

Conditions générales du service de l'eau

Eaux urbaines

Société du Canal de Provence et d'Aménagement de la Région Provençale

Le Tholonet - CS 70064 - 13182 Aix-en-Provence Cedex 05 - Tél : 04 42 66 70 00 - Fax : 04 42 66 70 80
www.canal-de-provence.com

Société Anonyme d'Economie Mixte au Capital de 3 762 800 - 057 813 131 R.C.S Aix-en-Provence FR10 057 813 131

De l'eau pour tous, durablement

1 - DISPOSITIONS GENERALES

2 - MISE A DISPOSITION DES EAUX

Le présent document a pour objet de définir les relations entre la SCP et ses Clients, les obligations du service, les modalités de fourniture de l'eau, les règles applicables aux souscriptions, les conditions de mise en service des branchements et compteurs, les modalités de paiement des fournitures d'eau et des prestations qui y sont liées.

Dans ce qui suit, le terme "la SCP" désigne la Société du Canal de Provence et "le Client" désigne le titulaire du contrat.

LEXIQUE

Barème : valeur annuelle des redevances. Les barèmes sont édités chaque année et mis à disposition des Clients sur le site internet de la SCP.

Coefficient d'Utilisation des Ouvrages (CUO) : il pondère la redevance annuelle de débit en incitant le Client à lisser sa consommation sur l'année.

Compteur multitranche : compteur qui distingue les débits correspondant à chaque type de fourniture et calcule les volumes consommés par tranche qui en résultent.

Compteur totalisateur : appareil unique de comptage sans distinction de tranche de débits.

Débit : volume d'eau (en litre) délivré par unité de temps (en seconde).

Poste de livraison : ouvrage qui abrite les équipements permettant de contrôler les débits et de comptabiliser les volumes livrés aux Clients.

Pression : charge disponible exprimée en mètre de colonne d'eau (mCE, 1 bar ~ 10,2 mCE).

Pression garantie : pression minimale garantie contractuellement par la SCP à son client au point de livraison.

Pression maximale de service (pms) : pression maximale en régime hydraulique permanent.

Régime transitoire : écoulement non permanent caractérisé par des oscillations de pression et de débit provoquées par une modification rapide du régime d'écoulement en un point de la conduite (ouverture ou fermeture de vanne, démarrage ou arrêt de pompe, etc.).

10 - OBJET DU SERVICE

Les eaux urbaines sont destinées aux communes, collectivités publiques ou privées, pour satisfaire l'ensemble des besoins en eau de leur population.

Elles sont livrées en laissant au Client le libre choix du débit qu'il désire prélever dans la limite du débit souscrit et pendant les périodes demandées au contrat.

Les communes ou collectivités désirant être alimentées en eaux urbaines par la SCP doivent souscrire un contrat, sauf fourniture imprévue.

Les tarifs applicables sont les tarifs "eaux urbaines" aux conditions ci-après.

11 - ASSISTANCE AU CLIENT

La SCP s'engage à mettre en oeuvre un service de qualité garantissant notamment les prestations suivantes :

- une assistance technique 24 h sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences concernant l'alimentation en eau ;
- la mise à disposition d'un interlocuteur privilégié, susceptible de se déplacer, pour faciliter une prise de rendez-vous rapide ;
- la tenue d'une réunion annuelle pour dresser un bilan de consommation et de facturation, ainsi que conseiller le Client sur son contrat s'il le souhaite ;
- un espace client au sein du site internet de la SCP.

12 - DIFFERENTS TYPES DE FOURNITURE

Selon ses besoins, le Client dispose de trois types de fourniture, auxquels s'appliquent les tarifs définis à l'article 32.

12.1 - Fourniture annuelle

La fourniture annuelle d'eau urbaine est destinée aux Clients dont les besoins en eau s'étalent sur toute l'année ou une grande partie de celle-ci. Les débits souscrits pour une fourniture annuelle sont mis en permanence à la disposition du Client et facturés au tarif normal.

12.2 - Fourniture saisonnière

La fourniture saisonnière correspond aux Clients dont les besoins en eau se manifestent pendant une partie de l'année seulement, au plus égale à la période de pointe (définie à l'article 32.5.1), sauf clauses particulières. Ce type de fourniture est notamment adapté aux Clients dont les besoins en eau augmentent en période estivale. Les débits souscrits sont mis à disposition du Client sur la seule période de pointe et facturés au tarif saisonnier.

12.3 - Fourniture de secours

La fourniture de secours est destinée aux Clients désirant s'assurer de la disponibilité des débits nécessaires à des besoins ponctuels (défaillance accidentelle de leur alimentation, événement exceptionnel, ...). Les débits souscrits en secours sont par défaut mis en permanence à la disposition du Client et facturés au tarif secours. Ils peuvent, à titre exceptionnel, être mis à disposition à la demande, moyennant un délai de prévenance.

13 - QUALITE DES EAUX

L'eau acheminée par le Canal de Provence est brute. C'est une eau naturelle qui n'a subi aucun traitement physique ou chimique. Elle n'est donc pas destinée à la consommation humaine en l'état.

La préservation de la qualité originelle de l'eau durant son parcours, facilitée par les dispositions constructives des ouvrages, fait l'objet d'un suivi vigilant, à l'aide de capteurs d'information en temps réel et d'analyses périodiques en laboratoire. Ce suivi est renforcé par rapport aux exigences réglementaires.

Toutefois, s'agissant d'eaux brutes, la responsabilité de la SCP ne pourra pas être engagée en cas de dommages résultant de l'utilisation ou de la distribution de l'eau fournie sans traitement approprié préalable tel que défini par les autorités sanitaires.

Le Client peut demander à recevoir régulièrement les résultats des analyses effectuées en l'un des points de prélèvement.

20 - LIVRAISON DES EAUX

20.1 - Point de livraison

Le point de livraison des eaux se situe à l'aval immédiat du poste de livraison de la SCP. Il matérialise la limite entre le réseau SCP et le réseau privatif du Client. Le Client est seul responsable de la partie du réseau située à l'aval du point de livraison, ainsi que de tout appareil qu'il pourrait y installer.

20.2.1 - Sujétions foncières

Le raccordement du Client est subordonné à la constitution préalable des servitudes, ou droits de propriété, nécessaires à l'installation et à l'exploitation des canalisations et des ouvrages annexes destinés à la desserte du Client.

20.2.2 - Accès aux ouvrages et communication des informations

Le Client s'engage à assurer en permanence aux agents de la SCP le libre accès aux ouvrages de la SCP situés sur sa propriété. Il ne peut en revanche accéder lui-même au poste de livraison, sauf autorisation préalable de la SCP.

Le Client peut demander la retransmission en temps réel des informations disponibles relatives à la fourniture d'eau. La SCP facture dans ce cas au Client le coût d'établissement du dispositif de télétransmission et de son fonctionnement. Les renseignements fournis n'ont qu'une valeur indicative et sont transmis sous réserve de la précision et de la fiabilité du matériel de transmission.

20.3 - Continuité de la fourniture d'eau

La SCP s'engage à mettre en oeuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer la continuité de la fourniture d'eau et, en cas d'incident, son rétablissement dans les délais les plus brefs.

Pour permettre l'exécution de travaux ou de manoeuvres d'exploitation, la SCP peut être dans l'obligation d'interrompre la livraison de l'eau. Les Clients risquant d'être affectés par ces interruptions seront informés de la programmation et de la durée prévisible des arrêts. Tout autre défaut de livraison d'eau par la SCP est présumé avoir pour cause des circonstances exceptionnelles impératives. La SCP se réserve le droit, exclusivement en cas d'impérieuse nécessité, d'instituer provisoirement un service réduit pour assurer une desserte équitable de l'ensemble des Clients.

20.4 - Débits et pression

Le Client est libre de mobiliser le débit au point de livraison dans la limite du débit souscrit. Les débits délivrés au Client sont garantis compte tenu de la précision des appareillages utilisés.