



Règlement du service public d'eau potable du périmètre mutualisé de 21 communes du Nord-Ouest de la Métropole Aix-Marseille-Provence, à savoir :

Alleins, Aurons, Berre l'Etang, Charleval, Cornillon-Confoux³, Eyguières, Grans³, La Barben, La Fare-les-Oliviers, Lamanon, Lambesc¹, Lançon-Provence, Mallemort, Péliganne, Rognac, Saint-Chamas, Salon-de-Provence, Sénas, Velaux, Ventabren² et Vernègues.

1 Lambesc à compter du 1^{er} juillet 2025

2 Ventabren à compter du 1^{er} octobre 2027

3 Grans et Cornillon-Confoux à compter du 1^{er} janvier 2028

Version 1 - 1er janvier 2025

Sommaire

1. Le Service de l'Eau.....	2	3. Votre facture.....	5
1.1. Les caractéristiques du service fourni.....	2	3.1. La présentation de la facture.....	5
1.2. Les engagements de l'Exploitant.....	2	3.2. L'actualisation des tarifs.....	5
1.3. Le règlement des réclamations.....	2	3.3. Votre consommation d'eau.....	5
1.4. La médiation de l'eau.....	2	3.4. Les modalités et délais de paiement.....	6
1.5. La juridiction compétente.....	2	3.5. En cas de non-paiement.....	6
1.6. Les règles d'usage du service.....	2	4. Le branchement.....	6
1.7. Le non-respect du règlement.....	3	4.1. La description.....	6
1.8. Les interruptions du service.....	3	4.2. L'installation et la mise en service.....	6
1.9. Les modifications et restrictions du service.....	3	4.3. Le paiement.....	7
1.10. La défense contre l'incendie.....	3	4.4. L'entretien, le renouvellement et la suppression.....	7
1.11. L'arrosage des espaces Verts.....	3	4.5. La fermeture et l'ouverture.....	8
1.12. La fourniture d'eau temporaire.....	4	5. Le compteur.....	8
2. Votre contrat.....	4	5.1. Les caractéristiques.....	8
2.1. La souscription du contrat.....	4	5.2. L'installation.....	8
2.2. Le transfert du contrat.....	4	5.3. La vérification.....	8
2.3. La résiliation du contrat.....	4	5.4. L'entretien et le renouvellement.....	8
2.4. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements.....	4	6. Les installations privées.....	9
2.5. La protection de vos données.....	4	6.1. Les caractéristiques.....	9
		6.2. L'entretien et le renouvellement.....	9
		6.3. Installations privées de lutte contre l'incendie.....	9

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

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

La Collectivité

désigne la MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE, organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise la société dédiée à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des usagers desservis par le réseau.

Le contrat de Délégation de Service Public

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

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du Conseil de Métropole.

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et de l'usager. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'usager.

L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 4 POINTS

Votre contrat

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

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

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau. Le compteur d'eau potable est équipé d'un module communiquant permettant d'émettre les informations nécessaires au relevé à distance des index de consommation.

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 sous peine de poursuites.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m3 (mètres cubes) d'eau consommés et comprend un abonnement.



1. 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 consommateurs).

1.1. Les caractéristiques du service fourni

La pression de service d'eau potable dépend de l'altimétrie des ouvrages et de celle du point desservi.

Sauf si la structure du réseau ne le permet pas, la pression de service est au minimum de 1 Bar au dernier étage de l'habitation.

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

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

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

1.2. Les engagements de l'Exploitant

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

- Assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- Respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile avec une plage horaire de 2h maximum garantie ;
- Étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ; envoi du devis sous 6 jours ouvrés après réception de votre dossier complet.
- Mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez. Lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard dans le délai de 1 jour ouvré à partir de la conclusion d'un abonnement (sous réserve de l'existence d'un branchement).

L'Exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3. Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

L'exploitant du service s'engage à répondre sous 5 jours ouvrés à toute réclamation.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur Clientèle pour demander que votre dossier soit examiné.

1.4. La médiation de l'eau

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

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

1.5. La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à l'Exploitant.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6. Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

Ces règles vous interdisent :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou 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 compteur qui vous est attribué ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :

- Modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau ;
- 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.



1.7. Le non-respect du règlement

Tout prélèvement d'eau non déclaré ou consécutif à une manipulation non autorisée des installations par l'abonné ou l'un de ses prestataires, constitue un vol d'eau.

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

- À partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service) ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- À partir de branchements non autorisés ;
- En cas de contournement du compteur ;
- Dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Le contrevenant s'expose, après procès-verbal de constat, aux poursuites légales prévues pour ce type de délit par le code pénal.

Par ailleurs les volumes consommés seront facturés selon les modalités suivantes :

- 1er cas : si l'on peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé au contrevenant, majoré des frais de déplacement occasionnés par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires au constat et à la gestion du préjudice, des frais de remise en état des éventuels objets endommagés ainsi que de la pénalité pour infraction aux règles d'usage du service (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr).
- 2ème cas : s'il n'est pas possible d'estimer le volume consommé, il sera facturé au contrevenant une pénalité pour prise d'eau et manipulations frauduleuses (cf : annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr), majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires au constat à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés. L'Exploitant du service se réserve le droit, dans la limite de la législation en vigueur, d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, et/ou d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

Si l'Exploitant du service constate un prélèvement d'eau non autorisé sur un équipement public sur le réseau (borne à incendie, bouche de lavage) et si une autorité publique lui demande de maintenir le prélèvement d'eau, la facturation des volumes consommés ou estimés sera adressée à l'autorité publique qui a demandé de maintenir le prélèvement d'eau.

1.8. Les interruptions du service

L'Exploitant du service 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.

- **Interruptions programmées :**

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles

(travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

- **Interruptions non programmées :**

Lorsque la rupture d'une canalisation provoque la mise en danger des biens et des personnes ou bien ne permet plus d'assurer la distribution, l'interruption de la distribution est effectuée sans préavis, hormis pour les usages prioritaires. Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

- **Interruptions liées à des défaillances de vos installations privées :**

En cas d'urgence, l'Exploitant du service peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service ou de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau. Dans ce cas, l'Exploitant du Service ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption, sauf erreur de sa part sur les défaillances supposées de vos installations.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

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

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

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

1.9. Les modifications et restrictions du service

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

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

1.10. La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

1.11. L'arrosage des espaces Verts

Les volumes d'arrosage peuvent ne pas être soumis aux redevances d'assainissement collectif sous réserve d'une part que l'usage ne génère pas d'eaux usées pouvant être rejetées dans le système d'assainissement collectif et d'autre part d'être fournis par un branchement distinct du branchement d'eau potable domestique. Sur



validation du service de l'eau, un second compteur peut être installé dans le regard ou la niche comprenant le compteur domestique. Le branchement d'arrosage est établi à la demande du propriétaire depuis un autre point de sa parcelle. Le réseau d'alimentation en eau d'arrosage des espaces verts, 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.

1.12. La fourniture d'eau temporaire

Certains usages temporaires (chantiers de travaux, manifestations, etc...) nécessitent des dispositions particulières de souscription, d'installations et de suivi. Des conventions seront établies pour répondre à ces besoins spécifiques.

2. Votre contrat

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

2.1. La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service ou sur son site d'accueil.

Vous vous engagez à fournir au distributeur vos coordonnées exactes et à présenter une pièce d'identité.

Conformément à l'article L.111-1 du code de la consommation, vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, comprend des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr).

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service et des informations précontractuelles. Il vaut accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées. À défaut, le service ne sera pas mis en œuvre.

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

2.2. Le transfert du contrat

En cas de décès, vos héritiers ou ayants droit deviennent responsables vis-à-vis du Service de l'Eau de l'abonnement et de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial. L'Exploitant du service doit en être informé afin de procéder au changement de l'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En cas de transfert ou résiliation de l'abonnement, le contrat fera l'objet d'une facture d'arrêt de compte.

Un nouveau contrat sera souscrit au nom de l'occupant restant sans frais d'accès au service.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble, d'un changement de nom d'usage de l'abonné ou d'un changement de colocation.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais, sur justificatifs.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.

2.3. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

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

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

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt de l'usager situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées, laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.
- Si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- Si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ou ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

2.4. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires d'immeubles ou d'ensembles immobiliers peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service consommateurs et décrites dans l'annexe "individualisation des contrats de fourniture d'eau" (cf annexe 2 - "Individualisation des contrats de fourniture d'eau" disponible sur le site vivaigo.fr).

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

2.5. La protection de vos données

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par l'Exploitant du



service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 5 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

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

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable facilement depuis le site internet de l'exploitant du service.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation, pour motif légitime, auprès de la CNIL 3 place de Fontenoy TSA 80715 Paris cedex 07.

3. Votre facture

Vous recevez au minimum 2 factures par an sauf si vous avez opté pour la mensualisation. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

3.1. La présentation de la facture

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

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et une part revenant à la Collectivité.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissements du Service de l'Eau.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. Dans le cas des immeubles collectifs d'habitation non individualisés pour lesquels le compteur général dessert plusieurs unités de logement, la part fixe qui s'applique à l'immeuble est calculée selon le nombre d'unités de logement existant dans l'immeuble, 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.

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

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

3.2. L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service,

- Par décision de la Collectivité pour la part qui lui est destinée,
- Sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

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

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

3.3. Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur, soit physiquement soit par télérelevé.

Le relevé est effectué deux fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

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

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé à l'Exploitant du service sur tout support adapté (site internet, appel, photo relève, ...).

En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente.

Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais, sauf dans le cas des résidences principales conformément à la loi n°2013-312 du 15 avril 2013. De plus une pénalité pour défaut d'accès pourra être appliquée par l'Exploitant du service (cf tarifs des prestations).

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

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



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

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

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

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application.

3.4. Les modalités et délais de paiement

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

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

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

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

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 tels que règlements échelonnés dans le temps (dans les limites acceptables par l'Exploitant de Service), recours au dispositif d'aide aux plus démunis (Fonds de Solidarité Logement).

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. Si vous êtes mensualisé, le remboursement n'intervient que s'il est supérieur à une échéance mensuelle.

3.5. En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires fixées en annexe de ce règlement (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr).

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné,

l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge. En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

4. 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,
- Un robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- Une canalisation située en domaine public ou éventuellement en domaine privé,
- Le point de livraison, situé en limite du domaine public, regroupant tous les équipements jusqu'au compteur tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur. Le joint en sortie de dispositif de protection anti-retour d'eau ou à défaut le joint en sortie de compteur, et s'il y a lieu, le réducteur de pression font partie des installations privées,
- Le regard ou la niche abritant le compteur ou la console de support du compteur,
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Les installations privées commencent à la sortie du compteur ; celui-ci devant être situé en domaine privé, en limite du domaine public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Dans les cas où la réglementation en vigueur exige la mise en place d'un disconnecteur, ce dernier ne fait pas partie de l'ouvrage public et relève de votre responsabilité (fourniture, pose, entretien...).

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général.

4.2. L'installation et la mise en service

Le devis de branchement est établi après recueil des besoins en eau fournis par l'usager, et démontrés par une note de calcul pour un projet de logement collectif ou industriel.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les



travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service à titre exclusif 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) et des réducteurs de pression individuels.

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 du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service. Les frais d'entretien et de renouvellement de l'abri incombent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.

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

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

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

Le poste de comptage est situé en limite de domaine public.

Si pour des convenances personnelles ou par une situation d'antériorité aux présentes dispositions, le compteur est situé en domaine privé, cette situation non conforme peut être exceptionnellement tolérée, sous réserve de l'accès au poste de comptage et de la canalisation de branchement avant compteur en toute circonstance pour permettre à l'Exploitant du service d'effectuer ses missions (ex. : relevé, entretien, surveillance des fuites ...). Cette situation implique l'absence d'aménagements lourds implantés sur la conduite, de nature à fragiliser celle-ci.

Vous vous engagez également à permettre l'accès au compteur dans les 15 jours suivant la demande de rendez-vous formulée par l'Exploitant du service. Le surcoût éventuel des travaux d'intervention sur cette partie du branchement, imputable à des difficultés d'accès (par exemple aménagements de surface), pourront être répercutés par l'exploitant au propriétaire.

Par ailleurs, vous avez un devoir de surveillance et de garde sur l'ensemble des éléments du branchement, y compris la canalisation de branchement avant compteur, lorsque celle-ci est située en domaine privé.

En cas de fuite visible sur cette canalisation de branchement, vous devez en avertir l'Exploitant du service au plus vite et lui permettre l'accès pour réparation sous 24 heures.

Si les précédentes réserves n'étaient pas respectées, l'Exploitant du service serait fondé, après une mise en demeure restée sans effet, à procéder à la mise en conformité aux frais de l'abonné par déplacement du compteur en limite du domaine public.

Les travaux de réfection des chaussées et des trottoirs de la voie publique ou privée sont compris dans les travaux d'installation des branchements. Dans les limites de la propriété du demandeur, le Délégué assurera dans les règles de l'art, la réfection des sols éventuellement endommagés lors des travaux d'installation lorsqu'il s'agit de pelouse, béton, matériaux enrobés classiques. La remise en état des sols et revêtements de sol particuliers, semis ou plantations restera à la charge du demandeur. En cas de malfaçon dûment constatée, le Délégué s'engage à effectuer les travaux nécessaires de remise en état, le demandeur est en droit de faire procéder à tous constats utiles en vue de faire jouer s'il y a lieu la responsabilité du Délégué.

Dans le cas des copropriétés ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau par le service public, les installations situées après le compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individualisés ainsi que les robinets avant compteurs font partie des installations publiques.

4.3. Le paiement

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

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

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

4.4. L'entretien, le renouvellement et la suppression

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

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, la modification ou la suppression du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de votre part,
- les remises en état des branchements hors service depuis plus de deux ans.



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 si celle-ci est située en propriété privée (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

En cas de fuite visible sur cette partie de branchement, vous devez en avvertir l'Exploitant du service au plus vite et lui permettre l'accès pour réparation sous 24 heures.

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 (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr), 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 ».

5. Le compteur

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

5.1. Les caractéristiques

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

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment et sans avis préalable, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2. L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général) sont placés en domaine privé, en limite du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

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

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

5.3. La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations" disponible sur le site vivaigo.fr).

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

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

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

5.4. L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

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

- le plomb de scellement a été enlevé ou le scellé du module de télérelevé a été enlevé ou rompu,
- 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).
- il a disparu.



6. Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général), joint inclus (y compris le robinet d'arrêt après compteur et/ou le clapet anti-retour).

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, après compteur, d'une purge et d'un réducteur de pression est nécessaire.

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

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats. Ces dispositions sont décrites dans l'annexe relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau (cf annexe 2 - "Individualisation des contrats de fourniture d'eau" disponible sur le site vivaigo.fr).

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service.

Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

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

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement (cf annexe 1 - "Tarifs des prestations")

disponible sur le site vivaigo.fr). Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Il est rappelé qu'un réducteur de pression ne protège bien les installations que s'il fait l'objet d'une maintenance régulière selon les préconisations du fabricant.

L'Exploitant du Service ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3. Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du 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.

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

