Service des eaux

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Service des eaux

Règlement de service

EAU POTABLE

Approuvé le 12/12/2022
et applicable à compter du 1er janvier 2023

Communauté de communes Vallée de l'Hérault
Siège social – 2 parc d'activités de Camalcé
BP 15 – 34150 GIGNAC

Service des eaux – accueil du public
Chemin de l'écosite
34150 GIGNAC

Contact : 04 67 57 36 26
www.servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

Les mots pour se comprendre

L'abonné :

L'abonné, il s'agit de tout usager qui dispose d'un compteur mis à sa disposition par le distributeur de l'eau : le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi ou le gestionnaire d'immeuble représenté par son syndic.

L'exploitant :

- **La Communauté de communes Vallée de l'Hérault*** est désignée comme l'exploitant dans ce règlement pour les communes suivantes : Aniane, Arboras, Gignac, Jonquières, Lagamas, Le Pouget, Montpeyroux, Popian, Pouzols, Puéchabon, St-André-de-Sangonis, St-Bauzille-de-la-Sylve, St-Guiraud, St-Jean-de-Fos, St-Saturnin-de-Lucian, St-Guilhem-le-Désert, La Boissière.
- **La SAUR*** est désignée comme l'exploitant dans ce règlement pour les communes suivantes : Argelliers, Montarnaud, St-Paul-et-Valmalle.

- Les communes suivantes ne sont pas concernées par ce présent règlement et sont gérées par le **Syndicat Mixte des Eaux de la Vallée de l'Hérault (SMEVH)*** : Aumelas, Bélarga, Campagnan, Puilacher, Plaissan, Tressan, St-Pargoire, Vendémian.

Le règlement de service :

Il définit les conditions de réalisation des ouvrages de raccordement au réseau et les relations entre l'exploitant et l'abonné. Il définit également l'ensemble des activités et des installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, pompage, traitement, stockage, distribution et contrôle de l'eau).

*Coordonnées des exploitants :

Communauté de communes Vallée de l'Hérault : Service des eaux de la vallée de l'Hérault	La SAUR	Syndicat Intercommunal des Eaux de la Vallée de l'Hérault (SMEVH)
BP15, 34150 Gignac **04 67 57 36 26** **servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr**	ZAE Les verriers, rue Aven, 34988 St-Gély-du-Fesc **04 34 20 30 01** **04 34 20 30 08 (24h/24)** **www.saurclient.fr**	2 Route de Boyne, 34120 Cazouls d'Hérault **04 67 25 28 29** **http://www.eau-vallee-herault.fr**

Sommaire

ARTICLE I – OBJET DU REGLEMENT 4

I.1 OBJET 4
I.2 MODALITES GENERALES 4
I.3 INFORMATION 4
I.4 LES EXPLOITANTS 4

ARTICLE II – LES DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE PUBLIC, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES 4

II.1 LES ENGAGEMENTS DE L'EXPLOITANT 4
II.2 LA QUALITE DE L'EAU FOURNIE 4
II.3 LES OBLIGATIONS GENERALES DES ABONNES 5
II.4 LES INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE 5

ARTICLE III – LE CONTRAT 6

III.1 TYPE DE CONTRAT 6
III.2 SOUSCRIPTION DU CONTRAT 6
III.3 DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT 6
III.4 L'ESPACE INTERNET DE L'ABONNE 7

ARTICLE IV – LA FACTURE 7

IV.1 PERIODICITE DE LA FACTURE 7
IV.2 PRESENTATION DE LA FACTURE 7
IV.3 L'EVOLUTION DES TARIFS 7
IV.4 LE RELEVE DE CONSOMMATION 7
IV.5 LES MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT 8
IV.6 LES FUITES SUR L'INSTALLATION ET LA POSSIBILITE DE DEGREVEMENT 8

ARTICLE V – LE BRANCHEMENT 9

V.I LA DESCRIPTION 9
V.2 L'AVANT-PROJET ET L'ESTIMATION 9
V.3. LA CREATION ET LA MISE EN SERVICE 9
V.4 L'EXTENSION DE RESEAUX 10
V.5 DISPOSITIONS APPLICABLES POUR LES LOTISSEMENTS 10
V.6 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT 10
V.7 LA FERMETURE ET L'OUVERTURE 10
V.8 LA MODIFICATION 11
V.9 LA SUPPRESSION 11

ARTICLE VI – LE COMPTEUR 11

VI.1 LA DESCRIPTION 11
VI.2 LES CARACTERISTIQUES 11
VI.3 L'INSTALLATION 11
VI.4 LA VERIFICATION 11
VI.5 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT 11
VI.6 LA DEPOSE 12

ARTICLE VII – LES INSTALLATIONS PRIVEES 12

VII.1 LA DESCRIPTION 12
VII.2 LES CARACTERISTIQUES 12
VII.3 LE CONTROLE DES INSTALLATIONS 12
VII.4 L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT 12
VII.5 L'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS 12

ARTICLE VIII – INSTALLATIONS EN EAU POTABLE D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC 13

VIII.1 LA DESCRIPTION 13
VIII.2 LES MODALITES 13

ARTICLE IX– NON RESPECT DU REGLEMENT 13

IX.1 RESPONSABILITES GENERALES 13
IX.2 EN CAS DE NON-RESPECT DU REGLEMENT 14
IX.3 LE VOL D'EAU SUR LE RESEAU PUBLIC 14

ARTICLE X - LA MEDIATION DE L'EAU 14

ARTICLE XI – CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT 14

XI.1 LES REGLES D'APPLICATION 14
XI.2 LES MODIFICATIONS DU REGLEMENT 14
XI.3 LA DATE D'APPLICATION 14
XI.4 L'EXECUTION DU PRESENT REGLEMENT 14

ARTICLE XII – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES 14

ARTICLE XIII – TARIFS 14

ANNEXE 1 – LECTURE D'UN COMPTEUR 15

ANNEXE 2 – SCHEMA LIMITE DE PROPRIETE 16

ANNEXE 3 – L'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS DANS UN IMMEUBLE COLLECTIF 18

ANNEXE 4 – LISTE DES PIECES A FOURNIR POUR UN DOSSIER COMPLET DE DEMANDE DE BRANCHEMENT 20

Préambule

La loi NOTRe du 7 août 2015 a fixé l'obligation du transfert des compétences eau et assainissement des communes aux intercommunalités au plus tard au 1er janvier 2020. La Communauté de communes Vallée de l'Hérault a décidé d'anticiper ce transfert, qui a été avancé au 1er janvier 2018.

Aussi, l'eau est une ressource rare et vulnérable sur notre territoire et cela a un impact important sur l'aménagement du territoire. La ressource eau a été identifiée comme un des enjeux majeurs dans le cadre du Projet de Territoire de la Communauté de communes.
Les objectifs recherchés sont :

- de préserver la ressource en favorisant les connexions et en réduisant les prélèvements.
- d'assurer une même qualité de service à tous les usagers (qualité de l'eau, délais d'intervention, d'information…).
- d'accroître les capacités d'investissement et enfin d'apporter un pilotage plus efficace.

ARTICLE I – OBJET DU REGLEMENT

I.1 Objet

Conformément à l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales, la Communauté de communes Vallée de l'Hérault doit établir, pour les services d'eau et d'assainissement dont elle est responsable, un règlement de service définissant les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.
Le présent règlement fixe les règles applicables au service public d'eau potable exploité directement par le service des eaux de la vallée de l'Hérault ou par son délégataire, aux abonnés titulaires d'un contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau potable et aux propriétaires ou copropriétaires des immeubles raccordés au réseau public de distribution d'eau potable.
Le service d'eau potable désigne l'ensemble des activités et des installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, pompage, traitement, stockage, distribution et contrôle de l'eau).

I.2 Modalités générales

Les modalités du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des règlementations en vigueur notamment le Code de la santé publique, le Code Général des Collectivités Territoriales, le règlement sanitaire départemental ainsi que tout texte règlementaire qui concerne l'accessibilité à l'eau potable.

I.3 Information

Le présent règlement est remis aux abonnés lors de la souscription de leur contrat d'abonnement, porté à leur connaissance par courrier postal ou électronique, lorsqu'il est révisé.
Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné. Le règlement est tenu à la disposition du public à l'accueil du service des eaux et sur l'agence en ligne.

I.4 Les exploitants

La Communauté de communes Vallée de l'Hérault* est désignée comme l'exploitant dans ce présent règlement pour les communes suivantes :
Aniane, Arboras, Gignac, Jonquières, Lagamas, Le Pouget, Montpeyroux, Popian, Pouzols, Puéchabon, St-André-de-Sangonis, St-Bauzille-de-la-Sylve, St-Guiraud, St-Jean-de-Fos, St-Saturnin-de-Lucian, St-Guilhem-le-Désert.
La SAUR* est désignée comme l'exploitant dans ce présent règlement pour les communes suivantes : Argelliers, La Boissière, Montarnaud, St-Paul-et-Valmalle.

Les communes suivantes ne sont pas concernées par ce présent règlement et sont gérées directement par le **Syndicat Mixte des Eaux de la Vallée de l'Hérault*** pour l'eau potable : Aumelas, Bélarga, Campagnan, Puilacher, Plaissan, Tressan, St-Pargoire, Vendémian.

ARTICLE II – LES DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE PUBLIC, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES

L'exploitant s'engage à fournir aux abonnés de manière continue une eau potable de qualité selon les exigences fixées par le Code de la Santé Publique et conforme au règlement sanitaire départementale.

II.1 Les engagements de l'exploitant

En livrant l'eau chez l'abonné, l'exploitant s'engage à apporter de l'eau potable et à assurer un service de qualité (production, pompage, traitement, stockage, distribution et contrôle de l'eau). Ses prestations sont les suivantes :

- Contrôler régulièrement la qualité de l'eau, en réalisant des analyses portant sur un ensemble de paramètres, sur les installations de production et de distribution d'eau.
- Apporter une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre à vos besoins concernant votre alimentation en eau.
- Répondre à vos courriers dans les meilleurs délais.
- Respecter les heures de rendez-vous pour toute intervention à votre domicile (présence nécessaire).
- Etudier et localiser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau.
- Mettre en service rapidement l'alimentation en eau, lors d'un emménagement.

II.2 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle sanitaire régulier au titre du Code de la Santé Publique, dont les résultats officiels sont accessibles sur le site www.eaupotable.sante.gouv.fr.

Une synthèse des résultats est communiquée une fois par an avec la facture et, est également consultable sur l'agence en ligne. Les résultats sont affichés à l'accueil du service des eaux, en mairie et dans le Rapport annuel sur le Prix et de la Qualité de Service (RPQS).
L'abonné peut à tout moment contacter l'exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau.

II.3 Les obligations générales des abonnés

En bénéficiant de l'accès à l'eau du réseau public d'eau potable, l'abonné s'engage à respecter les règles d'usage et des installations mises à sa disposition. Le non-respect de ces règles peut entrainer l'application de pénalités.

II.3.1 En matière d'usage d'eau

- Ne pas utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription du contrat, sauf en cas d'incendie ;
- Ne pas prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

II.3.2 En matière d'utilisation des installations

- Ne pas modifier l'emplacement du compteur, ne pas gêner le fonctionnement ou son accès, et ni briser le dispositif de protection (plomb, bague d'inviolabilité…) ;
- Ne pas altérer de façon volontaire le fonctionnement du compteur ;
- Les réseaux intérieurs ne doivent pas perturber le fonctionnement des réseaux auxquels ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée, notamment dans le cadre de phénomènes de retour d'eau ;
- Ne pas manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- Ne pas relier au réseau public des installations hydrauliques alimentées par une autre ressource en eau (puits, forage, source, canal, récupération d'eau de pluie). Il convient de maintenir une séparation physique obligatoire entre ces réseaux ;
- Ne pas 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 ;
- Ne pas raccorder sur la canalisation publique desservant l'immeuble ou sur le branchement d'un autre abonné ;
- Ne pas piquer ou perforer la canalisation équipant le branchement.

La collectivité appliquera des pénalités en cas d'infractions constatées et se réserve le droit d'engager toute poursuite en cas de non-respect de ces obligations générales. Le montant des pénalités est voté chaque année par délibération (catalogue des tarifs). De plus, tout déplacement des agents techniques motivés par un non-respect de ses obligations générales par un abonné pourra lui être facturé au tarif en vigueur. En cas de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

II.4 Les interruptions et restrictions du service

<u>En cas d'interruption :</u>
L'exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou de modifier les installations d'alimentation en eau (travaux, réparations, entretien), entraînant ainsi une interruption temporaire de la fourniture d'eau.

- Dans le cadre d'une interruption programmée, l'exploitant est tenu d'en informer l'abonné, au moins 48h à l'avance.
- Dans le cas d'une interruption non programmée, l'exploitant est tenu d'en informer l'abonné, dès le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt d'eau, l'abonné doit garder les robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48h, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.
Quand l'interruption est supérieure à 24h, l'exploitant doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation.
Aussi, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation (en qualité ou quantité) de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure : le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure et ne donnent droit à aucune indemnité.

<u>En cas de restriction :</u>
L'exploitant peut être amené à intervenir sur le réseau public (modification de pression et/ou débit). Dès lors, que les conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant en informe les abonnés des motifs et des conséquences correspondantes.

<u>En cas de pollution ou de turbidité :</u>
L'exploitant peut être amené, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, à restreindre la consommation d'eau ou limiter les conditions de son utilisation.

<u>En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie :</u>
Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées et des perturbations de qualité peuvent être engendrées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'exploitant et au service de lutte contre l'incendie.

ARTICLE III – LE CONTRAT

Pour bénéficier d'une fourniture d'eau potable, l'abonné doit souscrire un contrat d'abonnement avec l'exploitant.

III.1 Type de contrat

L'abonné a le choix entre plusieurs types de contrats selon ses besoins :

Le contrat d'abonnement en habitat individuel :

- Le contrat d'abonnement ordinaire individuel est conclu pour fournir de l'eau à un seul abonné. Le compteur concerné par le contrat est dédié à la consommation de l'abonné.

Les contrats d'abonnement individualisés dans les immeubles d'habitation collectifs :

- Le contrat d'abonnement individuel dans un immeuble d'habitation collectif est conclu par chaque usager de l'immeuble pour sa consommation personnelle, comptabilisée par un compteur individuel qui lui est propre.
- Le contrat d'abonnement collectif dans un immeuble d'habitation collectif est conclu avec le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires pour la consommation des parties communes. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général qui comptabilise l'eau fournie à l'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

Les contrats d'abonnement spéciaux dits de « grande consommation » :
Dans la mesure où les installations de l'exploitant permettent de telles fournitures, des abonnements spéciaux dits de « grande consommation » peuvent être accordés notamment à des industriels pour les fournitures d'eau importante hors du cas général des abonnements ordinaires. Des tarifs spéciaux sont appliqués selon le diamètre du compteur et le volume d'eau (catalogue des tarifs).

III.2 Souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit, par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat de copropriétaires éventuellement représenté par son syndic.
Pour souscrire un contrat, il appartient à l'abonné d'en faire la demande en se rapprochant du service relation clientèle de l'exploitant.
L'abonné devra indiquer à l'exploitant les usages prévus de l'eau (domestique, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavage), notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau de distribution d'eau potable par retour d'eau. Les renseignements fournis engagent sa responsabilité.
L'abonné devra également indiquer à l'exploitant, la date souhaitée de prise d'effet de l'abonnement ainsi que l'index du compteur.
L'abonnement prend effet :

- Soit à la date d'entrée dans les lieux,
- Soit à la date de mise en service du raccordement en cas de nouveau branchement.

L'exploitant ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de toute information manquante ou erronée. En fonction des informations que l'abonné aura transmis, l'exploitant pourra procéder à une visite sur place pour vérifier celles-ci.
Le contrat d'abonnement peut-être :

- téléchargé sur l'agence en ligne ou,
- envoyé par courrier ou par mail.

L'abonné devra dater et signer le contrat et renvoyer un exemplaire à l'exploitant.

En cas de rétractation :
L'abonné bénéficie d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat d'abonnement pour exercer son droit de rétractation. L'exercice de son droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

En cas de consommation d'eau potable sans abonnement, l'exploitant procèdera, aux frais de l'abonné, à la facturation du service (redevance équivalente à l'abonnement qui aurait été due) et de l'eau consommée depuis le dernier index facturé. Le paiement de la facture vaudra alors abonnement.

En cas de modification des données relatives à sa situation (nom, adresse…), l'abonné doit en informer l'exploitant qui procèdera aux modifications nécessaires. Toutes modifications des données relatives à la désignation de l'abonné sont effectuées sans frais.

Le contrat peut être transféré sans frais à l'occupant restant en cas de décès ou de séparation.

En cas de modification du type de contrat d'abonnement ou du type de branchement, le contrat devra être résilié et une nouvelle demande de contrat devra être effectuée auprès du service relation clientèle de l'exploitant, conformément au présent règlement, selon les tarifs en vigueur (catalogue des tarifs).

III.3 Durée et résiliation du contrat

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit (agence en ligne ou courrier), en indiquant le relevé du compteur daté (*formulaire d'index contradictoire*) et la résiliation sera effective au plus tard le 5ème jour ouvré suivant la demande. La résiliation consiste en un déplacement de l'exploitant pour fermer physiquement le branchement et ainsi couper l'arrivée d'eau à l'habitation, selon les tarifs en vigueur (catalogue des tarifs). L'abonné

ne peut pas transférer son contrat. Celui-ci doit alors être résilié. Il appartiendra au futur usager de faire une demande d'abonnement conformément à l'article III.2 du présent règlement. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, est alors adressée à l'abonné.

Astuce, pour vous exonérer de ces frais de fermeture :

- Vous connaissez le futur occupant : faites les démarches conjointement et lorsque vous effectuer votre résiliation, l'abonnement peut être transféré sans frais de fermeture et sans frais d'ouverture.
- Votre propriétaire peut porter le contrat entre deux locations. Pour cela le propriétaire doit remplir un contrat d'abonnement simultanément à votre résiliation.

A défaut de résiliation ou en cas d'absence de réponse de la part de l'abonné, il peut être tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.
En cas de non-respect du présent règlement constaté par tout agent de l'exploitant, l'abonné s'expose à des sanctions et/ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à la charge de l'abonné.

III.4 L'espace internet de l'abonné

L'abonné peut créer son espace personnel sur l'agence en ligne.
Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par l'exploitant dès l'ouverture d'un contrat et à réception de la première facture.
Sur cet espace personnel, l'abonné peut :

- modifier son profil
- payer ses factures
- adhérer au prélèvement mensuel
- consulter l'historique de ses factures.

L'agence en ligne respecte la loi RGPD avec les mesures de consentement de l'abonné. En indiquant son adresse mail et/ou son numéro de téléphone portable, l'abonné pourra bénéficier des systèmes d'alertes mis en place par le service.

ARTICLE IV – LA FACTURE

IV.1 Périodicité de la facture

L'abonné reçoit deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle, elle est alors estimée.

IV.2 Présentation de la facture

Tous les éléments de la facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.
La présentation de la facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.
La facture comporte les parties suivantes :

- L'abonnement eau (part fixe) : ils couvrent les coûts fixes engagés pour la gestion de l'eau potable (entretien des installations, des réseaux, des compteurs, relève, facturation). Cette partie est facturée indépendamment du nombre de m^3 consommé.
- La consommation d'eau (part variable) : cette partie est proportionnelle à la consommation d'eau calculée en fonction du relevé du compteur d'eau effectué par l'exploitant. Elle permet de couvrir les travaux sur le réseau.
- Les redevances reversées à l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse (RMC) :
  - Les redevances relatives à la lutte contre la pollution, à la modernisation des réseaux et au prélèvement sur la ressource en eau,
  - Toute autre redevance qui pourrait être mise en application.

IV.3 L'évolution des tarifs

Les tarifs du prix de l'eau (abonnement et part variable) appliqués sont fixés par délibération de l'assemblée délibérante de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault, une fois par an, applicable au 1er janvier de l'année suivante.
Les redevances de l'Agence de l'Eau RMC sont établies après délibération de la dite-Agence.
L'abonné est informé des changements de tarifs, soit à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif, soit par lettre d'information de la part de l'exploitant.

IV.4 Le relevé de consommation

Le relevé de consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. L'abonné doit, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'exploitant chargés du relevé du compteur, et rendre celui-ci accessible.
Conformément aux obligations légales de l'exploitant, celui-ci procède au changement de tous les compteurs du territoire. ***Ces compteurs sont la propriété du service des eaux de la vallée de l'Hérault.*** Un système de radio-relève est implanté dès le remplacement du compteur.
Dispositif de radiorelève : 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 la consommation.
Un abonné a la possibilité de demander la pose d'un compteur sans le module de radio-relève. Dans ce cas, l'abonné ne peut pas bénéficier des alertes et des informations de consommation présentes sur l'agence en ligne. De plus, la facturation nécessitant deux relèves réelles sur le terrain, un supplément pourra être appliqué sur les factures pour le déplacement d'un agent technique conformément au catalogue des tarifs en vigueur.
L'abonné a toujours la possibilité de faire ajouter un module radio par l'exploitant a postériori à ses frais (selon le catalogue des tarifs en vigueur).

Si, au moment du relevé, l'agent de l'exploitant ne peut accéder au compteur, il laisse sur place un « avis de passage » à compléter et à renvoyer dans le délai fixé par l'exploitant.

Si le relevé n'a pas pu être réalisé ou que l'index n'a pas pu être communiqué, le volume facturé sera égal à celui de la période antérieure équivalente. La régularisation se fera à l'occasion du relevé suivant.
Si une relève n'a pas pu être effectuée par l'exploitant au cours de l'année, celui-ci fixera un rendez-vous avec l'abonné afin de trouver une solution (pouvant aller jusqu'au déplacement du compteur). La transmission d'un index par l'abonné ne dispense pas d'une relève par l'exploitant.

En cas d'arrêt du compteur ou de dysfonctionnement, la consommation de la période en cours sera supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente.

En cas de désaccord, l'exploitant pourra aussi retenir comme consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative. Cette solution sera retenue lorsque cet incident arrive la première année d'abonnement.

Il est vivement conseillé à l'abonné de vérifier lui-même régulièrement sa consommation indiquée au compteur (*cf. annexe lecture d'un compteur*).

IV.5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement des factures doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture.
Les modalités de paiement auprès du service relation clientèle de l'exploitant sont les suivantes :

- en espèce (maximum autorisé 300€)
- par chèque bancaire
- par carte bancaire
- par virement
- par internet (carte bleue, prélèvement automatique, mensualisation)
- par TIP

Le paiement par carte bleue sur l'agence en ligne est possible 5 jours ouvrés après la date d'émission de la facture et pour une durée d'un mois.
En cas d'erreur de facturation, vous pouvez bénéficier après études des circonstances :

- d'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée.
- d'un remboursement ou d'un avoir si la facture a été surestimée.

En cas de difficultés financières, l'abonné est invité à contacter le service relation clientèle de l'exploitant sans délai. Plusieurs solutions peuvent être proposées, selon la situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion (L2224-12-4 CGCT).

Si, dans les délais impartis, l'intégralité de la facture n'est pas réglée et qu'aucune démarche n'a été entreprise auprès des services compétents (CCAS, FSL, CAF, …), la procédure de recouvrement s'appliquera, elle est encadrée par la législation en vigueur.

IV.6 Les fuites sur l'installation et la possibilité de dégrèvement

Si l'exploitant constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé, l'abonné est informé par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.
Le droit au dégrèvement de la facture (en cas de fuite après compteur) s'applique exclusivement aux fuites sur canalisation après compteur (canalisations privées de l'abonné). Sont exclues de ce dispositif les fuites dues à des appareils ménagers (ex : lave-linge, lave-vaisselle) et à des équipements sanitaires (ex: chasse d'eau) ou de chauffage (ex: cumulus). De même, les fuites sur la robinetterie ou tout autre système alimenté en eau par les canalisations intérieures de l'habitation sont exclues du dispositif.
Par canalisations (article L2224-12-4 CGCT), sont entendus les "tuyaux" et accessoires annexes (en particulier, les raccords, les coudes, les vannes et les joints), constitutifs de l'installation privative, qui permettent d'acheminer l'eau jusqu'à son point d'utilisation.
<u>Les usagers concernés sont :</u>

- Les occupants d'un local d'habitation,
- Les personnes titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif.
- Les collectivités et administrations
- Les associations

<u>Calcul du dégrèvement de la facture :</u>
Si le volume d'eau consommé excède le double du volume d'eau moyen observé sur les trois dernières années, et si l'abonné est en mesure de justifier d'une fuite accidentelle sur une canalisation d'eau potable après compteur, alors le calcul d'un dégrèvement peut être fait. Lorsque la facture fait l'objet d'un dégrèvement, tous les éléments sont concernés (redevance eau potable, redevance assainissement s'il y a lieu, taxes et redevances additionnelles).
Les pièces à fournir sont :

- Une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que l'abonné a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations
  OU
- Si les travaux de réparation sont d'un montant inférieur à 100 Euros, une déclaration sur l'honneur de l'abonné mentionnant la localisation de la fuite, la date de réparation accompagnée des justificatifs d'achats des pièces de réparation et des photos de celle-ci ;
- L'index après réparation.

Le délai pour produire ces pièces est fixé à un mois à compter de la date où l'exploitant l'aura informé d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé ou, au plus tard, à compter de la date de réception de la facture par l'abonné (le cachet de la Poste faisant foi).
Si toutes les conditions précédentes ne sont pas réunies, l'abonné pourra tout de même bénéficier d'un dégrèvement partiel sur la part assainissement si l'eau de la fuite n'a pas transité dans le réseau d'assainissement.
A noter, l'exploitant peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition de l'abonné à ce contrôle, l'exploitant pourra engager les procédures de recouvrement.
La nouvelle facture émise ne pourra pas excéder le double de la consommation moyenne.
En cas de récidive dans une période de trois ans, le volume de la première fuite sera pris en compte dans le calcul du dégrèvement. Ce dispositif de dégrèvement est exceptionnel et ne peut intervenir de façon régulière.
L'abonné est responsable de son installation privée et se doit de la contrôler régulièrement pour éviter tout gaspillage.

ARTICLE V – LE BRANCHEMENT

V.I La description

(*cf. annexe schéma limite de propriété*)
Le branchement fait partie du réseau public et comprend quatre éléments :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- le robinet avant compteur,
- le compteur.

L'ensemble des accessoires sont à la charge de l'abonné, ainsi que le coffret qui abrite le compteur.
Le réseau privé commence à partir du joint situé après le compteur.
Le raccordement est le fait de relier des installations privées au réseau public d'eau potable soit directement soit par servitude. Le raccordement ne peut pas être effectué sur une conduite d'adduction et ne peut intervenir qu'après l'unité de traitement et selon une pression normalisée. Ce raccordement est possible sur les zones urbanisées et à urbaniser au regard des documents d'urbanisme (règlement sanitaires et PLU). Le nombre de branchements à installer par propriété est fixé par l'exploitant. Ce nombre est limité à un par propriété et par nature d'utilisation de l'eau.

V.2 Demande de branchement

Tout branchement doit faire l'objet d'une demande adressée au service relation clientèle de l'exploitant. Cette demande doit être signée par le propriétaire ou son mandataire. Un branchement est compris entre 0 et 10 mètres linéaires.

V.2 L'avant-projet et l'estimation

Avant les travaux de création de branchement, il est possible pour le demandeur de solliciter l'exploitant pour une estimation gratuite. Cette estimation sera demandé par le biais d'un formulaire au niveau du service de relation clientèle.
Cette estimation est donnée à titre indicatif et informatif pour une configuration habituelle, soit pour un branchement compris entre 0 et 10 mètres linéaires et sous réserve de conditions spécifiques d'exécution. Elle ne préjuge pas du coût définitif proposé lors de l'établissement d'un devis avant travaux. Au-delà de 10 mètres linéaires, une étude pourra être proposée au demandeur, étude payante mise à la charge du demandeur.

V.3. La création et la mise en service

L'abonné fait une demande de branchement au service relation clientèle du service des eaux. Cette demande se fait par le biais d'un dossier complet (un plan de situation de la parcelle, d'un plan de masse de la parcelle et l'arrêté du permis de construire ou d'aménager) accompagné des frais pour l'établissement d'un devis.
- Un devis est réalisé par l'exploitant sur la base des tarifs en vigueur (catalogue des tarifs). Il est ensuite envoyé au demandeur.
- Le demandeur retourne le devis signé au service relation clientèle accompagné de l'acompte permettant la programmation des travaux.
- Les travaux sont programmés avec l'abonné et exécutés par l'exploitant.
- La facture est adressée à l'abonné déduction faite de l'acompte préalablement versé.

Les travaux de création de branchement sont réalisés par l'exploitant et sous sa responsabilité uniquement sur la partie publique ainsi que la pose d'un compteur.
La création du branchement est établie en limite de propriété par l'exploitant après accord par la Communauté de communes Vallée de l'Hérault sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur (selon le principe d'un seul branchement par usage). Dans le cas d'un immeuble d'habitat collectif et sur décision de l'exploitant, il pourra être établi soit un branchement unique équipé d'un compteur, soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.
Pour effectuer cette installation, un devis payant est réalisé par l'exploitant sur la base des tarifs en vigueur (catalogue des tarifs). Les travaux n'interviendront qu'après acceptation de ce devis (d'une durée de validité limitée dans le temps) et aux frais du propriétaire. L'ensemble des coûts nécessaires à la réalisation du branchement sont à la charge du propriétaire et notamment les études préalables éventuelles, la réfection des chaussées et trottoirs, les éventuels surcoûts pour prélèvements et analyses, hormis l'achat du compteur. Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'abonné et à ses frais par l'exploitant.
La mise en service du branchement ne s'effectue qu'après le paiement intégral des travaux et la souscription d'un

contrat d'abonnement auprès de l'exploitant. Celle-ci est ensuite effectuée uniquement par l'exploitant, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

V.4 L'extension de réseaux

L'extension des réseaux publics de 10 à 100 mètres dans les zones urbanisées ou à urbaniser :

Dans les zones urbanisées ou à urbaniser, les travaux d'extension de réseaux sont réalisés à la charge de l'exploitant à son initiative lorsque ceux-ci ont été votés et budgétés par le Conseil communautaire de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault.

Dans le cas contraire, l'extension de réseaux demandée par un abonné sera à la charge financière de cet abonné. Le raccordement sera dimensionné pour correspondre exclusivement au besoin du projet du demandeur. Les travaux seront réalisés par l'exploitant après acceptation du devis par l'abonné. Le branchement créé sera intégré au patrimoine de l'exploitant.

L'extension des réseaux publics supérieure à 100 mètres, équipements publics exceptionnels :

Dans les zones urbanisées ou à urbaniser, les travaux d'extension de réseaux sont réalisés à la charge de l'exploitant à son initiative lorsque ceux-ci ont été votés et budgétés par le Conseil communautaire de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault.

Dans le cas contraire, dans les zones urbanisées ou à urbaniser, l'exploitant peut demander à l'abonné de participer au financement de l'extension de réseaux tel que prévu aux articles L332-6 et suivants du Code de l'Urbanisme. Une convention définira les modalités de mise en œuvre technique, la répartition financière des travaux entre les signataires ainsi que les modalités de rétrocession éventuelle.

Ainsi, l'article 332-11-3 du Code de l'Urbanisme stipule : « Dans les zones urbaines et les zones à urbaniser délimitées par les plans locaux d'urbanisme ou les documents d'urbanisme en tenant lieu, lorsqu'une ou plusieurs opérations d'aménagement ou de construction nécessitent la réalisation d'équipements autres que les équipements propres mentionnés à l'article L. 332-15, le ou les propriétaires des terrains, le ou les aménageurs et le ou les constructeurs peuvent conclure avec la commune ou l'établissement public compétent en matière de plan local d'urbanisme ou le représentant de l'Etat, dans le cadre des opérations d'intérêt national mentionnées à l'article L. 132-1, une convention de projet urbain partenarial prévoyant la prise en charge financière de tout ou partie de ces équipements. » « Cette convention ne peut mettre à la charge des propriétaires fonciers, des aménageurs ou des constructeurs que le coût des équipements publics à réaliser pour répondre aux besoins des futurs habitants ou usagers des constructions à édifier dans le périmètre fixé par la convention ou, lorsque la capacité des équipements programmés excède ces besoins, la fraction du coût proportionnelle à ceux-ci. »

De même, l'article 332-8 du Code de l'Urbanisme stipule : « Une participation spécifique peut être exigée des bénéficiaires des autorisations de construire qui ont pour objet la réalisation de toute installation à caractère industriel, agricole, commercial ou artisanal qui, par sa nature, sa situation ou son importance, nécessite la réalisation d'équipements publics exceptionnels.

V.5 Dispositions applicables pour les lotissements

Les lotisseurs, aménageurs et constructeurs doivent respecter les préconisations du guide de bonnes pratiques élaboré par l'exploitant et disponibles sur l'agence en ligne.

Le guide décrit les modalités à suivre pour la bonne mise en œuvre des réseaux humides d'une opération de construction, des prémices du projet jusqu'à l'éventuelle rétrocession des réseaux en passant par la phase de réception.

Dans le cas de la non application du guide de bonnes pratiques, l'exploitant se réserve le droit de refuser le raccordement, la réception et l'éventuelle rétrocession des ouvrages privés construits.

En cas de refus de rétrocession du lotissement, les réseaux restent privés et ne seront pas entretenus, réparés ou renouvelés par l'exploitant.

V.6 L'entretien et le renouvellement

Pour sa partie située dans le domaine public, le branchement est la propriété de l'exploitant et fait partie intégrante du réseau et prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement.

<u>En revanche, l'entretien ne comprend pas :</u>

- la remise en état et les frais 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 l'abonné,
- la garde et la protection de la partie du branchement située en domaine privé. L'exploitant 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 protection du branchement.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge de l'abonné (propriétaire ou syndicat des copropriétaires), selon les tarifs en vigueur (catalogue des tarifs).

V.7 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation, les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de

l'alimentation en eau, sont à la charge de l'abonné (cf. catalogue des tarifs).
La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement. Seule la résiliation du contrat met fin au paiement de l'abonnement.

V.8 La modification

La charge financière d'une modification du branchement est supportée par le demandeur. Dans le cas où le demandeur est l'exploitant, les travaux sont réalisés par lui et sous sa responsabilité.

V.9 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'exploitant peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.
Un branchement non utilisé peut être fermé par l'exploitant, par mesure de sécurité.

ARTICLE VI – LE COMPTEUR

VI.1 La description

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la règlementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.
L'abonné en a la garde, doit le protéger contre le gel et les chocs et enfin, ne doit ni en modifier l'emplacement ni en briser le plomb.

VI.2 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relève à distance sont la propriété de l'exploitant.
Le diamètre du compteur est déterminé par l'exploitant en fonction des besoins que l'abonné déclare sous réserve des prescriptions techniques. Les frais de changement de compteur sont à la charge du demandeur de la modification.
L'exploitant peut :

- remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent ;
- déplacer le compteur en limite de propriété pour retrouver une situation conforme à la règlementation.

Dans tous les cas, l'abonné sera averti. L'exploitant lui communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

VI.3 L'installation

(*cf. annexe schéma limite de propriété*)
Pour les branchements individuels ou les immeubles collectifs, le compteur est placé sur le domaine public en limite de propriété, de façon à être accessible par l'exploitant.

Des prescriptions techniques spécifiques sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats d'abonnement.
(*cf. annexe individualisation des compteurs dans un immeuble collectif*)
Le compteur est installé dans un abri spécial dit abri-compteur, conforme à la règlementation en vigueur. Cet abri-compteur (coffret et porte ou plaque) peut être réalisé aux frais de l'abonné, après l'établissement d'un devis auprès de l'exploitant ou d'une entreprise de son choix, selon les prescriptions techniques de l'exploitant.
Nul ne peut déplacer cet abri, ni modifier son installation, ni modifier les conditions d'accès au compteur sans autorisation de l'exploitant.

VI.4 La vérification

L'exploitant peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.
L'abonné peut lui-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur, le contrôle est alors effectué sur place, en sa présence par l'exploitant.
En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'abonné peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé. L'abonné est tenu d'assister ou de se faire représenter lors de cette vérification. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur :

- si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné ;
- si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'exploitant. La consommation de la période contestée est alors rectifiée, et le compteur est remplacé.

VI.5 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'exploitant, à ses frais, en application de la règlementation en vigueur.
L'exploitant informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer la protection de son compteur :

- si le compteur est dans un local non chauffé (cave, garage, remise), l'abonné doit l'entourer ainsi que les parties apparentes de la tuyauterie avec une gaine isolante ;
- si le compteur est à l'extérieur dans un abri en façade ou enterré, l'abonné doit calfeutrer le compteur d'eau et les canalisations exposées avec des plaques de polystyrène ou des sacs remplis de billes ou de débris de polystyrène. Ne jamais utiliser de matériaux absorbant l'humidité tels que la paille, le textile, la laine de verre ou de roche.

L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté les

consignes de sécurité. Le compteur est en location chez l'abonné, si celui-ci est détérioré, l'abonné peut faire une déclaration de sinistre à son assurance.
Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, il est remplacé aux frais de l'exploitant. Sinon, le compteur est remplacé aux frais de l'abonné dans les cas où :

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

Si l'abri-compteur en façade a subi une détérioration (causé par un tiers ou non), il est remplacé aux frais de l'abonné, après établissement d'un devis auprès de l'exploitant ou d'une entreprise de son choix, selon les prescriptions techniques de l'exploitant.
Si l'abri-compteur enterré sur le domaine public a subi une détérioration (plaque cassée…), il est remplacé aux frais de l'exploitant.

VI.6 La dépose

La dépose des compteurs est réalisée aux frais de l'abonné. Seul l'exploitant est habilité à déposer les compteurs.

ARTICLE VII – LES INSTALLATIONS PRIVEES

VII.1 La description

(*cf. annexe individualisation des compteurs dans un immeuble collectif*)
Les installations privées sont les installations de distribution situées après compteur.
Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés après compteur général d'immeuble (hors compteurs individuels).

VII.2 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais de l'abonné et par l'entrepreneur de son choix.
Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.
Lorsque les installations privées de l'abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'exploitant et les autorités sanitaires (l'Agence Régionale de la Santé) ou tout autre organisme mandaté par l'exploitant peut, avec l'accord de l'abonné, procéder au contrôle des installations.
L'exploitant se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.
Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour agréé est obligatoire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et son bon fonctionnement. Les attestations annuelles de surveillance et contrôles par un organisme agréé peuvent être demandés à l'abonné à tout moment.

VII.3 Le contrôle des installations

En cas de suspicion de pollution, l'exploitant pourra venir contrôler les installations privées.
L'abonné est informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci et sera destinataire du rapport de visite.
Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant, et en présence d'un agent assermenté du pouvoir de police du maire (relatif à la sécurité des réseaux). Ce contrôle, imposé par la règlementation, ne lui sera facturé que si la pollution est avérée.

VII.4 L'entretien et le renouvellement

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

VII.5 L'individualisation des compteurs

La loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) du 13 décembre 2000 attribue au seul propriétaire bailleur ou au syndic mandaté par la majorité des copropriétaires, la responsabilité de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements.
Cette demande d'individualisation se passe en plusieurs étapes :

- une demande est faite au niveau du service clientèle par le propriétaire bailleur ou le syndic de copropriété mandaté
- une expertise technique est effectuée par l'exploitant concernant la faisabilité de l'individualisation. Des prescriptions techniques spécifiques seront données au propriétaire bailleur ou au syndic mandaté afin de réaliser les modifications nécessaires à l'individualisation.
- L'exploitant viendra ensuite faire une vérification des travaux effectués et posera les compteurs individuels. Les compteurs devront rester accessible pour l'exploitant.

ARTICLE VIII – INSTALLATIONS EN EAU POTABLE D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC

VIII.1 La description

Sont concernées les installations privées, alimentées en eau par une autre source (puits, forage, réservoir de stockage des eaux de pluie) que le réseau d'eau public, situées au-delà du joint aval du système de comptage.

VIII.2 Les modalités

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage, dont la réalisation est envisagée pour obtenir de l'eau destinée à un usage domestique, doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la mairie, de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer de l'Hérault, avec copie pour information à l'exploitant.
Toute communication ou interconnexion entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Conformément à la règlementation en vigueur, la récupération des eaux de pluie est limitée à l'intérieur des bâtiments aux usages suivants : évacuation des excrétas et lavage des sols.
L'abonné doit également déclarer auprès de l'exploitant tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de transmettre le volume d'eau de pluie utilisé à usage domestique.

VIII.3 Le contrôle des installations

L'abonné dispose de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, un contrôle des installations peut être effectué par l'exploitant :

- dans le cadre de la protection de l'environnement,
- dans le cadre de la protection des intérêts des abonnés.

Afin de confirmer que les installations privées sont conformes à la règlementation en vigueur et n'ont pas de répercussions nuisibles sur la distribution publique, l'exploitant est en droit de procéder au contrôle de ses installations privatives, avec accord de l'abonné et en présence d'un agent assermenté du pouvoir de police du maire (relatif à la sécurité des réseaux).
L'abonné permet aux agents de l'exploitant d'accéder à ses installations afin de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie,
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution d'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'abonné est informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci et sera destinataire du rapport de visite. Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant. Ce contrôle, imposé par la règlementation, ne lui sera facturé que si la pollution est avérée.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution potable contre tout risque de pollution n'est pas garanti, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et imposera à l'abonné des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire de la commune. En fonction de la gravité de la situation, le maire (ou le détenteur du pouvoir de police) pourra appliquer une amende au propriétaire selon la règlementation en vigueur. L'exploitant pourra fermer le branchement pour limiter le risque de contamination et ce jusqu'aux travaux de réfection.
A l'expiration du délai fixé par ce rapport, l'exploitant organisera une nouvelle visite de contrôle qui sera facturée à l'abonné.
En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, l'exploitant peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui sera facturée à l'abonné.

Si l'abonné ne permet pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, l'exploitant procèdera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention sera facturée.

Deux éléments essentiels à retenir

- La déclaration vise à faire prendre conscience de l'impact de ces ouvrages privés sur la qualité et la quantité des nappes souterraines. Dans le cas où l'ouvrage n'est pas réalisé dans les normes en vigueur, il peut être un point d'entrée de pollution de la nappe. Une attention toute particulière doit être portée lors de leur conception et de leur exploitation.
- L'usage de l'eau d'un ouvrage privé (par nature non potable) peut contaminer le réseau public si, à l'issue d'une erreur de branchement par exemple, les deux réseaux venaient à être connectés. C'est pourquoi, la déclaration permet de s'assurer qu'aucune pollution ne viendra contaminer le réseau public de distribution d'eau potable.

ARTICLE IX– NON RESPECT DU REGLEMENT

IX.1 Responsabilités générales

L'utilisation d'eau du réseau public en dehors de tout contrat d'abonnement est interdite. Cette interdiction s'applique notamment au puisage à partir d'ouvrages publics tels que bouche de lavage ou d'arrosage, équipements de défense incendie.

L'exploitant n'est pas responsable des fuites, pannes imprévisibles, du gel, de la sécheresse, des inondations ou autres catastrophes naturelles majeures.

IX.2 En cas de non-respect du règlement

En cas de danger imminent pour la santé publique et/ou risque de dommage sur les installations, l'exploitant procède à la fermeture du branchement sans préavis et se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires.
Ces dispositions s'appliquent à tous les abonnements.
En cas de découverte de l'existence d'une alimentation non autorisée sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose à des poursuites en dommages et intérêts, devant le tribunal compétent, fondées notamment sur les articles 311-1, 322-1 et R.635-1 du Code pénal et L.1324-4 du Code de la santé publique.

IX.3 Le vol d'eau sur le réseau public

Constitue un vol d'eau, toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service), sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement du compteur.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu au paiement :

- de l'eau consommée au tarif général en vigueur à la date de constat de l'infraction. L'évaluation des volumes d'eau facturés sera faite par l'exploitant. Il pourra prendre en compte le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, la consommation habituellement constatée.

L'exploitant appliquera les pénalités suivants le catalogue des tarifs et se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation. L'infraction pénale de vol d'eau peut aussi s'appliquer.

ARTICLE X - LA MEDIATION DE L'EAU

Dans le cas où l'abonné adresse une réclamation écrite à l'exploitant et, si dans le délai de deux mois, aucune réponse ne lui est parvenue ou que la réponse ne le satisfait pas, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour faciliter le règlement amiable du litige.
La Médiation de l'eau est un service public créée en 2009. Il s'agit d'un dispositif de médiation de la consommation qui permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement.
Les conditions de saisine sont fixées par le Code de la Consommation.
La médiation de l'eau est gratuite pour l'abonné.
Médiation de l'Eau
BP 40 463
75 366 PARIS CEDEX 08
contact@mediation-eau.fr - www.mediation-eau.fr

Important
Le médiateur de l'eau ne pourra être saisi en cas d'absence de réclamation préalablement écrite auprès de l'exploitant.

ARTICLE XI – CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT

XI.1 Les règles d'application

Le présent règlement est établi pour tenir compte des dispositions légales en la matière et constitue le lien contractuel qui unit l'abonné à son exploitant. Il est considéré comme accepté dès le paiement de la première facture dite « facture-contrat ».

XI.2 Les modifications du règlement

Toute évolution législative ou règlementaire s'applique.
Des modifications au présent règlement peuvent être décidées à tout moment par le service des eaux de la vallée de l'Hérault. Ce dernier est tenu d'en informer l'abonné à ses frais.

XI.3 La date d'application

Le présent règlement entre en vigueur après l'adoption prise par l'assemblée délibérante de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault, pour l'ensemble de son territoire (à l'exception des communes gérées directement par le SIEVH), après avis du conseil d'exploitation, puis après les formalités administratives (délibération, publicité, contrôle de légalité).

XI.4 L'exécution du présent règlement

Le représentant de l'organe délibérant de la Communauté de communes vallée de l'Hérault, tous les agents du service des eaux de la vallée de l'Hérault habilités à cet effet, la SAUR, ainsi que le trésorier du Centre des Finances Publiques sont chargés, chacun en ce qui les concerne, d'exécuter et de faire respecter les clauses du présent règlement.

ARTICLE XII – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les indications fournies dans le cadre du contrat de l'abonné font l'objet d'un traitement informatique. L'abonné bénéficie du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

ARTICLE XIII – TARIFS

Le prix de l'eau et les tarifs du catalogue des tarifs sont fixés par délibération du conseil communautaire de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault. Les délibérations sont consultables sur le site internet de la Communauté de communes.

ANNEXE 1 – LECTURE D'UN COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer la consommation d'eau. Il indique le volume d'eau en m^3 que l'abonné a utilisé. $1m^3$ = 1000 litres.

Seuls les chiffres noirs sur fond blanc, ou blancs sur fond noir, sont retenus pour la facturation. Ils constituent l'index relevé, que l'on retrouve sur sa facture. La différence entre deux index relevés d'une année sur l'autre donne la consommation facturée.
Les chiffres rouges sur fond blanc ou blancs sur fond rouge représentent les litres et permettent de détecter les fuites éventuelles sur son installation.

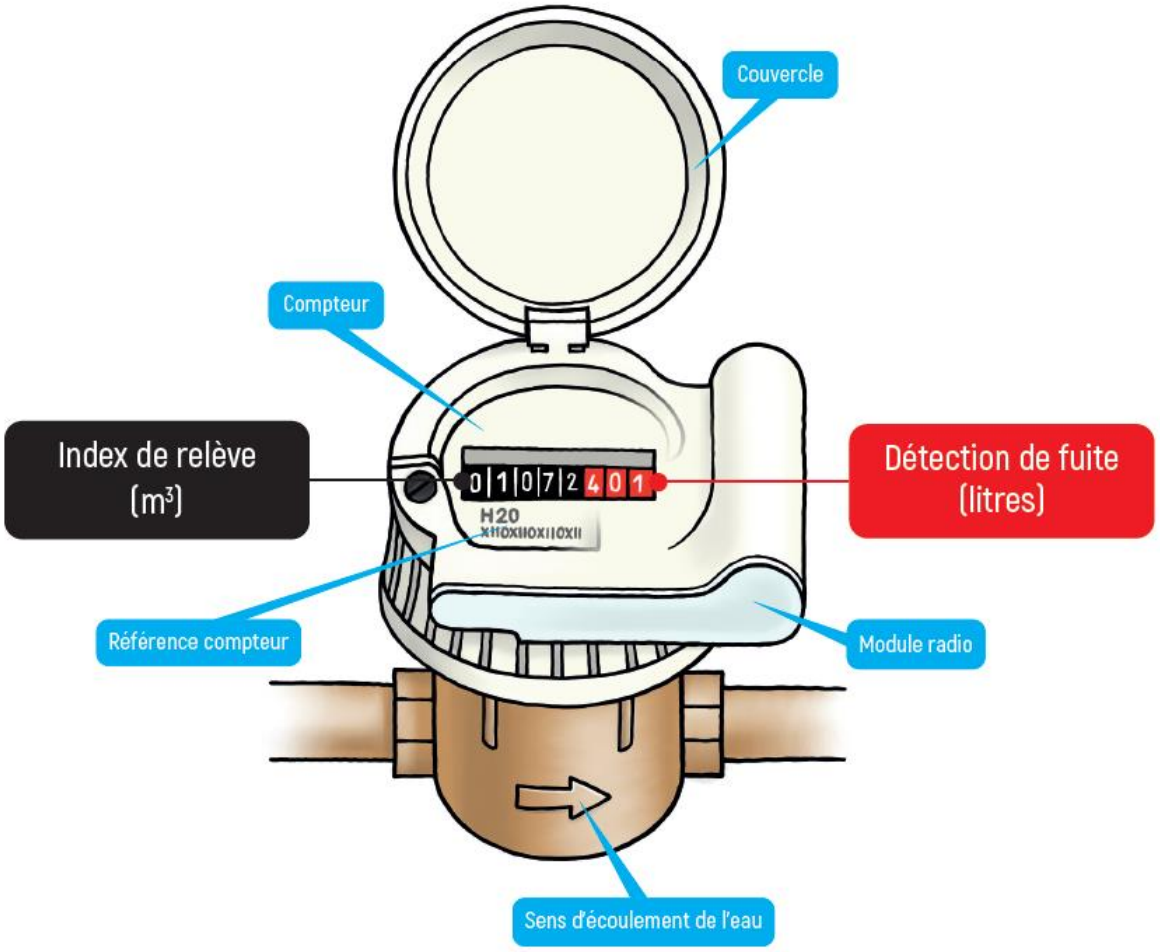


Figure 1 :Vue éclatée d'un compteur radio-relevé

ANNEXE 2 – SCHEMA LIMITE DE PROPRIETE

Situation conforme (figure 1)

La réglementation précise que les réseaux d'eaux appartiennent à l'exploitant jusqu'au compteur inclus. C'est-à-dire que l'exploitant est responsable des réseaux dans le domaine public jusqu'au compteur en limite de propriété privée et le propriétaire est responsable de la protection (entretien) du compteur jusqu'à son habitation.

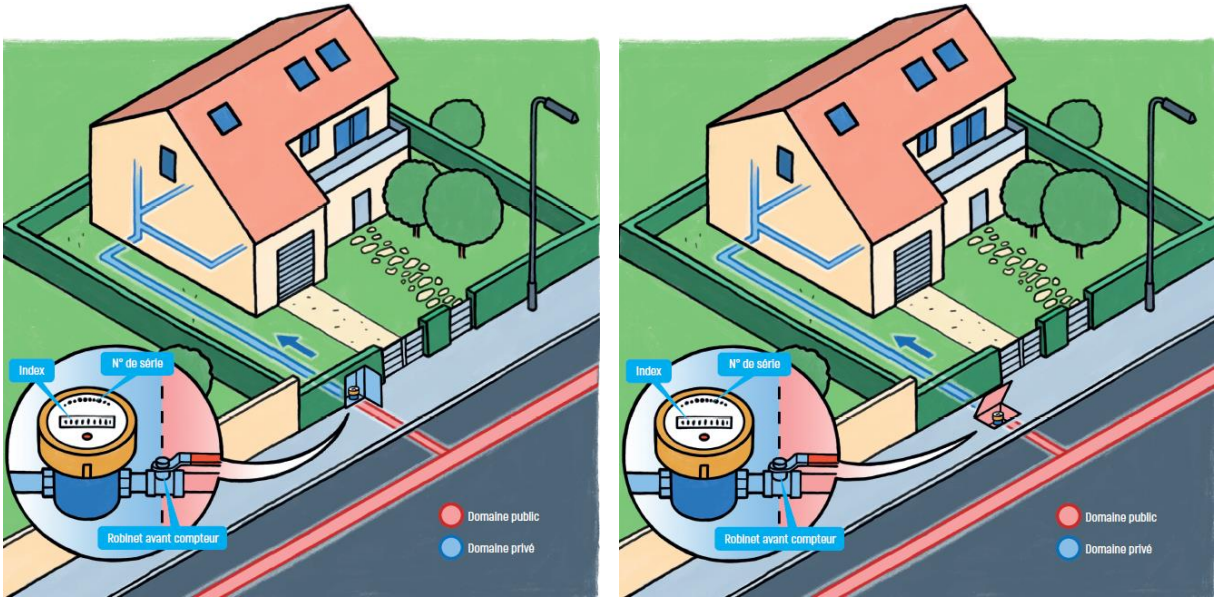


Figure 2 : Situation conforme avec le compteur en limite de propriété (coffret mural ou en sol)

Cas particulier du compteur en domaine privé (figure 2)

Si le compteur est placé à l'intérieur de la propriété, en surface, le terrain est du domaine privé, propriété du propriétaire et les réseaux en souterrain appartiennent à l'exploitant. L'exploitant est responsable jusqu'au compteur, mais demande à l'abonné l'autorisation d'intervenir dans le domaine privé. De plus, un retour à une situation conforme (cf. figure 1) est imposé par l'exploitant.

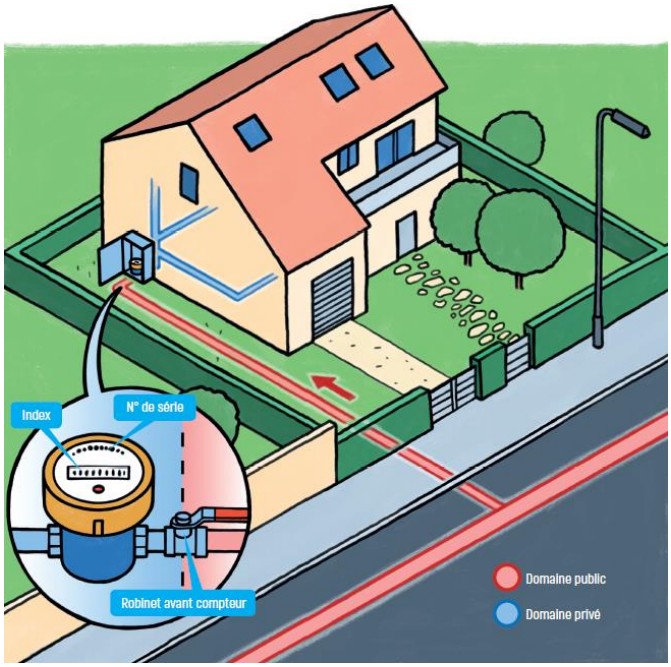


Figure 3 : Cas particulier compteur en domaine privé

Entretien du branchement, quel que soit la situation, conformément à la règlementation

Pour la partie du branchement située en domaine public avant compteur, le branchement est la propriété de l'exploitant et fait partie intégrante du réseau. L'exploitant prend à sa charge les réparations et dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement. L'exploitant prend à sa charge le renouvellement de sa partie du branchement.

Pour la partie du branchement située en domaine privé (ou après compteur sur domaine public), le branchement appartient au propriétaire. La garde et la surveillance de cette partie du branchement sont à la charge du propriétaire avec tous les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité.

ANNEXE 3 – L'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS DANS UN IMMEUBLE COLLECTIF

Afin de responsabiliser les copropriétaires et d'éviter que le non-paiement des charges d'eau par certains mette une copropriété en difficulté en répercutant les impayés sur les autres copropriétaires, la loi de Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) du 13 décembre 2000 a posé, en son article 93, le principe de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau. Celui-ci dispose que :

« Tout service de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est tenu de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements dès lors que le propriétaire en fait la demande. Le propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats d'eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du Code de la santé publique et la pose de compteurs d'eau. Les conditions d'organisation et d'exécution du service public de distribution d'eau doivent être adaptées pour préciser les modalités de mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fournitures d'eau, dans le respect de l'équilibre économique du service conformément à l'article L 2224-1 du Code général des collectivités territoriales. Un décret en Conseil d'Etat précise les conditions d'application du présent article ».

Le décret dont il est fait mention est celui du 28 avril 2003. Puis, une loi du 5 mars 2007 est venue préciser à quelle majorité l'assemblée générale d'un syndicat de copropriétaires devait se prononcer sur le principe de l'individualisation, sur la réalisation des études et des travaux nécessaires pour effectuer cette opération.

En d'autres termes, la loi SRU attribue au seul propriétaire bailleur ou au syndic mandaté par la majorité des copropriétaires, la responsabilité de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements.

La démarche d'individualisation comprend 5 étapes :

1. Le propriétaire ou syndic mandaté adresse une demande préliminaire d'individualisation (incluant un dossier technique qui comporte le plan détaillé des canalisations et logements desservis) au service relation clientèle du service des eaux de la Communauté de communes Vallée de l'Hérault.
2. L'exploitant lui indique si les conditions sont remplies et précise si nécessaire les travaux complémentaires à réaliser (rapport des prescriptions techniques après visite sur le site) dans un délai de quatre mois après réception de la demande complète.
3. Le propriétaire ou syndic mandaté informe ses locataires ou les copropriétaires sur la nature et les conséquences techniques et financières d'une individualisation des contrats, avant d'en confirmer la demande. Une décision de l'assemblée générale sur le principe d'individualisation (conditions d'abonnement et travaux éventuels), prise à la double majorité de l'article 26, soit la majorité en nombre de tous les copropriétaires représentant au moins les 2/3 des voix du syndicat;
4. Le propriétaire ou syndic mandaté confirme sa demande (par le procès-verbal de l'assemblée général actant le vote majoritaire pour l'individualisation) et réalise les études et les travaux nécessaires à l'individualisation : mise en conformité des installations.
5. L'exploitant pose les compteurs individuels, après avoir reçu les formulaires d'abonnement de chaque logement et une fois les travaux effectués dans le domaine privé selon les prescriptions techniques préalables.

Attention : un compteur général sera conservé à la charge du propriétaire ou du syndic mandaté.

Sauf disposition contraire au règlement de service, les compteurs individuels sont fournis et posés par l'exploitant qui en assure l'entretien et le renouvellement. Chaque compteur est cacheté lors de sa pose sur l'installation. Conformément au règlement du service, le bris du scellé expose l'abonné à des pénalités. D'une manière générale, toute intervention sur un compteur ne peut être réalisé que par l'exploitant.

Le compteur collectif (dit général)

Le compteur général est conservé en limite de propriété publique/ privé selon les prescriptions imposées par le règlement de service. Il comptabilise l'ensemble du volume fourni à l'immeuble mais la facture prendra en compte seulement la différence entre les volumes des compteurs individuels et le volume général.

Les compteurs individuels

Sauf disposition contraire du règlement de service de la collectivité, les compteurs individuels sont fournis et posés par l'exploitant sur l'installation privée après le compteur général. Les modalités tarifaires propres à la pose (et le cas échéant la fourniture du compteur) seront fournies sur simple demande, lors de l'instruction de la demande.

Pour toute intervention, les compteurs doivent être accessibles aux agents de l'exploitant, pour cette raison il est demandé qu'ils soient posés dans les parties communes de l'immeuble (gaines ou placard technique palières). En présence d'un parc de compteurs conformes aux exigences de l'exploitant, ce dernier peut décider de conserver les compteurs en place. Ils deviennent de ce fait la propriété de l'exploitant qui en assurera l'entretien et le remplacement ultérieur.

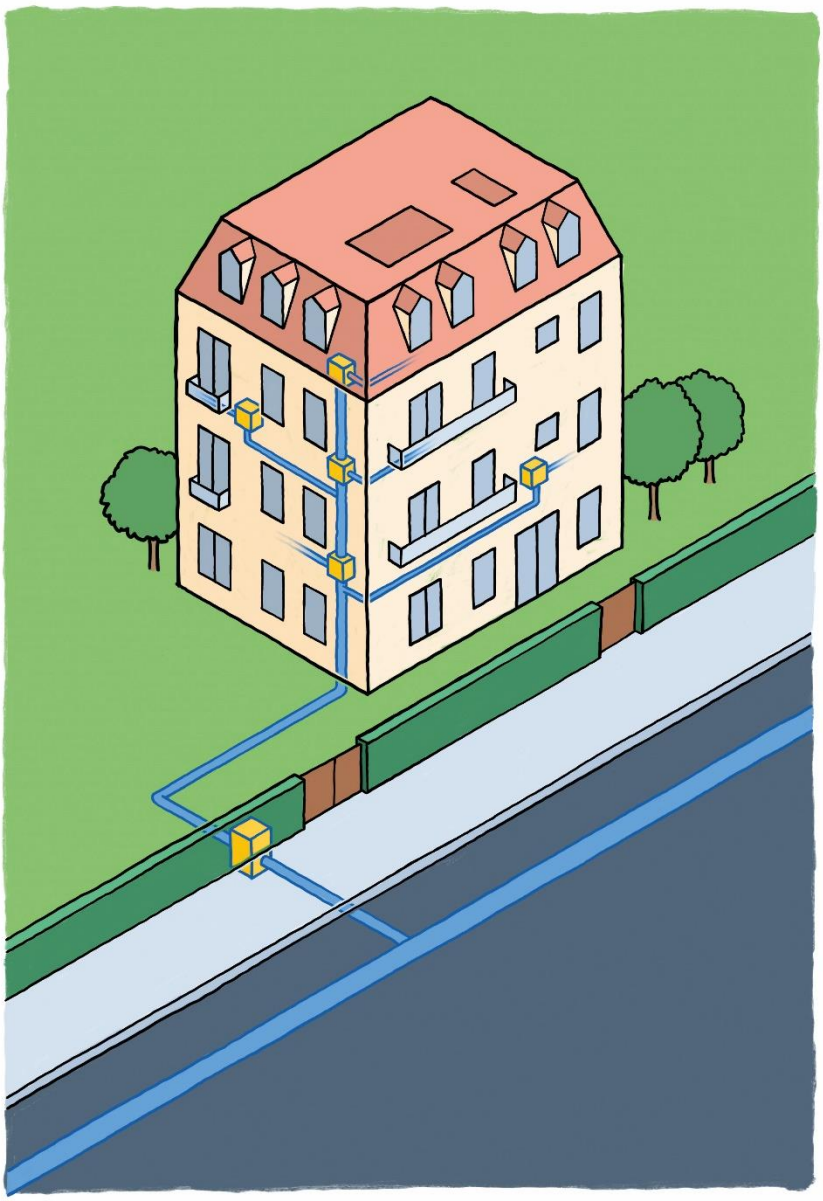
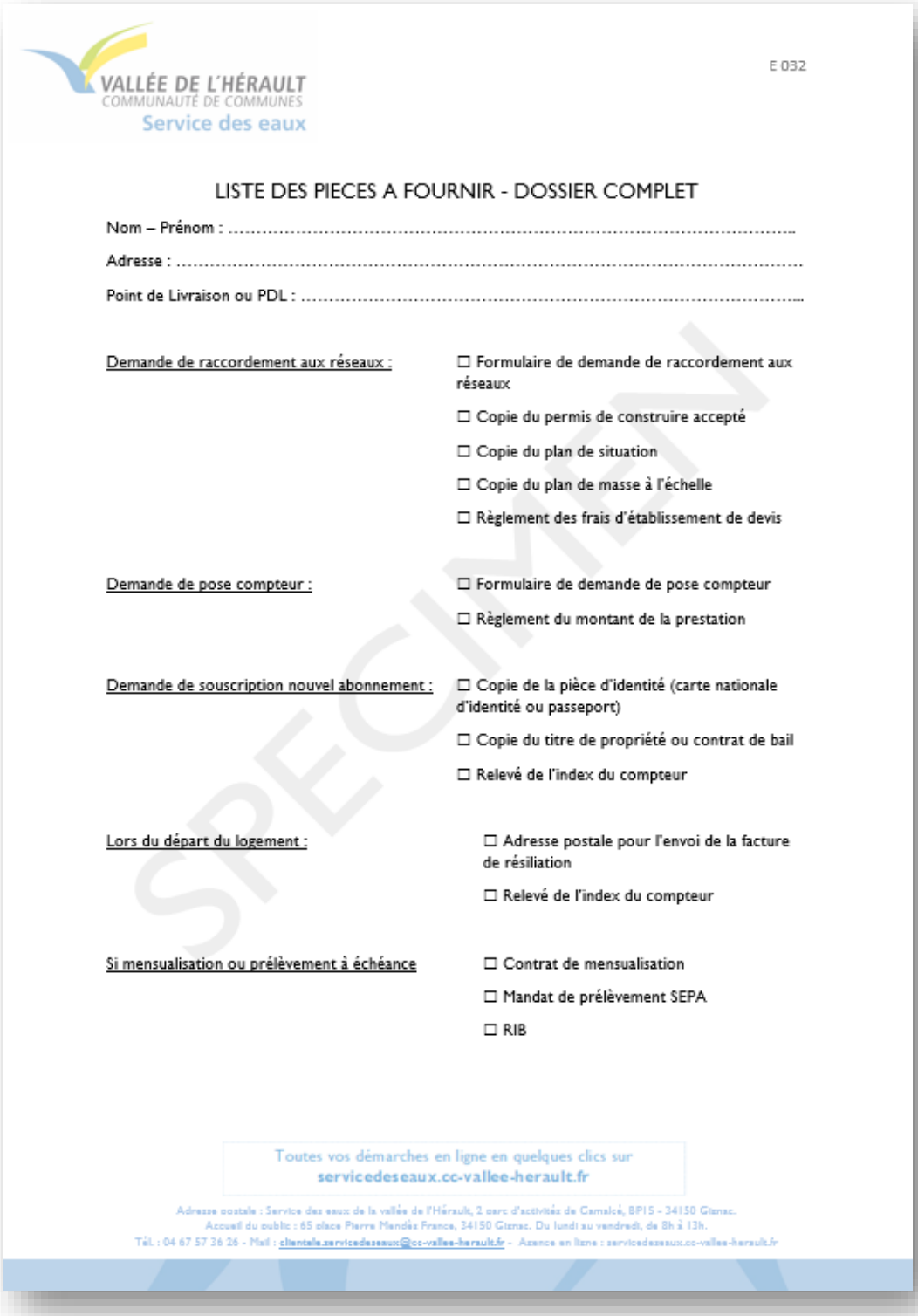


Figure 1 : individualisation dans un ensemble collectif

ANNEXE 4 – LISTE DES PIECES A FOURNIR POUR UN DOSSIER COMPLET DE DEMANDE DE BRANCHEMENT



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Service des eaux

E 032

LISTE DES PIECES A FOURNIR - DOSSIER COMPLET

Nom – Prénom : .....

Adresse : .....

Point de Livraison ou PDL : .....

Demande de raccordement aux réseaux :	☐ Formulaire de demande de raccordement aux réseaux
	☐ Copie du permis de construire accepté
	☐ Copie du plan de situation
	☐ Copie du plan de masse à l'échelle
	☐ Règlement des frais d'établissement de devis
Demande de pose compteur :	☐ Formulaire de demande de pose compteur
	☐ Règlement du montant de la prestation
Demande de souscription nouvel abonnement :	☐ Copie de la pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport)
	☐ Copie du titre de propriété ou contrat de bail
	☐ Relevé de l'index du compteur
Lors du départ du logement :	☐ Adresse postale pour l'envoi de la facture de résiliation
	☐ Relevé de l'index du compteur
Si mensualisation ou prélèvement à échéance	☐ Contrat de mensualisation
	☐ Mandat de prélèvement SEPA
	☐ RIB

SPECIMEN

Toutes vos démarches en ligne en quelques clics sur
servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

Adresse postale : Service des eaux de la vallée de l'Hérault, 2 parc d'activités de Camalcé, BP15 - 34150 Gignac.
Accueil du public : 65 place Pierre Mendès France, 34150 Gignac. Du lundi au vendredi, de 8h à 13h.
Tél. : 04 67 57 36 26 - Mail : clientele.servicedeseaux@cc-vallee-herault.fr - Agence en ligne : servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr