

Le Règlement

du Service de l'Eau

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité

désigne la Commune de Villers sur Coudun organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise S.E.A.O.
à qui la Collectivité a confié par contrat,
l'approvisionnement en eau potable des clients desservis
par le réseau.

Le contrat de Délégation 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 règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 06/12/2021.
Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service

vaut accusé de réception du présent règlement.

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.

Le compteur

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

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés et peut comprendre un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service de l'Eau.

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.



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 consommateurs)

1•1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie 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

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs 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 consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur des consommateurs de votre région pour demander que votre dossier soit examiné

1.4 La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au Directeur des consommateurs de votre région et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

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 au Service de l'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 quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par l'Exploitant du service.

Dans le cas de dommages ou d'interventions sur les installations (vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de préserver le service.

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 par l'Exploitant du service, qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1•7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A 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 (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent 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.



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

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du

service consommateurs de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenus de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; à défaut le service ne sera pas mis en oeuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier), soit par téléphone, avec un préavis de XX jours auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt du client 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 de vos installations privées laissés ouverts.

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 pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre

contrat, ou ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

2•3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service consommateurs.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au Service de l'Eau.

2•4 La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le Directeur des consommateurs de l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : veolia-eau-France.dpo@veolia.com.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL.

**Vous recevez au minimum
1 facture par an.**

**Quand la facture n'est pas établie à partir de
votre consommation réelle, elle est alors
estimée.**

3-1 La présentation de la facture

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.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

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 une fois par an. 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, SMS, site internet, serveur vocal En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente.

Votre compte est alors 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 d'08 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 et cela, 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 supposée 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 de votre compteur,
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la

réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat de délégation de service public.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. 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.

3-4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

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

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

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.

3-5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de

l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.



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 exclu tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur. Le dispositif de protection anti-retour d'eau fait partie des installations privées.
- 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, en plus du 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.

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 le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

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 l'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 15 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.

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 du 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.

4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée 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 propriété privée (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

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 fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

4-6 La suppression

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



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 du délégataire.

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 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, le 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) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe.

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. La consommation de la période en cours est alors 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 (notamment contre le gel).

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,



Les installations privées

- 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 le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc).

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus.

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 du client 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.

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.

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 avvertir 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 en Mairie.

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

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.

ANNEXES - TARIFS DES PRESTATIONS

Les prestations susceptibles d'être facturées par l'Exploitant du service sont définies ci-dessous (tarifs correspondants au 11/06/2021) :

Prestations	Tarifs HT €	Tarifs TTC en € (TVA 10%)
Frais d'interventions diverses dont fermeture ou ouverture de branchement (1)	65,00	71,50
Frais d'accès au service	50,00	55,00
Pénalités pour retard de paiement		
Première relance (applicable 21 jours après la date d'émission de la facture)		12,00
Deuxième relance (applicable 33 jours après la date d'émission de la facture)		12,00
Troisième relance (applicable 53 jours après la date d'émission de la facture)		30,00
Intérêts de retard calculés à compter du 1er jour suivant la date d'exigibilité de la facture sans mise en demeure préalable au taux légal majoré (2)		200%
Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie)	132,00	145,20
Visite de contrôle des travaux de mise en conformité (puits, forage, eau de pluie)	93,00	102,30
Frais pour rendez-vous sur plage horaire (1/2h) ou sur horaire choisi par le client	16,00	17,60
Relevé spécial du compteur pour les volumes d'eau d'une ressource privée	6,00	6,60
Expertise compteur sur banc agréé S.I.M., hors frais d'huissier (pour un compteur de 15mm)	675,00	742,50
Vérification compteur 15-20mm à votre demande avec un compteur pilote ou jauge calibrée (3)	109,00	119,90
Pénalité en cas d'infraction aux règles d'usage du service		150,00
Prestations	Tarifs HT €	Tarifs TTC en € (TVA 20%)
Frais d'établissement devis travaux (gratuit si commande acceptée)	60,00	72,00
Duplicata de facture	15,00	18,00
Dépôt de garantie - branchement chantier		750,00
Remplacement compteur gelé (15 et 20mm)		80,00
Analyse d'eau à la demande du client :		
Prélèvement, analyse bactériologique simple (B1)	109,00	130,80

TOTAL HT DE LA FACTURE	90,44 Eur
TOTAL TTC DE LA FACTURE	95,41 Euro
PRIX TTC DU M3 HORS ABONNEMENT	0.6192 Euro

VOTRE GARANTIE CHARTE SERVICE CLIENT

En plus d'une eau livrée chez vous, dont la qualité ne cesse d'être améliorée, Veolia Eau s'engage également à vous faire bénéficier de ses services dans les meilleurs délais. Un engagement qui est pour vous une garantie : nous vous offrons l'équivalent de 10 000 litres d'eau si nous ne respectons pas nos délais.

Un simple numéro de téléphone 09.69.36.72.61 vous permet d'être en permanence en contact avec nous.

Nos engagements sont pour vous une vraie garantie :

1. Vos urgences n'attendent pas

Veolia Eau répond 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à vos urgences techniques. Nous intervenons rapidement en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

Votre garantie délai :

En cas d'urgence, intervention d'un technicien dans le délai d'une heure.

2. Vos rendez-vous sont respectés

Nous nous engageons à respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile.

Votre garantie délai :

Respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum.

3. Toutes vos questions sur la qualité de l'eau ont une réponse

Notre équipe de chargé(e)s de clientèle s'engage à répondre à toutes vos questions sur les caractéristiques essentielles de votre eau au 09.69.36.72.61 tous les jours, même le samedi matin et 24 heures sur 24 sur internet.

Votre garantie délai :

Si votre question demande une recherche technique plus détaillée, nous vous donnons ces informations par téléphone dans les 24 heures, les jours ouvrables. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi vous adresser une confirmation écrite dans les 8 jours.

4. Votre eau est contrôlée régulièrement

Pour votre eau, nous nous engageons à effectuer régulièrement de nombreuses analyses de la qualité, en plus du contrôle réglementaire déjà fait par les services du Ministère de la Santé. Les résultats sont affichés dans votre mairie et la synthèse officielle vous est envoyée une fois par an. Vous pouvez aussi les obtenir par téléphone ou sur internet.

5. Votre facture est expliquée en détail

Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous payez. Sur simple appel à Veolia Eau au 09.69.36.72.61, nous vous l'expliquons dans les moindres détails. Des explications sont aussi disponibles sur notre site internet.

Votre garantie délai : Réponse à un courrier concernant une question sur votre facture dans les 8 jours à compter de la date de réception de votre lettre.

6. Nous installons vos branchements

Nous nous engageons à étudier et réaliser pour vous un nouveau branchement d'eau, le cas échéant, lorsque vous construisez votre maison. Il vous suffit d'appeler Veolia Eau au 09.69.36.72.61.

Votre garantie délai :

Envoi d'un devis d'installation d'un branchement : dans les 8 jours suivant le rendez-vous d'étude des lieux ou de réception de la demande de desserte en eau si nécessaire.

Réalisation des travaux de branchement : à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et municipales.

7. Emménagez, votre eau est là

Vous pouvez effectuer toutes vos démarches d'abonnement ou de résiliation par téléphone au 09.69.36.72.61 sans avoir à vous déplacer. Dès votre arrivée dans un nouveau logement, nous nous engageons à vous alimenter rapidement en eau.

Votre garantie délai :

Rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant votre appel.

8. Nous nous engageons contre l'exclusion

Pour toute personne ayant des difficultés financières, nous nous engageons à éviter une coupure d'eau et à trouver des solutions avec les services sociaux de votre commune, dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (soumis à certaines conditions).

Application de notre Charte Service Client

En cas de non-respect de ces délais, nous vous offrons l'équivalent en euros de 10 000 litres d'eau, toutes taxes et redevances comprises (selon les tarifs en vigueur dans votre commune), avec un minimum de 23 euros.

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors des délais à la demande du client.

L'application de la garantie de service doit être demandée de bonne foi dans des conditions normales et équitables. Cette application ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants : cas de force majeure et circonstances assimilées, conditions climatiques difficiles (gel, inondation...), dégradation volontaire de nos installations et équipements, installations et équipements inaccessibles, absence d'un client au rendez-vous fixé, coupure d'eau par défaut de paiement, fourniture d'eau suspendue en cas d'intervention sur le réseau.

Individualisation des contrats de fourniture d'eau

Prescriptions techniques et administratives

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

•

Vous

désigne le propriétaire bailleur
privé ou public
ou le syndicat des copropriétaires
représenté par son syndic.

•

La Collectivité

Désigne

La Commune de Villers sur Coudun
organisateur du Service de l'Eau.

•

L'Exploitant du service

Désigne

**Société des Eaux et de l'Assainissement de
l'Oise**

à qui la Collectivité a confié par contrat,
l'approvisionnement en eau potable des
clients desservis par le réseau.

•

Les prescriptions techniques et administratives

désignent l'ensemble des conditions
fixées par la Collectivité et adoptées
par délibération

nécessaires à l'individualisation des
contrats de fourniture d'eau

dans les immeubles collectifs d'habitation
et les ensembles immobiliers de
logements

Elles s'appliquent aux installations
intérieures collectives ainsi qu'aux
dispositifs de comptage.

Elles définissent le processus de mise en
œuvre de l'individualisation



1

Les installations intérieures collectives

**Elles vous appartiennent et demeurent
sous votre entière responsabilité.**

A ce titre vous en assurez

**l'établissement, la surveillance, l'entretien,
le renouvellement et le maintien en conformité**

**Elles doivent respecter la réglementation
applicable aux installations
de distribution d'eau destinée à la
consommation humaine.**

1.1 La définition et la délimitation

Les installations intérieures collectives désignent l'ensemble des équipements de production, stockage, traitement et distribution de l'eau froide des immeubles collectifs d'habitation ou ensembles immobiliers de logements.

Sauf spécification contraire prévue dans votre contrat d'abonnement, les installations intérieures collectives commencent, conformément au règlement du service de l'eau, immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les lots particuliers et parties communes de l'immeuble ainsi qu'à ceux équipant les réseaux spécifiques, tels que : arrosage, défense contre l'incendie, climatisation, réchauffement et retraitement de l'eau...

Les installations intérieures collectives ainsi définies doivent être strictement séparées, au sein de l'immeuble, de celles distribuant tout autre fluide.

L'Exploitant du service n'est pas tenu d'intervenir sur les installations intérieures collectives.

1.2 Les caractéristiques

Les installations intérieures collectives ne doivent pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau délivrée au compteur général d'immeuble par l'Exploitant du service.

Elles doivent de même permettre d'assurer une distribution de l'eau satisfaisante en quantité et en pression ; à cet effet, elles ne doivent ni provoquer de pertes de charges excessives, ni présenter de fuites d'eau.

Il est recommandé d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement et de les rendre accessibles et manoeuvrables par l'Exploitant du service. Ces vannes sont maintenues en parfait état de fonctionnement par vos soins et à vos frais

Un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes et de leurs vannes d'isolement est fourni par vos soins à l'Exploitant du service.

Les équipements particuliers, tels que les surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieure à 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette limite, l'Exploitant du service peut demander l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et, notamment, lors des démarrages et arrêts des pompes.



2

Le comptage

**Tous les points de livraison d'eau
des lots particuliers de l'immeuble collectif
d'habitation ou de l'ensemble immobilier de
logements sont équipés
de dispositifs de comptage individuels.
Les points de livraison d'eau des parties
communes peuvent également être équipés
de dispositifs de comptage individuels.**

2.1 Le dispositif de comptage individuel

Chaque dispositif de comptage individuel doit permettre de poser, dans des conditions de bon fonctionnement métrologique, un compteur mesurant au moins 110mm de longueur.

Il comprend obligatoirement :

- un dispositif d'isolement individuel, accessible et verrouillable à tout moment par l'Exploitant du service, si nécessaire, au moyen d'un système de commande à distance

- un clapet anti-retour d'eau contrôlable et conforme à la réglementation

- un compteur d'un modèle agréé par le service de l'eau, à savoir, de classe C et, sauf exception techniquement justifiée, de technologie volumétrique et de diamètre 15mm.

Chaque dispositif de comptage individuel est identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant la référence du service de l'eau ainsi que du lot desservi.

Si les installations le nécessitent, un même lot peut être équipé de plusieurs dispositifs de comptage individuels.

Vous devez fournir à l'Exploitant du service lors de la souscription du contrat d'individua-

lisation la liste des dispositifs de comptage individuels ainsi que la référence du lot équipé. Lorsque les dispositifs de comptage individuels sont installés à l'intérieur des logements, ils sont obligatoirement équipés de systèmes de relevé à distance de la consommation d'eau. Dans les immeubles déjà dotés de dispositifs de comptage individuels, équipés ou non de systèmes de relevé à distance, l'Exploitant du service examine la possibilité de conserver, de modifier ou de remplacer les compteurs et les équipements existants, il se détermine en fonction de leur conformité aux présentes prescriptions, de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes. Dans le cas de modification ou remplacement de compteurs ou équipements existants, les frais correspondants sont à votre charge.

Les dispositifs de comptage individuels sont installés ou conservés puis entretenus et renouvelés dans les conditions prévues au règlement du service de l'eau et au contrat d'individualisation.

2.2 Le compteur général d'immeuble

Le compteur général d'immeuble détermine la limite entre les ouvrages du service de l'eau et les installations intérieures collectives.

Dans le cas d'un immeuble existant, le compteur général d'immeuble déjà en place est conservé. Si l'immeuble n'est équipé que de dispositifs de comptage individuels ou s'il s'agit d'un immeuble neuf, un compteur général d'immeuble est installé à vos frais par l'Exploitant du service, dans les conditions du règlement du service.

Le compteur général d'immeuble est obligatoirement équipé d'un point de prélèvement d'eau permettant de contrôler la conformité de la qualité de l'eau à la réglementation applicable.



3

Le processus

Le processus désigne les différentes étapes tant techniques qu'administratives de la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

3.1 La demande d'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, vous devez en faire la demande auprès de l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service vous remet un questionnaire vous permettant d'établir la description détaillée des installations intérieures collectives et des dispositifs de comptage de l'immeuble ainsi que, le cas échéant, le projet de programme de travaux pour leur mise en conformité avec les prescriptions techniques décrites au tableau ci-annexé.

Une fois complété, votre dossier de demande est alors adressé par courrier recommandé avec avis de réception à l'Exploitant du service.

3.2 L'examen du dossier de demande

Dans les 4 mois qui suivent la réception de votre dossier de demande d'individualisation, l'Exploitant du service vérifie la conformité de vos installations intérieures collectives et dispositifs de comptage aux prescriptions techniques et vous indique les modifications à apporter à votre projet de programme de travaux.

A cet effet, vous devez faire effectuer une visite des installations, comportant des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général d'immeuble et sur différents points de livraison dans l'immeuble ; soit, par un prestataire et selon un protocole agréés par l'Exploitant du service, soit, par l'Exploitant du service lui-même.

Dans ce deuxième cas, les frais forfaitaires de vérification (visite, prélèvements, analyses, etc.) sont à votre charge et font l'objet d'un devis approuvé par vos soins. Leur montant est défini dans l'annexe tarifaire du règlement de service et est actualisable selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public.

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives est mis en évidence à l'occasion de la visite ou des analyses, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause.

L'Exploitant du service peut vous demander des éléments d'information complémentaires nécessaires à l'examen de votre dossier ; dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.

Dans le même temps, il vous remet le modèle de contrat d'individualisation, de contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et de contrat d'abonnement individuel ainsi que les conditions tarifaires applicables.

3.3 La confirmation de la demande

Il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, et de recueillir les accords prévus par la réglementation pour la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Pour confirmer votre demande d'individualisation, vous devez adresser au Exploitant du service un dossier technique complet et tenant compte des modifications qui vous ont été indiquées. Vous devez de même préciser les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et indiquer l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de votre demande est adressée par courrier recommandé avec avis de réception à l'Exploitant du service.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. La réception des travaux est notifiée par vos soins à l'Exploitant du service, elle donne lieu à une visite des installations et, si nécessaire, à des analyses de contrôle de la qualité de l'eau, effectuées à vos frais et dont

les résultats conditionnent l'acceptation de votre demande.

L'Exploitant du service vous indique l'ensemble des recommandations techniques, décrites au tableau ci-annexé, à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

L'Exploitant du service procède, à vos frais, à l'installation des dispositifs de comptage individuels et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble. Il vous appartient d'assurer l'accès de l'Exploitant du service aux locaux à équiper de dispositifs de comptage.

3.4 L'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et des contrats d'abonnements individuels auprès de l'Exploitant du service ont lieu préalablement au basculement à l'individualisation.

Les frais d'accès à l'individualisation (relevé, constitution de fichier des abonnés...) s'élèvent à 45.00 euros HT par compteur au 01/02/2013. Ces frais sont à votre charge et réglés lors de la signature du contrat d'individualisation.

Les contrats d'abonnements individuels prennent effet, soit à la date de basculement à l'individualisation, soit à la date de leur souscription lorsqu'elle est ultérieure.

A la date de basculement à l'individualisation seuls les dispositifs de comptage individuels ayant fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnement individuels sont alimentés en eau.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre l'Exploitant du service et vous, elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur général d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.

Contrôles de qualité pour l'individualisation des abonnements

1. Mode opératoire du contrôle et conditions de rejet de la demande d'individualisation :

Plomb :

- Prélèvement pour diagnostic de présence de plomb à réaliser pour chaque colonne montante (ou pour chaque branche du réseau privé collectif) au point le plus éloigné du compteur général
- Lecture de l'index du compteur général de l'immeuble à t (début de visite), puis à t+60 minutes par exemple, et 2 prélèvements successifs à t et t+60
- Commentaires : cette procédure permet de s'affranchir de la notion de stagnation, en pratique très difficile à réaliser en immeuble, et de donner une appréciation des temps de séjour de l'eau dans l'immeuble
- Rejet si dépassement significatif de la CMA de 25 ug/l

Autres métaux :

- Prélèvement de référence métaux (cuivre, fer, zinc, nickel) à réaliser pour chaque colonne montante (ou pour chaque branche du réseau privé collectif) au point le plus éloigné du compteur général, selon le même protocole que pour le plomb
- Rejet si dépassement de l'une des CMAs définies dans le décret 2001-1220

Bactériologie :

- Prélèvement de référence bactériologique de type D1 à réaliser pour chaque colonne montante (ou pour chaque branche du réseau privé collectif) au point le plus éloigné du compteur général, selon le même protocole
- Rejet si non conformité bactériologique dans les termes définis par le décret 2001-1220

Pour l'ensemble des paramètres vérifiés, des prélèvements et analyses seront également réalisés au compteur général.

Commune de VILLERS SUR COUDUN

Contrat modèle d'individualisation

Entre

(*Le propriétaire / Le syndicat des copropriétaires*) représenté par (*son Président / son Syndic*) M..... dûment habilité à la signature du présent contrat (*en vertu de pouvoirs donnés au terme d'une délibération de son Conseil d'Administration / de l'assemblée générale des copropriétaires en date du*), désigné ci-après par « (*le propriétaire / la copropriété*) »,

d'une part,

Et

Le Service de l'Eau de, représenté, en application du contrat de délégation du et de ses avenants subséquents, par M..... de la (*société délégataire*), désigné ci-après par le « Service de l'eau »

d'autre part.

Etant exposé :

A la date de signature des présentes, (*l'immeuble collectif d'habitation / l'ensemble immobilier de logements*) situé.....désigné ci-après par « l'immeuble », est alimenté en eau potable par un (*ou n*) branchement(s) et est titulaire d'un contrat d'abonnement collectif au Service de l'eau. Un compteur général permet de mesurer les volumes fournis globalement à l'immeuble. Ceux-ci donnent lieu à une facturation (*au propriétaire / à la copropriété*), à charge pour (*lui / elle*) de répartir le montant global entre les différents occupants de l'immeuble.

(*Le propriétaire / La copropriété*) a souhaité qu'il soit procédé à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau de l'immeuble en application de l'article 93 de la loi 2000-1208 du 13 décembre 2000 et du décret n° 2003-408 du 28 avril 2003.

A cette fin, (*il / elle*) a transmis au Service de l'eau, pour instruction, sa demande d'individualisation. (*Il/ Elle*) a déclaré avoir mis en conformité ses installations par rapport aux prescriptions du Service de l'eau dont (*il / elle*) a pris connaissance et avoir assuré l'information nécessaire aux occupants des logements.

Il est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – Objet du présent contrat

Le présent contrat fixe les conditions de mise en place de contrats d'abonnements individuels de fourniture d'eau au bénéfice *(des occupants / des locataires / des copropriétaires)* de l'immeuble.

Le règlement du service de l'eau et ses annexes précisent les obligations respectives du Service de l'eau avec, d'une part, *(le propriétaire / la copropriété)* de l'immeuble et, d'autre part, les occupants de l'immeuble.

ARTICLE 2 – Conditions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Le Service de l'eau est tenu d'accorder, dans le cadre du règlement du service de l'eau et sous réserve du respect par *(le propriétaire / la copropriété)*, durant la durée du contrat, des prescriptions nécessaires à la mise en place de l'individualisation, un contrat d'abonnement individuel à chaque *(occupant / locataire / copropriétaire)* de l'immeuble, sous les conditions préalables suivantes:

1. La mise en conformité des installations privées a été réalisée par *(le propriétaire / la copropriété)* conformément aux prescriptions techniques du Service de l'eau, annexées ci-après,
2. Les dispositifs de comptage individuels doivent être accessibles à tout moment aux agents du Service de l'eau pour toutes les interventions nécessaires au service.
3. Le contrat d'abonnement de l'immeuble en vigueur à la date de signature du présent contrat et souscrit par *(le propriétaire / la copropriété)* est modifié en un « contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble », dont une copie est annexée ci-après. Ce contrat ne peut être résilié qu'après résiliation de la totalité des contrats d'abonnements individuels.

La part proportionnelle de la facture du compteur général d'immeuble est assise sur la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs faisant l'objet d'un abonnement individualisé.

Dans le cas où la consommation de compteurs individuels serait estimée, la consommation facturée au compteur général d'immeuble intégrera cette estimation ainsi que la régularisation ultérieure.

4. *(Le propriétaire / La copropriété)* déclare avoir rempli les obligations mises à sa charge par la loi et les règlements en vue du présent contrat.

(Le propriétaire / La copropriété) fournit au Service de l'eau la liste complète des bénéficiaires auxquels ce dernier adressera le contrat d'abonnement individuel.

En variante il peut être demandé au propriétaire de fournir toute indication nécessaire à l'émission des factures-contrats.

Le basculement sera réalisé à la même date pour la totalité des *(occupants / locataires / copropriétaires)* de l'immeuble ayant souscrit un contrat d'abonnement individuel, à savoir le jour, fixé d'un commun accord, pour le relevé initial des index des compteurs.

ARTICLE 3 – Mise en conformité des installations intérieures collectives et compteurs individuels

3.1 Mise en conformité

Les installations intérieures collectives de l'immeuble doivent constamment être en conformité avec les prescriptions techniques en vigueur, annexées au règlement du service de l'eau. Cette mise en conformité est effectuée par *(le propriétaire / la copropriété)* à ses frais.

Dans le cas où les prescriptions édictées par le Service de l'eau viendraient à être modifiées compte-tenu de la réglementation applicable, ce dernier en informerait *(le propriétaire / la copropriété)* aux fins de la mise en conformité de l'immeuble.

3.2 Compteurs individuels

Dans le cas où les compteurs individuels appartenant *(au propriétaire / à la copropriété)* sont conformes aux prescriptions techniques, ils sont cédés, ainsi que les équipements de robinetterie associés, par *(le propriétaire / la copropriété)* au Service de l'eau pour un montant de.....€HT.

L'ensemble de ces équipements est décrit dans l'inventaire en annexe.

Les compteurs individuels sont entretenus, vérifiés et relevés par le Service de l'eau conformément aux dispositions du règlement de service.

ARTICLE 4 – Compteur général d'immeuble

Le compteur existant dans l'immeuble, pour la facturation du service public de l'eau à la date de signature du présent contrat, appelé « compteur général d'immeuble », est maintenu. Si le compteur général d'immeuble n'existe pas, son installation est réalisée par le Service de l'eau, aux frais *(du propriétaire / de la copropriété)*. *(à adapter dans le cas de régime compteurs différents).*

L'entretien et le renouvellement de ce compteur restent à la charge du Service de l'eau. Ce compteur fait l'objet d'une facturation, selon les conditions tarifaires en vigueur.

ARTICLE 5 – Relevé des compteurs

Le Service de l'eau assure le relevé de tous les compteurs de l'immeuble dans le cadre des tournées de relevé de l'ensemble des compteurs des abonnés du service. Le propriétaire s'engage à garantir l'accès des agents du Service de l'eau à l'intérieur de l'immeuble pour permettre le relevé et l'entretien des compteurs. En cas de protection de l'immeuble par digicode ou autre procédé, le propriétaire garantit un accès sur rendez-vous aux représentants du Service.

ARTICLE 6 – Entretien des installations intérieures collectives

Conformément aux dispositions du règlement du Service de l'eau, ce dernier prend en charge l'entretien du branchement jusqu'au compteur général d'immeuble, (*le propriétaire / la copropriété*) ayant toutefois la garde et la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations intérieures collectives situées au-delà du compteur général d'immeuble sont à la charge (*du propriétaire / de la copropriété*) qui veille notamment à ce que ces installations n'altèrent pas la qualité, la quantité et la pression de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.

En particulier, le Service de l'eau ne pourra être tenu pour responsable des pollutions ou des dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations intérieures collectives de l'immeuble : notamment celles qui pourraient provenir d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs, etc. Toutes les installations nécessaires pour éviter de tels incidents sont réalisées et entretenues par (*le propriétaire / la copropriété*) à ses frais et sous sa responsabilité.

ARTICLE 7 – Résiliation

(*Le propriétaire / La copropriété*) peut décider, dans le respect de la réglementation en vigueur, de revenir au régime du contrat d'abonnement collectif de l'immeuble. Cette décision deviendra effective après résiliation par les titulaires de l'ensemble des contrats d'abonnement individuels de l'immeuble et relevé des index des compteurs individuels.

Le Service de l'eau peut pour sa part, résilier le présent contrat et les contrats d'abonnement individuels en cas de non-respect, en cours d'exécution des présentes, par (*le propriétaire / la copropriété*) des prescriptions nécessaires à l'individualisation. Cette résiliation sera précédée d'une mise en demeure en vue de la mise en conformité laissée sans suite dans un délai de deux mois. Le retour au régime du contrat d'abonnement collectif de l'immeuble se fera à l'issue des relevés des index des compteurs individuels. Le contrat d'abonnement collectif est soumis au règlement du service en vigueur.

En cas de résiliation, les compteurs individuels seront (*déposés par le Service de l'eau aux frais du propriétaire / de la copropriété ou rachetés par le propriétaire / la copropriété*).

ARTICLE 8 – Service d'assainissement

Une fois procédé à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le Service de l'eau en informera le Service d'assainissement afin qu'il procède aux adaptations nécessaires.

Il appartient donc (*au propriétaire/ à la copropriété*) de se rapprocher, le cas échéant, du Service d'assainissement pour formaliser l'adaptation des contrats d'abonnement.

ARTICLE 9 – Durée

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.
Ce contrat ne peut prendre fin qu'après la résiliation du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble.

Sont annexés au présent contrat :

- le règlement du service de l'eau en vigueur à la date de signature des présentes,
- la fiche de caractéristique spécifique du compteur général,
- les prescriptions techniques applicables à la date des présentes,
- le cas échéant, la liste des immeubles inclus dans l'ensemble immobilier,
- le cas échéant, le rapport de visite préalable à l'individualisation.

Fait, le

Pour (le *Propriétaire / la Copropriété*)

Pour le Service de l'eau,

CONTRAT D'ABONNEMENT COMPTEUR GENERAL D'IMMEUBLE

Caractéristique du contrat :

- Numéro de contrat :
- Immeuble objet du contrat :
- Titulaire du contrat :
- Adresse desservie :

- Agissant en qualité de :
- Date de départ du contrat :
- Date de signature du contrat d'individualisation :
- Assainissement :

Compteur :

- Numéro :
- Emplacement :
- Diamètre :
- Index de départ :
- Facture à adresser à :

Ce document contractuel est soumis aux clauses et conditions d'exécution du service public de l'eau et plus particulièrement, du contrat d'individualisation et du règlement du service de l'eau dont vous avez pris connaissance.

Les informations nominatives concernant le titulaire du contrat sont conservées dans un fichier informatique destiné à la gestion de votre contrat d'abonnement. Comme le prévoit la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez demander à tout moment l'accès à ces informations ou à ce qu'elles soient rectifiées.

Ces informations peuvent être transmises au service public d'assainissement.