaliser.
3. Le propriétaire informe les locataires, confirme sa demande (le dossier technique final tenant compte le cas échéant des modifications attendues par le service de l'eau) et réalise les travaux.
4. Une convention d'individualisation des contrats sera établie pour fixer les responsabilités respectives (du service de l'eau, du propriétaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier et des occupants des logements). Cette convention fixe également les conditions de souscription des abonnements individuels, les règles applicables aux abonnements ainsi que les modalités de facturation et de paiement des fournitures d'eau et des prestations annexes.

Le propriétaire devra s'engager à informer le service de l'eau de tout changement affectant d'une manière quelconque les abonnements rattachés à l'immeuble. Il communique de ce fait dès la conclusion d'un nouveau bail, les noms et références du nouvel abonné. Ce dernier devra souscrire un nouveau contrat d'abonnement. A défaut de cette souscription, le propriétaire sera informé que le nouveau contrat est transféré à son nom, sans recours possible contre le service de l'eau.

En l'absence de locataires, les contrats d'abonnement seront automatiquement transférés au nom du propriétaire de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier. Si la période de transfert et le volume consommé sont tels que le montant à facturer est inférieur au minimum de facturation, il ne sera procédé à aucune facturation.

5. Le service public de distribution d'eau procède à l'individualisation des contrats dans un délai de 2 mois à compter de la date de réception de la confirmation de la demande.

Le propriétaire peut demander la résiliation des contrats d'individualisation avec un préavis de 3 mois, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception. Dans ce cas, aucun titulaire d'un contrat d'abonnement individuel ne pourra se retourner contre le service de l'eau. Dans le cas où le compteur général aura été supprimé, l'ensemble des abonnements individuels sera transféré au nom du propriétaire, ou un nouveau dispositif général sera mis en place aux frais du propriétaire.

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

Le service public de distribution d'eau peut décider de conserver le compteur général qui permet de délimiter le statut de propriété des réseaux (limite physique des ouvrages du service public), ou de poser une vanne.

III.5 - Cessation, mutation ou transfert

Si après cessation de son abonnement sur sa propre demande, un abonné sollicite la réouverture du branchement et la réinstallation du compteur, le service de l'eau exigera des frais de réouverture de branchement et de réinstallation du compteur.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, sans frais autres que des modifications demandées par le nouvel abonné.

Dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit, restent responsables vis-à-vis du service de l'Eau de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

IV - LA FACTURE

L'abonné recevra une facture établie à partir de sa consommation réelle, mesurée au niveau de son compteur. Le volume est connu après relevé de l'index (volume consommé = nouvel index – ancien index).

Conformément à la réglementation, la facturation des sommes dues par l'usager est faite au nom du titulaire de l'abonnement, à défaut au nom du propriétaire du fonds de commerce, à défaut au nom du propriétaire de l'immeuble.

IV.1 - La présentation de la facture

La facture d'eau potable comporte deux rubriques : la distribution de l'eau et les redevances aux organismes publics.

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

IV.1.1 - La distribution de l'eau

Cette partie couvre les frais de fonctionnement du Service de l'Eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et de distribution d'eau.

Elle se décompose en :

- une part fixe (abonnement), somme destinée à couvrir toutes les charges fixes du service (frais d'adduction, frais d'entretien, frais d'exploitation) et comprenant la location et l'entretien du compteur ;
Elle peut être recouvrée annuellement ou semestriellement ;
- une part variable, produit du nombre de mètre cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube fourni.

IV.1.2 - Les redevances et taxes aux organismes publics

Ces redevances sont prélevées par le service de l'eau et reversées aux organismes publics.

Elles sont diverses et facturées sur les volumes d'eau consommés :

- Redevance « prélèvement » : due par le service d'eau à l'Agence de l'Eau en contre partie de son prélèvement de ressources en eau dans le milieu naturel, elle est répercutée sur la facture d'eau des abonnés au service
- Redevance « pollution » : taux fixé chaque année par l'Agence de l'Eau
- Toute autre taxe ou redevance nouvelle instaurée par un service tiers.
- TVA (taux en vigueur)

IV.2 - La première et la dernière factures

La première facture correspond aux frais d'ouverture de compteur, sauf dans le cas où le nouveau contrat poursuit, sans discontinuité, le contrat souscrit par l'occupant précédent.

La dernière facture comprend :

- les frais de fermeture du branchement et éventuellement de dépose du compteur, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant,
- le solde de consommation (index relevé du départ – l'index mentionné sur votre dernière facture payée)
- la prime fixe en cours dans le cas où elle n'aurait pas été facturée.

L'abonné doit transmettre ses nouvelles coordonnées au Syndicat pour l'expédition de la facture de solde.

IV.3 - L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués par l'exploitant sont fixés par délibération du conseil syndical et vous seront communiqués avant toute consommation d'eau potable.

Les taxes réglementaires sont fixées par décisions de l'Etat (voie législative ou réglementaire). Si de nouvelles taxes étaient imputées au Service de l'Eau, elles seront répercutées de plein droit sur sa facture.

Toute information est disponible auprès du distributeur.

IV.4 - Le relevé de la consommation d'eau

Le relevé de la consommation d'eau est effectué au moins une fois par an.

Plusieurs cas pour la relève du compteur :

1. Si, au moment du relevé, l'agent releveur ne peut accéder au compteur, il laisse sur place une « carte de relevé » (annexé au présent règlement) à compléter et transmettre au distributeur, dans un délai maximal de 15 jours.
2. Si, avant l'établissement de la facture, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si l'utilisateur n'a pas renvoyé la « carte de relevé » dans le délai maximal de 15 jours, la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Le compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.
3. Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, l'abonné est invité par courrier avec accusé réception à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai le compteur n'a toujours pas pu être relevé, de même qu'en cas de fermeture de la maison, le syndicat engagera toute procédure permettant d'établir le volume consommé et la facture (fermeture du compteur en cas de résidence secondaire par exemple).

4. En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par les soins de l'utilisateur auprès du distributeur. Pour un nouvel abonné, la consommation se basera sur le nombre de personne habitant dans le logement avec une base de consommation de 30 m³/an/habitant.

IV.5 - Le cas du contrat collectif

Tout immeuble neuf doit être équipé de dispositifs de comptage individuels permettant de mesurer précisément la consommation dans chaque logement. Cette obligation s'applique depuis le 31 décembre 2006.

Dans tous les cas, le compteur mis en place sur le branchement depuis la canalisation publique s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements ordinaires - article 2.1.1 et 2.1.2).

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

Il existe 2 situations présentées ci-dessous.

IV.5.1 - Le comptage individuel non géré par l'exploitant

La facturation de l'abonnement et des consommations relevées au compteur général est adressée au gestionnaire, qui fait son affaire de la répartition de ces sommes entre les occupants.

Si l'abonné veut procéder à l'individualisation de son contrat de fourniture d'eau, il doit contacter l'exploitant ou le Syndicat.

IV.5.2 - Le comptage individuel géré par l'exploitant

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

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

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

L'exploitant s'assure que le diamètre du compteur général est adapté aux besoins de la consommation de l'immeuble et procède en cas d'anomalie de dimensionnement, au remplacement du compteur aux frais du « Service de l'eau », frais de pose du compteur et d'adaptation du poste de comptage compris.

En l'absence de compteur général, chaque point de consommation (arrosage des espaces verts, local poubelles, caves, etc.) doit être équipé d'un poste de comptage.

IV.6 - Les modalités et délais de paiement

IV.6.1 - Généralités

Le paiement doit être effectué au maximum 14 jours après la date d'émission de la facture, ou à la date limite de paiement lorsqu'elle est postérieure.

L'abonnement (partie fixe) est facturé annuellement.

La consommation (partie variable) est facturée à terme échu, les volumes consommés étant constatés annuellement.

En cas de période incomplète (souscription ou résiliation d'un abonnement au cours de la période de consommation facturée) :

- l'abonnement est facturé ou remboursé au « prorata temporis »
- le volume d'eau à payer est le volume réellement consommé.

La facturation se fait en deux fois :

- facture 1, le montant comprend une consommation estimée, calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente.

Pour les abonnés n'ayant jamais fait l'objet d'une relève compteur, l'estimation se fera sur la base d'une consommation moyenne de 30 m³/an/personne habitant dans le logement, proratisée au nombre de jours de la période considérée.

- facture 2, le montant comprend :
 - o l'abonnement correspondant à la période en cours ;
 - o les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

En cas de difficultés financières, l'abonné est invité à en faire part au Trésor Public ou au Syndicat, sans délai, à réception de sa facture.

En cas d'erreur dans la facturation, l'abonné bénéficie après étude des circonstances d'une régularisation dans les meilleurs délais.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous avez la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle auprès de la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr) ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

IV.6.2 - Les modalités de dégrèvement

L'abonné n'est pas fondé à solliciter une réduction de consommation en raison de fuites sur ses installations intérieures, car il a toujours la possibilité de contrôler lui-même la consommation indiquée par son compteur.

L'abonné peut vérifier l'existence de fuites dans sa propriété en fermant toute source de prélèvement et en vérifiant l'absence d'évolution de l'index au niveau du compteur.

Toutefois, des dégrèvements sont accordés par le Syndicat pour les usagers ayant connu une sur-consommation due à une fuite sur canalisation après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

La sur-consommation est évaluée à partir de la consommation au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Cette surconsommation est évaluée par le service de l'eau qui dans un délai raisonnable en avertit l'abonné.

Réglementairement (Loi Warsmann) : l'abonné a droit à un écrêtement (il paiera le double de sa consommation moyennée) s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information du service de l'eau l'attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

Les conditions sont précisées en annexe IV.

Les demandes doivent se faire par écrit auprès du Syndicat.

IV.6.3 - En cas de fraude

En cas de prise d'eau frauduleuse, l'estimation du délit se fera d'après une consommation estimée comme suit, et facturée au prix ordinaire de l'eau de l'année en cours :

- consommation moyenne des trois dernières années,
- amende complémentaire sur la base d'un volume de consommation fixée par l'assemblée délibérante.

Pour un abonnement de moins de 3 ans, il sera facturé un volume de consommation fixé par l'assemblée délibérante.

Cette facturation s'appliquera, sans préjudice des peines de droit pénal en pareille matière.

IV.6.4 - En cas de retard ou de non-paiement

En cas de difficultés financières, il est conseillé à l'abonné de contacter rapidement le service de l'eau afin de convenir d'un étalement de sa dette ou son report.

En l'absence d'accord sur le paiement, l'abonné saisira le fonds de solidarité pour le logement (FSL) pour demander une aide financière.

Si, l'abonné n'a pas acquitté sa facture dans le délai requis, le Trésor Public se charge du recouvrement des factures par toutes voies de droit et dans le respect des textes en vigueur.

Hormis pour le cas d'une résidence principale, si l'abonné ne peut apporter la preuve du bien-fondé de son retard de paiement, **le branchement sera fermé** jusqu'à paiement des sommes dues, et ce 30 jours après notification de la mise en demeure restée sans effet, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre l'abonné.

La réouverture du branchement intervient après justification par l'abonné auprès du Service de l'eau, du paiement de l'arriéré.

IV.7 - Le traitement des litiges

Les éventuels litiges relatifs à la facturation seront portés devant la juridiction territorialement compétente.