SYNDICAT MIXTE DES EAUX
LEVEZOU SEGALA

313 rue du levant
Zone du Puech 2
12160 BARAQUEVILLE
Tél : 05 65 69 00 03
Mail : usagers@smels.fr

REGLEMENT DU
SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Sommaire

I - LE SERVICE DE L'EAU 3

I.1 - La qualité de l'eau fournie 3
I.2 - Les engagements de l'exploitant 3
I.3 - Les règles d'usage de l'eau et des installations 3
I.4 - Les interruptions du service 4
I.5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service 4
I.6 - En cas d'incendie 4

II - LE CONTRAT D'ABONNEMENT 4

II.1 - La souscription du contrat 4
II.1.1 - Demande de l'abonné 4
II.1.2 - Renseignements à fournir 4
II.1.3 - Informations précontractuelles 4
II.1.4 - Signature du contrat et droit de rétractation 4
II.1.5 - Prise d'effet du contrat 4
II.2 - La résiliation d'un contrat 5
II.3 - En cas d'habitat collectif 5
II.4 - En cas de déménagement 5

III - LA FACTURE 5

III.1 - Rythme de facturation 5
III.2 - Présentation de la facture 5
III.2.1 - La distribution de l'eau 5
III.2.2 - Les redevances aux organismes publics 5
III.3 - L'évolution des tarifs 6
III.4 - Le relevé de consommation d'eau 6
III.5 - Le cas du contrat collectif 6
III.5.1 - Le comptage individuel non géré par l'exploitant 6
III.5.2 - Le comptage individuel géré par l'exploitant 6
III.6 - Les modalités et délais de paiement 6
III.6.1 - Généralités 6
III.6.2 - Ecrêtement - Dégrèvement 7
III.7 - En cas de retard de paiement ou de non-paiement 7

IV - LE BRANCHEMENT 7

IV.1 - Description du branchement 7
IV.2 - L'installation et la mise en service 7
IV.3 - Cas d'un réseau privé type « lotissement » raccordé sur le réseau public syndical d'alimentation en eau potable 8
IV.4 - Le paiement 8
IV.5 - L'entretien 8
IV.6 - La fermeture et l'ouverture 8
IV.7 - Déplacement du branchement 8

V - LE COMPTEUR 9

V.1 - Les caractéristiques 9
V.2 - L'installation 9
V.3 - La vérification 9
V.4 - L'entretien et le renouvellement 9

VI - LES INSTALLATIONS PRIVEES 9

VI.1 - Caractéristiques des installations privées 9
VI.2 - Utilisation d'une autre ressource en eau 10
VI.3 - L'entretien et le renouvellement 10

VII - CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT DE SERVICE 10
VIII - MEDIATION ET CONTENTIEUX 10

VIII.1 - Médiation 10
VIII.2 - Voies de recours des abonnés 10

ANNEXES AU REGLEMENT DU SERVICE 11

ANNEXE I : Schéma de principe d'un branchement 12
ANNEXE II : Frais d'intervention 13
ANNEXE III : Modalités et formulaire de rétractation 13

Le règlement de service désigne le document établi par le Syndicat Mixte des Eaux Lévézou Ségala et adopté par délibération du ……..

Il définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service public de l'eau potable et de l'abonné du même service.

Dans le présent document :

- *l'abonné désigne toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service suscité (ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic) ;*
- *le Syndicat désigne le Syndicat Mixte des Eaux Lévézou Ségala, en charge du service public d'eau potable ;*
- *l'exploitant désigne l'entreprise …….., à qui le Syndicat a confié, par contrat de prestation de services, l'exploitation de ce service public d'eau potable, dans les conditions du présent Règlement de Service.*

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.

I.1 - La qualité de l'eau fournie

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

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés au siège du Syndicat et sont communiqués aux abonnés au moins une fois par an.

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

L'exploitant est tenu d'informer le Syndicat de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

I.2 - Les engagements de l'exploitant

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

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

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

- un contrôle régulier de l'eau effectuée par les services du Ministère chargé de la Santé, conformément à la réglementation en vigueur ;
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- une pression statique minimale de 1.5 bars au niveau de son compteur ;
- une pression maximale de 8 bars au niveau de son compteur ;
- un service d'astreinte, joignable au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24h/24 et 7j/7, pour répondre aux urgences techniques concernant le réseau public d'alimentation en eau potable, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans l'heure qui suit l'appel ;
- une permanence physique à l'adresse indiquée sur la facture, ainsi qu'une permanence téléphonique locale, joignable au numéro de téléphone indiqué sur la facture, aux heures ouvrables, pour effectuer toutes démarches, prendre tout rendez-vous et répondre à toutes les questions des abonnés ;
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 12 heures ;
- une réponse écrite aux courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur leur facture.

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

Il est rappelé à l'abonné la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

Ces règles lui interdisent :

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

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

Ainsi, il n'a pas le droit de :

- modifier à son initiative l'emplacement de son compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité « sanitaire » de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public (et ce malgré la mise en place d'un clapet anti retour « pollution » par l'exploitant) ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- 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.

Tout non-respect de ces conditions impliquant un risque sanitaire entraîne la fermeture de l'alimentation en eau, après réception de la mise en demeure restée sans effet dans un délai de 72h.

Le Syndicat se réserve le droit d'engager toutes poursuites auprès des autorités compétentes (Préfecture, Services Police de l'Eau, Agence Régionale de Santé…).

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions du Syndicat ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, son contrat est résilié et son compteur enlevé à sa charge.

L'abonné doit demander une autorisation (par mail, courrier ou fax…) à l'exploitant en cas de prévision de consommation inhabituellement élevée d'eau (remplissage de piscine…). Cette démarche permet de garantir que cette consommation élevée n'occasionnera pas de gêne sur le réseau de distribution et de maintenir la continuité de service.

I.4 - Les interruptions du service

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

Dans la mesure du possible, l'exploitant informe les abonnés 48 heures à l'avance des interruptions du service et de leur durée quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

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

Quand l'interruption du service est supérieure à 72 heures, l'exploitant met à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

I.5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service

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

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

I.6 - En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent 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.

II - LE CONTRAT D'ABONNEMENT

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

II.1 - La souscription du contrat

II.1.1 - Demande de l'abonné

Pour souscrire un contrat, il appartient à l'abonné d'en faire la demande par Internet, par téléphone, par écrit ou dans leurs bureaux auprès du Syndicat ou de l'exploitant.

L'exploitant s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 1 jour ouvré.

II.1.2 - Renseignements à fournir

L'abonné doit alors indiquer à l'exploitant les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau (ex : utilisation d'une autre ressource en eau ; présence de réseaux d'eaux industrielles ou pluviales…).

Les renseignements fournis engagent sa pleine responsabilité. Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index…).

Les différents abonnements sont les suivants : domestique, professionnel et industriel. Sur ce sujet, le Syndicat ou l'exploitant se tiennent à disposition pour toute explication souhaitée.

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

II.1.3 - Informations précontractuelles

L'abonné reçoit ensuite, par courrier ou par courriel, un formulaire édité par le Syndicat ou l'exploitant intitulé « contrat d'abonnement ».

Ce formulaire indique les informations précontractuelles relatives à la souscription de son contrat. Il est accompagné du présent règlement du service, des conditions particulières du contrat, de la fiche tarifaire des tarifs en vigueur, d'un formulaire de mandat SEPA au cas où il opterait pour le mode de paiement par prélèvement, des informations sur le Service de l'Eau et des modalités d'exercice du droit de rétractation.

II.1.4 - Signature du contrat et droit de rétractation

La signature du contrat d'abonnement au service public de l'eau vaut accord sur les conditions du service et acceptation du présent règlement.

L'abonné bénéfice d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat dans les conditions prévues par l'article L221-18 et suivants du code de la consommation (formulaire de rétractation en annexe III).

II.1.5 - Prise d'effet du contrat

En application des dispositions de l'article L221-25 du code de la consommation, l'abonné peut faire une demande visant à commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. A cette occasion, il doit s'engager à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Le contrat d'abonnement prend effet : soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective) ; soit à la date d'ouverture du branchement.

II.2 - La résiliation d'un contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

L'abonné peut le résilier à tout moment. Pour cela il lui suffit de respecter les 3 étapes suivantes :

1) Adresser une demande écrite au Syndicat ou à l'exploitant pour résilier son contrat, en indiquant la date de son départ, qui devra parvenir au moins 7 jours avant la fin du mois en cours ;
2) Permettre le relevé du compteur par un agent de l'exploitant dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Un rendez-vous est prévu, sur place, avec le technicien et l'abonné pour relever les index de son départ ;
3) S'acquitter de la facture d'arrêt de compte qui lui est alors adressée et comprend :
    - les frais de fermeture du branchement, tels qu'indiqués en annexe et en vigueur à la date de son départ, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant[1] ;
    - le solde de consommation (= index relevé du départ – index mentionné sur la dernière facture payée) ;
    - la part fixe en cours dans le cas où elle n'aurait pas été déjà facturée.

Attention :

*En partant, l'abonné doit fermer le robinet d'arrêt **après** compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.*

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

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

Le Syndicat peut résilier d'office un contrat en cas de décès d'un abonné qui n'aurait pas d'ayant droit identifié.

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

II.3 - En cas d'habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place à la demande du propriétaire ou de son représentant (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe jointe au présent règlement.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place, tous les logements doivent faire l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement individuel.

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

II.4 - En cas de déménagement

En cas de déménagement, l'abonné doit transmettre ses nouvelles coordonnées au Syndicat pour l'expédition de la facture de solde.

III - LA FACTURE

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

III.1 - Rythme de facturation

La première facture d'un abonné correspond à ses frais d'accès au service et à la part fixe du semestre en cours, sauf dans le cas où son contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent.

Ensuite, les factures sont émises tous les six mois comprenant :

- une part fixe représentant l'abonnement au service pour les six mois à venir ;
- une part variable représentant l'eau consommée (m^3) ou une estimation de l'eau consommée.

A défaut de paiement dans le délai indiqué sur la facture, le Trésor Public, chargé du recouvrement, mettra en œuvre tous les moyens règlementaires en vigueur.

III.2 - Présentation de la facture

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

III.2.1 - La distribution de l'eau

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

Elle se décompose en :

- une part fixe (abonnement) ;
- une part variable (fonction de la consommation).

III.2.2 - Les redevances aux organismes publics

Ces redevances sont prélevées par le service de l'eau et reversées aux organismes publics. Elles reviennent par exemple à l'Agence de l'Eau pour la redevance « Préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution ».

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

[1] *Si l'abonné connait son successeur, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que l'abonné transmette à l'exploitant un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties.*

III.3 - L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision du Syndicat pour la part qui lui est destinée ;
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou règlementaire, pour les taxes et redevances.

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

L'abonné est informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du Syndicat.

III.4 - Le relevé de consommation d'eau

Le relevé de la consommation d'eau d'un abonné est effectué au moins une fois par an. L'abonné doit, pour cela, faciliter l'accès des agents du Service de l'Eau chargés du relevé de son compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent ne peut accéder au compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage ;
- soit une « carte de relevé » à compléter et transmettre à l'exploitant ou au Syndicat, dans un délai maximal de 15 jours (l'abonné peut aussi communiquer son index de consommation par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la « carte de relevé ») ;

A tout moment, l'abonné a la possibilité de communiquer son index soit par courrier, mail ou téléphone.

Si, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si l'abonné n'a pas renvoyé la « carte de relevé » dans le délai maximal de 15 jours, sa consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Son compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, lors de la troisième année, le Syndicat est en droit d'exiger un rendez- vous afin de relever l'index au compteur dans un délai d'un mois.

S'il y a refus ou non réponse de l'abonné, l'alimentation en eau pourra être interrompue aux frais de l'abonné après notification d'une mise en demeure préalable de quinze jours.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par les soins de l'abonné auprès de l'exploitant ou du Syndicat.

L'abonné peut à tout moment contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur. Il lui est d'ailleurs conseillé de vérifier régulièrement l'évolution de son index afin de détecter une consommation anormale.

III.5 - Le cas du contrat collectif

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

Dans tous les cas, le compteur mis en place sur le branchement s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements domestiques - article II.1).

Il existe 2 situations :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III.6 - Les modalités et délais de paiement

III.6.1 - Généralités

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

L'abonnement (part fixe) est facturé par avance semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), l'abonnement est facturé ou remboursé au « prorata temporis ».

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

La facturation se fait en deux fois :

- facture 1, le montant comprend :
  - l'abonnement correspondant au semestre en cours ;
  - une consommation estimée, calculée sur la base de 40 % des consommations de l'année précédente.
- facture 2, le montant comprend :
  - l'abonnement correspondant au semestre en cours ;
  - les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

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

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

III.6.2 - Ecrêtement - Dégrèvement

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite après compteur, l'abonné peut demander un écrêtement, en application de la règlementation en vigueur.

Si l'écrêtement suscité n'est pas éligible, le Syndicat peut mettre en œuvre un dégrèvement suivant les dispositions décidées par l'Assemblée délibérante.

Le Syndicat reste à disposition de tous les abonnés pour plus de renseignements.

III.7 - En cas de retard de paiement ou de non-paiement

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

En cas de difficultés de paiement, différentes solutions pourront être proposées à l'abonné après étude de sa situation quant aux délais de paiement notamment.

IV - LE BRANCHEMENT

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

IV.1 - Description du branchement

Le branchement fait partie du réseau public et comprend :

- 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, qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage ;
- le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur) ;
- le système de comptage comprenant :
    - le réducteur de pression éventuellement nécessaire en raison des conditions de service ;
    - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage ;
    - le robinet de purge éventuel ;
    - le clapet anti-retour éventuel.

Le réseau privé (domaine privé) commence au-delà du joint situé après le système de comptage.

Il est fortement recommandé à l'abonné de s'équiper d'un robinet après compteur. Ce robinet après compteur fait partie des installations privées.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Conformément au I.3 du présent règlement, l'abonné n'a pas le droit de manipuler les appareils du réseau public dont le branchement décrit ci-dessus fait partie.

Cf. : Annexe 1 « Schémas »

IV.2 - L'installation et la mise en service

Le Syndicat est tenu, sur tout le parcours de la distribution, de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement, remplissant les conditions énoncées dans le présent règlement.

Les travaux de pose des canalisations des branchements individuels sont réalisés par l'exploitant ou toute entreprise missionnée par le Syndicat, sous sa responsabilité, aux frais du futur abonné.

Ces travaux comprennent :

- la pose du système de comptage dans un abri de comptage adapté (l'abonné n'est pas habilité à poser des équipements complémentaires sur le compteur) ;
- la pose de la canalisation de branchement et son raccordement d'un côté sur la canalisation de distribution et de l'autre sur le système de comptage (comprenant notamment la fourniture et la pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec bouche à clé) ;
- la désinfection et la mise en eau du branchement ;
- le récolement du branchement ;
- le contrôle de conformité des travaux réalisés par les soins de l'abonné le cas échéant.

Les travaux de terrassements des branchements individuels peuvent être réalisés par le futur abonné ou toute entreprise qu'il pourrait missionner, sous sa responsabilité et à ses frais.

Le futur abonné doit respecter les prescriptions techniques fournies par l'exploitant ou le Syndicat, ainsi que les procédures techniques et administratives nationales et locales en vigueur.

Dans tous les cas, l'exploitant fixe, en concertation avec le futur abonné, le tracé et le diamètre de la canalisation du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur général (qui doit être situé en limite de propriété avec le domaine public tout en restant autant que de possible en propriété privée), de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins déclarés.

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

En cas de réalisation des terrassements du branchement par le futur abonné, l'intervention de l'exploitant est conditionnée par la réalisation préalable et conforme de ces terrassements et la présentation de l'ensemble des autorisations administratives obligatoires.

Ainsi, le branchement est établi après:

- acceptation de la demande du futur abonné par l'exploitant ou le Syndicat ;
- acceptation du devis de l'exploitant ou de l'entreprise missionnée par le Syndicat par le futur abonné ;
- accord sur l'implantation du tracé de la canalisation de branchement et de l'abri du compteur.

L'exploitant peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la

consommation demandée nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

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

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 service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

IV.3 - Cas d'un réseau privé type « lotissement » raccordé sur le réseau public syndical d'alimentation en eau potable

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

- présentation du Projet au Syndicat pour approbation ;
- établissement par le particulier d'une demande de raccordement en bonne et due forme au Syndicat ;
- mise en œuvre scrupuleuse des prescriptions édictées dans l'autorisation de raccordement délivrée par le Syndicat au particulier.

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

Chaque lot devra être desservi par un branchement particulier réalisé dans les conditions fixées aux articles IV.2 et V par le Service de l'Eau et facturé au lotisseur. Les poses du compteur et de la niche ou du regard compteur seront effectuées à l'acquisition de chaque lot et facturées au propriétaire du lot qui souscrira alors un contrat d'abonnement.

Si les réseaux ne sont pas rétrocédés au Syndicat, alors les réseaux internes sont privés.

Dans ce cas, un compteur général sera posé par le Syndicat, aux frais du lotisseur, à l'entrée de l'entité foncière concernée par le lotissement.

Ce compteur général sera dimensionné afin de pourvoir à l'alimentation en eau potable de tous les besoins du lotissement.

Il sera appliqué autant de parts fixes que de logements sur ce compteur général.

IV.4 - Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (études préalables éventuelles, travaux, fournitures, occupation et réfection des abords, chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, l'exploitant ou l'entreprise missionnée par le Syndicat établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et le Syndicat.

Ce devis correspond aux frais, tels que définis à l'article IV.2, suivants :

- les travaux de pose des canalisations des branchements (comprenant notamment la pose du système de comptage dans un abri de comptage adapté, la pose et le raccordement de la canalisation de branchement sur la canalisation de distribution et sur le système de comptage, la désinfection, la mise en eau du branchement, le récolement du branchement et le contrôle de conformité des travaux réalisés par les soins de l'abonné le cas échéant) ;
- les travaux de terrassements du branchement pour lesquels l'abonné ferait appel à l'exploitant le cas échéant.

Un acompte de 50% du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

Le solde est exigible en fonction des quantités réellement mises en œuvre.

L'exploitant est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Il effectue la mise en eau après paiement de l'ensemble de la facture et souscription du contrat d'abonnement.

IV.5 - L'entretien

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

L'entretien à la charge de l'exploitant ne comprend pas :

- les frais de démolition ou reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à la demande de l'abonné.

Les frais suscités ou résultant d'une faute de la part de l'abonné sont à sa charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance du réseau privé (domaine privé) de son branchement (Annexe I « Schémas »).

IV.6 - La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à la demande de l'abonné ou en cas de non-respect du présent règlement de service de la part de l'abonné sont à sa charge. Ils sont fixés forfaitairement, pour chaque déplacement, par le Syndicat. Ces frais sont détaillés dans l'annexe II du présent règlement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement tant que le contrat n'a pas été résilié.

IV.7 - Déplacement du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement dans les mêmes conditions qu'énoncées à l'article IV.2 du présent règlement.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement appartenant au Syndicat au bénéfice de l'abonné, le Syndicat s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si l'abonné les accepte en l'état.

V - LE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

V.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du Syndicat.

Le calibre du compteur est déterminé par l'exploitant en fonction des besoins que l'abonné déclare. S'il s'avère que sa consommation réelle ne correspond pas aux besoins déclarés, l'exploitant remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Les frais de changement de compteur sont à la charge du demandeur de la modification.

L'exploitant peut, à tout moment, remplacer le compteur de l'abonné par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'exploitant avertira l'abonné de ce changement et lui communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur et aucun frais ne sera supporté par l'abonné.

V.2 - L'installation

Le compteur (ou le compteur général pour de l'habitat collectif) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public. Il est situé à l'extérieur des bâtiments ou, en cas d'impossibilité matérielle constatée par le Syndicat, 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 et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais de l'abonné.

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

En cas d'habitat collectif, tout compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

V.3 - La vérification

L'exploitant ou le Syndicat 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 effectué sur place, en sa présence, par l'exploitant sous forme d'un jaugeage. 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.

Si le compteur est alors 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 du Syndicat. La consommation de la période contestée est alors rectifiée en prenant en compte le taux d'erreur mis en évidence par le contrôle.

V.4 - L'entretien et le renouvellement

Pour la partie après le compteur, le branchement appartient au propriétaire qui doit en assurer la surveillance.

Le compteur (fourni par le Syndicat) est également sous la responsabilité de l'abonné qui supportera les frais de réparation résultant du gel, du bris ou de tout autre dégât qui serait provoqué par sa négligence, son imprudence, sa maladresse, sa volonté délibérée ou celles de ses ayants-droit ou d'un tiers.

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'exploitant et le Syndicat, à leurs frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, l'exploitant informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'exploitant et du Syndicat.

En revanche, il est remplacé aux frais de l'abonné dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé ;
- il a été ouvert, démonté ou déplombé ;
- il a subi une détérioration anormale (incendie provoqué par l'abonné par exemple lors d'un écobuage, introduction de corps étrangers, détérioration de la protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.)

Dans le cas où le compteur serait ouvert, démonté ou déplombé, les frais de remplacement seront assortis d'une majoration de 100 fois du coût de remplacement (ex : si la pose d'un compteur est de 50 €, les frais facturés seront de 50 x 100 = 5 000 €).

Les mêmes sanctions seront applicables pour toute tentative de fraude.

Toute modification ou dégradation du système de comptage, ainsi que toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement, sans préjudice des poursuites que le Syndicat pourrait exercer contre lui.

La fermeture du branchement sera précédée d'une mise en demeure préalable notifiée à l'abonné, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.

VI - LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage.

Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général collectif, hormis les compteurs individuels des logements.

VI.1 - Caractéristiques des installations privées

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 risque 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 sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé (Délégation Territoriale de l'Aveyron) ou tout autre

organisme mandaté par le Syndicat peut, avec accord de l'abonné, procéder au contrôle des installations.

Le Syndicat se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Syndicat peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif « disconnecteur anti-retour d'eau », en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement, voire une séparation physique des réseaux.

Si l'abonné ne modifie pas ses installations malgré une mise en demeure et que le risque persiste, l'exploitant pourra procéder à la fermeture du branchement sur stipulation du Syndicat jusqu'à la mise en conformité des installations.

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

VI.2 - Utilisation d'une autre ressource en eau

Si l'abonné dispose dans son immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...), il doit en avertir le Syndicat.

Toute connexion entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

L'abonné doit permettre à l'exploitant d'accéder à ses installations afin notamment de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, en particulier des systèmes de protection et de comptage ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'abonné sera informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci et il sera destinataire du rapport de visite.

Ce contrôle, imposé par la réglementation, sera facturé 50 euros HT à l'abonné.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, 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 de l'abonné.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui sera également facturée à l'abonné au tarif de 50 euros HT.

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 procédera à la fermeture du branchement d'eau potable sur demande du Syndicat. Cette intervention sera facturée à l'abonné 40 euros HT.

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

VI.3 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent ni à l'exploitant, ni au Syndicat. Ces derniers ne peuvent être tenus 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 - CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT DE SERVICE

Les relations entre l'abonné, l'exploitant et le Syndicat sont régies par les dispositions du présent règlement.

Le présent règlement entre en vigueur au 1er janvier 2022. Il annule et remplace le règlement antérieurement en vigueur.

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement.

Le Syndicat peut en outre, à tout moment modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires.

Les modifications sont portées à la connaissance des abonnés par affichage au siège du Syndicat avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

VIII - MEDIATION ET CONTENTIEUX

VIII.1 - Médiation

Pour toute réclamation, l'abonné peut contacter le Syndicat par tout moyen : accueil, téléphone, internet, courrier.

En l'absence de réponse à une réclamation écrite (courrier ou courriel) ou à défaut d'accord avec le Syndicat, l'abonné peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Eau dont les coordonnées sont les suivantes : Médiation de l'Eau BP 40 463 – 75366 PARIS CEDEX 08 . Pour plus d'informations et connaitre les modalités de saisine : www.mediation-eau.fr.

VIII.2 - Voies de recours des abonnés

Les tribunaux (civils ou administratifs selon l'objet du litige) du lieu d'habitation de l'abonné sont compétents pour tout litige qui l'opposerait au Service de l'Eau.

Fait le …… A ……..

Le Président

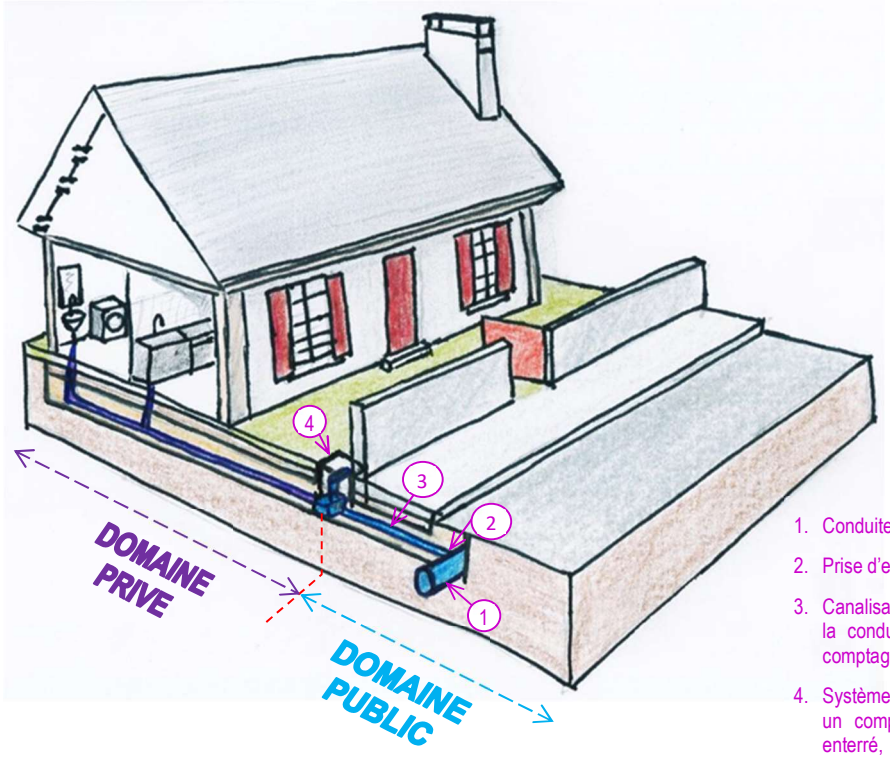
ANNEXES AU REGLEMENT DU SERVICE

Annexe I : Schéma de principe d'un branchement

Annexe II : Frais d'intervention

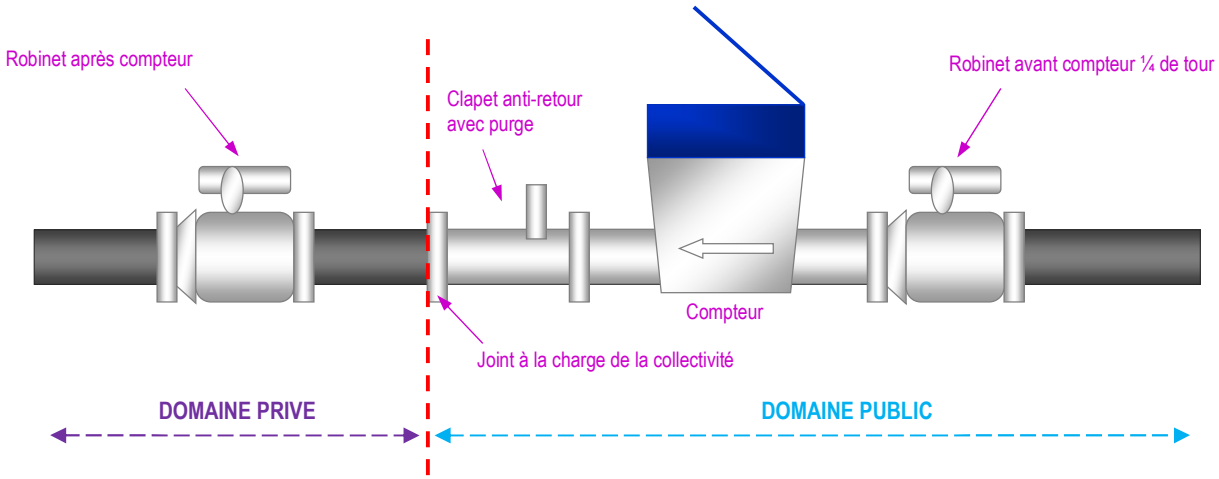
Annexe III : Modalités et formulaire de rétractation

ANNEXE I : Schéma de principe d'un branchement



1. Conduite de distribution publique principale d'eau potable
2. Prise d'eau sous bouche à clé
3. Canalisation de branchement publique, qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage (peut être sous domaine public ou privé)
4. Système de comptage d'eau potable (comprend notamment un compteur d'eau, généralement posé dans un coffret enterré, le plus proche possible de la limite de propriété, de préférence côté privé)

Détail du système de comptage dans le coffret enterré :



Le robinet avant compteur est la propriété du Syndicat et ne doit pas être manipulé par l'abonné. Dans le cas contraire, le Syndicat ne pourra être tenu pour responsable de toutes les conséquences occasionnées par cette manœuvre.

Un robinet après compteur est fortement recommandé (à mettre en œuvre par l'abonné qui en sera propriétaire).

Bien que fourni et appartenant au Syndicat, le compteur, le robinet avant compteur et le clapet anti-retour, sont sous la responsabilité de l'abonné qui supportera les frais de réparation résultant du gel, du bris ou de tout autre dégât qui serait provoqué par une cause n'étant pas la conséquence normale de l'usage.

Enfin, l'entretien et le renouvellement du compteur, du robinet avant compteur et du clapet anti-retour, dus à un usage normal, sont effectués par l'exploitant (fourniture des compteurs par le Syndicat).

ANNEXE II : Frais d'intervention

Le Conseil syndical a fixé les tarifs du « Service de l'Eau » suivant à compter du 01/01/2022 :

- Accès au service: ..... 25 €
- Fermeture de branchement pour non-paiement (conformément à la règlementation en vigueur) ou non-respect du règlement : ..... 40 €
- Réouverture de branchement suite à fermeture pour non-paiement ou non-respect du règlement : ..... 40 €
- Fermeture et réouverture temporaire à la demande de l'abonné : ..... 25 €
- Frais de duplicata de facture ..... 10 €

Montants en vigueur au 01/01/2022, révisables chaque année dans les conditions prévues au contrat entre le Syndicat et l'exploitant.

ANNEXE III : Modalités et formulaire de rétractation

Modalités d'exercice du droit de rétractation

- Le droit de rétractation :

L'abonné a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat, soit quatorze jours après la signature de celui-ci.

Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambigüité à adresser au Syndicat ou à l'exploitant. L'abonné peut utiliser le formulaire de rétractation ci-joint mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que l'abonné transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

- L'effet de la rétractation :

En cas de rétractation de l'abonné du présent contrat, le Syndicat lui remboursera tous les paiements perçus de sa part, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Syndicat est informé de sa décision de rétractation du présent contrat. Le Syndicat procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'abonné.

Si l'abonné avait demandé de commencer la prestation de fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, il devra payer au Syndicat un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le Syndicat de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

FORMULAIRE DE RETRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire au Syndicat, à l'adresse suivante : « Syndicat Mixte des Eaux Lévézou Ségala - 339, avenue du Centre - 12160 BARAQUEVILLE », uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

A l'attention du SME Lévézou Ségala,

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau, commandé le :

NOM, Prénom :

Adresse :

Référence du contrat :

Date :

Signature :