



REGLEMENT

DU SERVICE DE L'EAU

Le règlement du Service de l'Eau désigne le document établi par la collectivité et adopté en séance du Conseil Municipal du 11 septembre 2006 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **Vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être : **le propriétaire ou le locataire** ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **La Collectivité** désigne la **Ville de LA FLECHE** en charge du Service de l'Eau en régie directe.

I - Le Service de l'Eau :

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

1-1 La qualité de l'eau fournie

Le Service de l'Eau de la Ville de LA FLECHE est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie, etc...), et d'informer la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

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.

1-2 Les engagements du Service de l'Eau

En livrant l'eau chez vous, le Service de l'Eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité, vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec les analyses de la qualité sur le réseau public effectué par les Services du Ministère chargé de la Santé,

- un accueil téléphonique au 02.43.48.53.50 du lundi au vendredi de 8h30-12h15 et de 13h15-17h30 pour effectuer toutes vos démarches (demande de branchement, interventions, déménagement etc.) et répondre à toutes vos questions.
- Un répondeur téléphonique en dehors des heures ci-dessus indiquant les coordonnées du Service d'astreinte.

1-3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de 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 à votre initiative l'emplacement de votre compteur, 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'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Service de l'Eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Service de l'Eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1-4 Les interruptions et restriction du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Service de l'Eau vous informe à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le Service de l'Eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation 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.

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

1-5 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Service de l'Eau et au Service de lutte contre l'incendie.

II - Votre contrat :

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

2-1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande à l'accueil ou par écrit auprès du Service de l'Eau.

Le titulaire de l'abonnement est le propriétaire ou l'usufruitier des immeubles à desservir. A l'occasion de la signature du contrat, le règlement du Service est remis au propriétaire et/ou à l'abonné. Ce dernier est chargé d'en remettre une copie à chacun de ses locataires, abonné au Service de l'Eau.

Le règlement de la première facture dite « facture-contrat » vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du service.

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

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2-2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par lettre simple ou à l'accueil, avec un préavis de 10 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

Attention : En partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander en cas de difficulté, l'intervention du Service de l'Eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le Service de l'Eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

2-3 Si vous habitez un immeuble collectif

a) Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Service de l'Eau en application du décret 2003-408 du 28/04/03 :

- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;
- un contrat spécial dit "contrat général d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général de l'immeuble.
- Le propriétaire prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

b) Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été passée entre votre immeuble et le Service de l'Eau, le contrat prendra en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il sera facturé autant de parts fixes (abonnements) que de logements.

2-4 En cas de déménagement

En cas de déménagement, pour vous éviter des frais de fermeture, l'abonné sortant et l'abonné rentrant ou à défaut le propriétaire, pourront effectuer une démarche commune à l'aide d'un imprimé pour effectuer la mutation de l'abonnement et si votre successeur a souscrit un contrat d'abonnement, l'alimentation en eau est maintenue.

III - Votre facture :

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

3-1 La présentation de la facture

- Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques :
- La distribution de l'eau qui peut se décomposer en une partie fixe et une partie variable en fonction de la consommation
- Les redevances aux organismes publics Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (lutte contre la pollution des eaux). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le Service de l'Assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

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

3-2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- par décision de la Collectivité,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

3-3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du Service de l'Eau, chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Service de l'Eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à la moyenne des trois périodes antérieures équivalentes, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Service de l'Eau.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures.

3-4 Le cas des immeubles collectifs

a) Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée avec le Service de l'Eau, la consommation facturée au titre du contrat général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général d'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels, si elle est positive. Chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

b) Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été passée entre votre immeuble et le Service de l'Eau, il sera adressé une facture unique comportant autant de parts fixes (abonnements) que de logements. Le calcul des tranches tarifaires se fera à partir de leur valeur individuelle de chaque compteur de logement.

3-5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au maximum 10 (dix) jours après la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Votre abonnement est facturé à terme échu semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé par jour.

Votre consommation est facturée à terme échu annuellement.

La facturation se fera en deux fois.

Si le montant de votre facture est supérieur à 5 (cinq) euros par mois, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvement mensuel. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

La demande de la mensualisation ne pourra être prise en compte que si elle est déposée avant le 15 du mois précédant le premier prélèvement.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Trésor Public sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis ("Convention Solidarité Eau") ...

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.
- En cas de départ du locataire, le propriétaire reste responsable des sommes dues.

3-6 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le Trésor Public vous enverra une lettre de relance simple. Faute de paiement, une lettre de commandement en recommandé avec accusé de réception vous sera envoyée. Restée sans effet dans le délai mentionné, la facture est majorée d'une pénalité de **10 euros TTC**. L'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. La réouverture du branchement intervient après justification par l'abonné, auprès du Service de l'Eau, du paiement de l'arriéré auprès du Trésor Public. Les redevances sont mises en recouvrement par le Trésorier de la collectivité, habilité à en faire poursuivre le versement par tous les moyens de droit commun.

IV - Le branchement :

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

4-1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage (c'est-à-dire le compteur muni d'un plomb de scellement, le robinet de purge, le clapet anti-retour éventuel et le réducteur de pression s'il existe).

Votre réseau privé commence au-delà du système de comptage. Le robinet après compteur fait partie du domaine privé. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Service de l'Eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

4-2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service de l'Eau de la Collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Service de l'Eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Le Service de l'Eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la Collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

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

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 de la copropriété. Avant l'exécution des travaux, la Collectivité établit un devis. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

4-4 L'entretien

Le Service de l'Eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, les frais résultant d'une faute de votre part seront à votre charge.

Le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4-5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau 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.

4-6 modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Dans le cas où le demandeur est le distributeur ou la collectivité, les travaux seront réalisés par le délégataire ou l'entreprise désignée par la collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité vers vous, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptiez en l'état.

V - 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.

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du Service de l'Eau. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Service de l'Eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le Service de l'Eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'abonné sera averti du changement et l'index du compteur changé et du nouveau compteur lui sera communiqué.

5-2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; 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).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel, les chocs ou les intempéries). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Service de l'Eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du Service de l'Eau.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification

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

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le Service de l'Eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander par écrit 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 du Service de l'Eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée selon les modalités de l'article 3.3.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Service de l'Eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le Service de l'Eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Service de l'Eau.

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

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

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

VI - Les installations privées :

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble.

6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. 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 vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Le Service de l'Eau 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 vos installations, le risque persiste, le Service de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas Service de l'Eau. 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.

VII - Les dispositions d'application :

Le présent règlement entrera en vigueur à compter du 1^{er} octobre 2006.

Fait à LA FLECHE, le 12 septembre 2006

LE MAIRE,

Guy-Michel CHAUVEAU