

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

### **Vous**

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

### **La Collectivité**

désigne le **Syndicat Intercommunal de Flaine (74)** organisatrice du Service de l'Eau.

### **Le Distributeur d'eau**

désigne l'entreprise

**Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux** à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

### **Le contrat de Délégation de Service Public**

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

### **Le règlement du service**

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 13/10/2014

Il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.



## L'ESSENTIEL

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

### **Votre contrat**

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

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou Internet. Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau et des conditions particulières de votre contrat.

### **Les tarifs**

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### **Le compteur**

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau.

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

### **Votre facture**

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés et peut comprendre un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par le Distributeur d'eau de l'Eau.

### **La sécurité sanitaire**

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de re-utilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.





## 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

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

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

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

### 1-2 Les engagements du Distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- mettre à disposition un accueil téléphonique au 0 969 323 458 (appel non surtaxé) de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 12h00 le samedi et répondre à toutes vos questions par Internet, téléphone ou courrier ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document intitulé Charte Service Clients disponible sur Internet et sur simple demande. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

Le Distributeur d'eau met à votre disposition un service-clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

### 1-3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service-clientèle du

SI de Flaine (74) - Règlement du Service de l'Eau – Version du 13/10/2014

Distributeur d'eau. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : le Directeur Clientèle régional pour lui demander le réexamen de votre dossier.

### 1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).

### 1-5 Les règles d'usage du service

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement

interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients.

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

### 1-6 Les interruptions du service

Le Distributeur d'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 Distributeur d'eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à des travaux de réparation urgents non prévus à l'avance ou à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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

### 1-7 Les modifications et restrictions du service

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

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

### 1-8 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est

réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.



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

### 2.1 La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0 969 323 458 ou par Internet ou par courrier auprès du Distributeur d'eau.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Votre première facture, dite "facture-contrat" comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet 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 téléphone au 0 969 323 458 ou par écrit (courrier ou internet), avec un préavis de 5 jours. La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau et valant résiliation du contrat vous est alors adressée.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

**Conseil :** en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander,

en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Le Distributeur d'eau peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

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

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles sur simple demande.

Un contrat d'abonnement individuel est alors souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel installé dans l'immeuble.

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



Vous recevez, en règle générale,  
2 factures par an.

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

### 3.1 La présentation de la facture

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

Cette rubrique comprend une part revenant au Distributeur d'eau et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Eau (production et distribution), et des charges d'investissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique Distribution de l'eau, la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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

### 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du (des) contrat(s) de délégation de service public pour la part revenant à l'(les) Exploitant(s) du service, et indiqués à la date de souscription du contrat d'abonnement dans la grille tarifaire,
- par décision de la (des) Collectivité(s), pour la part qui lui (leur) est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

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

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par le Distributeur d'eau.

### 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, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

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

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, SVI ... En l'absence de relevé, 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 à vos frais 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.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Distributeur d'eau.

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

- soit, par lecture directe de votre compteur,
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur ou par une clause spécifique du contrat de délégation du service public.

### 3-4 Les modalités et délais de paiement

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

Votre facture comprend un abonnement payable d'avance dont le montant et la périodicité figurent en annexe de ce règlement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

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

Un système de mensualisation peut vous être proposé sur simple demande.

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

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

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

### 3-5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

Le Distributeur d'eau vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Tout déplacement pour recouvrement sera facturé selon les prix annexés.



## Le branchement

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

### 4-1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

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

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

Un branchement sera établi pour chaque immeuble. Toutefois, sur décision du service, dans le cas d'un immeuble collectif, il pourra être établi :

- soit un branchement unique équipé d'un compteur,
- soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

De même, les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau

public, le Distributeur d'eau peut imposer au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Le branchement s'arrête à la sortie du compteur.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier et pour tout immeuble collectif nouveau à usage principal d'habitation, tous les locaux à titre privés, toute partie privative d'un lot de la copropriété et toute partie commune desservie en eau devront être équipés d'un compteur (article L135-1 du Code de la construction et de l'habitation). Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général serait inexistant, le branchement s'arrête à la limite domaine public-domaine privé.

### 4-2 L'installation et la mise en service

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

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé, aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, par le Distributeur d'eau.

Pour tout immeuble collectif nouveau, il devra être possible de relever les consommations d'eau sans pénétrer dans les locaux à titre privé (article R135-1 du Code de la construction et de l'habitation).

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

Nul ne peut déplacer l'abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Distributeur d'eau.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Distributeur d'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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

Le Distributeur d'eau est seul habilité à manoeuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement.

#### 4-3 Le paiement

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

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

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le Distributeur d'eau poursuit le règlement par toutes voies de droit.

#### 4-4 L'entretien et le renouvellement

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

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

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

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, le Distributeur d'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Le renouvellement du branchement pour sa partie située entre la conduite de

distribution publique et le compteur, hors terrassements spéciaux en domaine privé, est à la charge de la Collectivité.

#### 4-5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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



### 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.

Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

#### 5-1 Les caractéristiques

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

Lorsqu'ils sont placés en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'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, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau au compteur et équipements de relevé à distance.

#### 5-2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Distributeur d'eau). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert

d'informations (répétiteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

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

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

#### 5-3 La vérification

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

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

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

#### 5-4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

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

- le plomb de scellement a été enlevé,
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps

étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc).



## Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir soit du joint du compteur, soit, dans le cas d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements, du joint du compteur général, ou, en l'absence de compteur général, de la limite domaine public-privé.

### 6•1 Les caractéristiques

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

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

Les installations privées ne doivent présenter aucun danger pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur d'eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur d'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 les installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, le Distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en Mairie et en avvertir le Distributeur d'eau.

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

Conformément à la réglementation, le Distributeur d'eau procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents du Distributeur d'eau chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, le Distributeur d'eau vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A défaut de mise en conformité, le Distributeur d'eau peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

### 6•2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

### 6•3 Les installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au Distributeur d'eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer le Distributeur d'eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, le Distributeur d'eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.



### 7•1 Date d'application

Le présent règlement est mis en vigueur dès sa signature par les deux parties, et se substitue alors à tout règlement antérieur.

### 7•2 Modifications du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par la Collectivité et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications seront portées à votre connaissance, par exemple à l'occasion de l'expédition d'une facture.

A Arâches-La Frasse,  
Le Président,

A Lyon,  
le Directeur Régional de Veolia Eau-  
Compagnie Générale des Eaux,

**ANNEXE  
CONTACTS**

Lieux d'accueil du public		Bureaux à Carroz d'Arâches pour les clients professionnels Agence Clientèle de Cluses
Horaires d'accueil du public		Agence de Cluses lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 14 h 00 à 16 h 00
Site Internet : informations consultables, opérations réalisables		<b>www.service-client.veoliaeau.fr</b> Abonnement, résiliation, paiement de facture, renseignements sur le service, ...
Accueil téléphonique des abonnés	Horaires	du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00
	Type de n°	<b>0 969 323 458</b> (appel non surtaxé)

**TARIFS en vigueur au 01/11/2014**

Les tarifs ci-dessous sont ceux en vigueur à la date de signature du contrat de délégation de service avec la Collectivité qui est mentionnée en première page de votre règlement de service. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès du Distributeur d'eau, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs ainsi que des taux de TVA en vigueur.

Frais	Coût € HT sauf précision
• Frais d'accès au service	30,00
• Abonnement semestriel	8,00
• Partie proportionnelle	0,3800 € par m3
• Pénalité forfaitaire pour 1 <sup>ère</sup> relance pour retard de paiement de votre facture	3,00 € TTC
• Pénalité forfaitaire pour 2 <sup>ème</sup> relance pour retard de paiement de votre facture	12,00 € TTC
• Intérêts de retard calculés à compter du 1 <sup>er</sup> jour suivant la date d'exigibilité de la facture sans mise en demeure préalable au taux légal majoré de 2 points.	
• Duplicata de facture	3,00
• Frais pour fermeture ou ouverture de branchement	25,00
• Frais pour relevé de compteur suite à non relevé sur 2 périodes consécutives	46,00
• Contrôle de conformité des installations privées	100,00
• Contre visite de contrôle suite à préconisations	60,00
• Impossibilité ou refus de contrôle	200,00
• Déplacement supplémentaire suite à rendez-vous non respecté par le client	25,00
• Acompte sur travaux de branchement neuf	80%
• Vérification d'un compteur de 15 mm ou 20 mm à votre demande avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	50,00
• Expertise d'un compteur de 15 ou 20 mm par un banc agréé S.I.M	180,00
• Remplacement de compteur (avec tête émettrice) gelé, détérioré ou disparu	
- Diamètre 15 mm	112,00
- Diamètre 20 mm	124,00
- Diamètre 30 mm	227,00
- Diamètre 40 mm	270,00
- Diamètre 50 mm	365,00
- Diamètre 60/65	470,00
- Diamètre 80	766,00
- Diamètre 100	970,00
- Diamètre 150	1 270,00
• Remplacement de tête émettrice détériorée ou disparue	86,70



## SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES

Les dispositions réglementaires en vigueur seront mises en œuvre selon les schémas ci-dessous.

### Loi Warsmann (art. L2224-12-4 du CGCT) : schéma d'application

