



**SOCIÉTÉ
PUBLIQUE LOCALE
DU PAYS D'AUBAGNE
ET DE L'ÉTOILE**

Règlement du service public de l'eau de SAINT-ZACHARIE



CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

| | |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Article 1 : Objet du règlement | 1 |
| Article 2 : Droits et obligations du service | 1 |
| Article 3 : Obligations générales des usagers | 1 |
| Article 4 : Accès des usagers aux informations les concernant | 1 |

CHAPITRE II : VOTRE ABONNEMENT

| | |
|-----------------------------------------------------------|---|
| Article 5 : Souscription d'un abonnement | 2 |
| Article 6 : Règles générales concernant les abonnements | 2 |
| Article 7 : Conditions d'obtention de la fourniture d'eau | 2 |
| Article 8 : Demande de cessation de la fourniture d'eau | 3 |
| Article 9 : Résiliation - Mutation - Suspension | 3 |
| Article 10 : Défaut de demande d'abonnement | 3 |
| Article 11 : Différents types d'abonnements | 3 |

CHAPITRE III : VOTRE BRANCHEMENT

| | |
|------------------------------------------------------|---|
| Article 12 : Description | 4 |
| Article 13 : Installation et la mise en service | 4 |
| Article 14 : Gestion et entretien des branchements | 4 |
| Article 15 : Modification des branchements | 5 |
| Article 16 : Manœuvre des robinets des branchements | 5 |
| Article 17 : Fermeture et démontage des branchements | 5 |

CHAPITRE IV : VOTRE COMPTEUR

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Article 18 : Règles générales concernant les compteurs | 5 |
| Article 19 : Emplacement des compteurs | 6 |
| Article 20 : Protection des compteurs | 6 |
| Article 21 : Entretien des installations en partie commune | 6 |
| Article 22 : Entretien des regards ou niche compteur | 6 |
| Article 23 : Compteurs des constructions collectives | 6 |
| Article 24 : Remplacement des compteurs | 6 |
| Article 25 : Relevé des compteurs | 6 |
| Article 26 : Vérification et contrôle des compteurs | 7 |
| Article 27 : Individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs | 7 |

CHAPITRE V : VOS INSTALLATIONS INTÉRIEURES

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| Article 28 : Définition des installations intérieures | 7 |
| Article 29 : Règles générales concernant les installations intérieures | 7 |
| Article 30 : Appareils interdits | 7 |
| Article 31 : Usagers utilisant d'autres ressources en eau que le réseau de distribution publique | 8 |
| Article 32 : Installations privées de lutte contre l'incendie | 8 |

CHAPITRE VI : VOTRE FACTURE

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Article 33 : Présentation de la facture | 8 |
| Article 34 : Fixation des tarifs | 8 |
| Article 35 : Tarifs de vente de l'eau | 9 |
| Article 36 : Paiement des fournitures d'eau | 9 |
| Article 37 : Paiement des autres prestations | 9 |
| Article 38 : Délais de paiement - Recouvrement | 9 |
| Article 39 : Paiements fractionnés - Mensualisation | 10 |
| Article 40 : Réclamations | 10 |
| Article 41 : Difficultés de paiement | 10 |
| Article 42 : Dégrevements pour fuites sur installation privées après compteur : usagers d'un local d'habitation | 10 |

CHAPITRE VII : PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

| | |
|----------------------------------------------------------|----|
| Article 43 : Interruption de la fourniture d'eau | 10 |
| Article 44 : Variations de pression | 10 |
| Article 45 : Demandes d'indemnités | 11 |
| Article 46 : Eau non-conforme aux critères de potabilité | 11 |

CHAPITRE VIII : INCENDIE

| | |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Article 47 : Service public de défense extérieure contre l'incendie | 11 |
| Article 48 : Branchement "incendie" - Spécificités | 11 |

CHAPITRE IX : LE NON RESPECT DU RÈGLEMENT

| | |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Article 49 : Vol d'eau sur la voie publique | 11 |
| Article 50 : Démontage du branchement - Détérioration du compteur | 11 |
| Article 51 : Alimentation non autorisée | 11 |

CHAPITRE X : DISPOSITIONS D'APPLICATION

| | |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Article 52 : Approbation du règlement - Date d'entrée en vigueur | 11 |
| Article 53 : Litiges | 12 |
| Article 54 : Modification du règlement | 12 |
| Article 55 : Application du règlement | 12 |

ANNEXES

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous : désigne l'usager, c'est-à-dire toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'Eau. Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, une entreprise...

L'usager : désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau de distribution publique.

La Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie : désigne la collectivité organisatrice du service public de l'eau potable.

Le service de l'Eau : désigne la SPL "L'eau des Collines", à qui la Métropole AMP a confié l'exploitation de ses réseaux et l'approvisionnement en eau potable, dans le cadre d'une convention de gestion de l'eau.

Le règlement de service : désigne le présent document établi par la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie et adopté par délibérations des 12 et 27 février 2014 et déposé en Préfecture. Il définit les obligations mutuelles du service de l'Eau et de l'usager.

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 : objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau à partir du réseau public de distribution d'eau potable de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie entre l'usager et le service de l'Eau.

Article 2 : droits et obligations du service

Le service de l'Eau est tenu :

- de fournir de l'eau à tout usager à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- d'assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie),
- d'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers,
- de fournir à l'usager, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau,
- de répondre aux questions des usagers concernant le coût des prestations qu'il assure.

Les agents du service de l'Eau doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre des missions prévues par le présent règlement.

Article 3 : obligations générales des usagers

Les usagers sont tenus de payer la fourniture d'eau, ainsi que les autres prestations assurées par le service de l'Eau que le présent règlement met à leur charge. Les usagers sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il est formellement interdit aux usagers :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour leur usage personnel et ceux de leurs locataires, et notamment d'en céder ou en mettre à disposition de tiers, sauf en cas d'incendie,
- de modifier l'usage de l'eau spécifié lors de l'abonnement sans en informer le service de l'Eau,
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques,
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les bagues de plombage, ou d'en empêcher l'accès aux agents du service de l'Eau,
- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur,
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, de l'appareil qui permet de mesurer votre consommation (appelé "compteur" dans le présent règlement) et du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur,
- de manœuvrer le dispositif de fermeture sous bouche à clé,
- de procéder au montage, au démontage ou à toute autre modification du branchement, du compteur et du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles exposent l'usager à la fermeture immédiate de son branchement, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans préjuger des poursuites que le service de l'Eau pourrait exercer contre lui.

Les usagers sont également tenus d'informer le service de l'Eau de toute modification à apporter à leur dossier.

Article 4 : accès des usagers aux informations les concernant

Le fichier des usagers est la propriété du service de l'Eau qui en assure la gestion dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel (dit RGPD) et le Livre III du Code des relations entre le public et l'administration. Le fichier comporte les mentions inscrites à l'article R.2224-18 du Code général des collectivités territoriales la loi pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs. Tout usager a le droit de consulter, sur simple demande, et gratuitement le dossier ou la fiche le concernant.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout usager a le droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

Tout usager a également le droit de consulter les délibérations ou actes qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement et des prestations de service. L'Eau des Collines s'engage à utiliser le fichier des abonnés en conformité avec le Règlement européen sur la protection des données (RGPD) et toutes lois ou réglementations le transposant, le mettant en œuvre ou le complétant, ainsi que les règles, recommandations

Reçu au Contrôle de légalité le 19 décembre 2022

ou code de conduite adoptés par les Autorités chargées de la protection des données. Conformément à la loi informatique et libertés modifiée, les abonnés disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, de portabilité, et le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, 3 place de Fontenay - TSA 80715 Paris cedex 07, pour motif légitime auprès de L'Eau des Collines en écrivant à l'adresse électronique suivante : eau@eaudescollines.fr ou bien à l'adresse postale : L'Eau des Collines - DPO - 140, avenue du Millet - Z.I. Les Paluds - 13400 AUBAGNE. Pour toute demande, la copie d'une pièce d'identité signée sera nécessaire.

CHAPITRE II : VOTRE ABONNEMENT

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

Article 5 : souscription d'un abonnement

Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en eau potable doit en faire la demande explicite auprès du service de l'Eau.

1 - La qualité d'usager

Les abonnements sont accordés aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usufruitiers, locataires ou occupants de bonne foi.

Il pourra être demandé, au moment de la souscription, un titre justifiant leur occupation légale des lieux (notamment titre ou attestation notariée de propriété, bail...).

2 - Affectation de l'abonnement

Tout abonnement est exclusivement accordé à titre nominatif pour un local et des usages dûment spécifiés.

En conséquence, chaque abonnement correspond à un branchement séparé avec prise d'eau directe sur la canalisation publique.

Un même branchement ne pourra desservir plusieurs usagers habitant le même immeuble ou ensemble d'immeubles, sauf dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

3 - Les modalités de souscription

Toute personne, physique ou morale, désirant être alimentée en eau et remplissant les conditions énoncées au présent règlement doit souscrire un contrat d'abonnement. Les demandes d'abonnement peuvent être formulées auprès du Service Usager de L'Eau des Collines, par :

- Téléphone : 04 42 62 45 00
- Courrier (électronique ou postal) : eau@eaudescollines.fr ; 140, avenue du Millet - Z.I. Les Paluds - 13785 AUBAGNE
- Internet : www.eaudescollines.fr
- Accueil au siège (adresse ci-dessus mentionnée).

Lors de la demande d'abonnement, un exemplaire du Règlement de service, deux exemplaires du courrier contrat ainsi que le tarif de l'eau en vigueur sont transmis au demandeur.

Par la signature du courrier contrat dont il renvoie (par voie postal ou électronique) un exemplaire signé au service de l'eau, le demandeur devient usager du service et reconnaît avoir reçu ce Règlement de service. L'usager bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de 14 jours francs à compter de la date de conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si l'usager ne renvoie pas le courrier contrat signé au service, il est considéré comme abonné du service à l'expiration du délai de rétractation et après paiement de la facture d'accès au service. Lors de la souscription d'un contrat d'abonnement, il est facturé des frais d'accès au service dans les conditions

Article 6 : règles générales concernant les abonnements

La souscription d'un abonnement engage l'usager à payer le volume d'eau consommé ou estimé comme tel par le service de l'Eau, à compter de la date d'effet de l'abonnement, ainsi que toutes les charges, redevances et taxes liées à l'usage de l'eau.

La fourniture d'eau à usage non domestique peut également être consentie moyennant l'acquisition de cartes volumétriques prépayées et utilisables sur des dispositifs prévus à cet effet.

Sauf dispositions contraires, l'abonnement est consenti pour une durée indéterminée à compter de la signature du courrier contrat d'abonnement ou le paiement de la facture de souscription. Il se poursuit tant que l'usager ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que L'Eau des Collines n'y met pas fin en vertu des cas prévus au présent règlement. Tant que l'abonné n'a pas demandé la résiliation de son abonnement, il demeure tenu de l'ensemble de ses obligations. La demande de fermeture par l'abonné, momentanée ou provisoire, de branchement ne constitue pas résiliation et ne suspend pas le contrat d'abonnement ni la facturation.

En cas de colocation, l'abonnement peut être souscrit par et au nom du propriétaire du lieu desservi, à charge pour lui d'en répercuter le coût à ses locataires. À défaut, l'abonnement peut être souscrit au nom d'un seul des colocataires désignés par eux au service de l'Eau ; toutefois, l'ensemble des colocataires d'un même logement sont solidaires des droits et obligations de cet abonnement.

En cas de décès d'un usager, ses héritiers ou ayants droit sont subrogés dans ses droits et obligations envers le service de l'Eau.

La faillite ou la liquidation judiciaire d'un usager entraîne la résiliation de l'abonnement à la date du jugement et la fermeture immédiate du branchement, aux frais de l'usager, à moins que, dans les quinze (15) jours, le mandataire judiciaire n'ait demandé au service de l'Eau le maintien de la fourniture d'eau pour une durée de trois (3) mois, sans préjudice de recours éventuels pour l'acquisition des sommes dues.

En cas de placement en redressement judiciaire, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et le service de l'Eau. Il sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte. Les volumes consommés pendant la période d'observation feront l'objet d'une facturation spécifique, dans le cadre de l'abonnement initial.

Cependant, lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, un nouvel abonnement devra être souscrit par le locataire gérant, dûment autorisé par le mandataire judiciaire.

Chaque usager a la faculté de demander à tout moment auprès du service de l'Eau, la résiliation de son abonnement dans les conditions de l'article 9 ci-après.

Article 7 : conditions d'obtention de la fourniture d'eau

Le nouvel usager bénéficie de la fourniture d'eau dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la date d'effet de son abonnement, lorsque le branchement est déjà existant, en bon état de fonctionnement et conforme.

La fourniture d'eau se fait dans le cadre des abonnements, au moyen de branchements munis d'un dispositif de comptage.

Dans le cas où est nécessaire, soit un branchement neuf, soit la remise en état d'un branchement ancien (type jauge...), l'eau ne sera fournie qu'après la réalisation des travaux et la mise en place du dispositif de comptage par le service de l'Eau.

Les immeubles indépendants à usage d'habitation, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'exploitation d'un même ensemble agricole, industriel ou artisanal ou en cas d'individualisation des contrats de fournitures d'eau.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le service de l'Eau exigera du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire.

Article 8 : demande de cessation de la fourniture d'eau

La fourniture de l'eau cesse :

- soit sur demande de l'usager présentée dans les conditions indiquées à l'article 9,
- soit sur une décision du service de l'Eau, même s'il n'a pas reçu de demande de cessation de fourniture d'eau des usagers, en cas d'usage abusif, délictueux, et non-conforme ou de non-paiement des sommes dues.

Article 9 : résiliation - mutation - suspension

1 - Résiliation de l'abonnement

La résiliation de l'abonnement doit être expressément demandée par l'usager partant.

Elle peut être demandée :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception,
- soit par simple lettre, par courriel, ou par téléphone.

Lorsque l'abonné demande la cessation de son abonnement et qu'un nouvel abonné reprenant est connu ou si le compteur dispose des fonctionnalités du télérelevé avec un payeur associé, le branchement reste en service.

Dans les autres cas, le branchement sera fermé et le compteur déposé par le service de l'Eau. Le délai de résiliation du contrat d'abonnement ne pourra en tout état de cause excéder un délai de 15 jours à compter de la date de présentation de la demande, conformément à l'article L. 2224-12 du Code général des collectivités territoriales.

Afin de procéder à la clôture du compte, le service de l'Eau doit être en possession du relevé du compteur concerné et de la nouvelle adresse valide de l'usager partant.

Le service de l'Eau établit alors la facture de fin de compte valant résiliation de l'abonnement.

La résiliation d'un abonnement entraîne le paiement par l'usager du volume d'eau réellement consommé.

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables de l'abonnement. L'Eau des Collines doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, L'Eau des Collines a la faculté de résilier l'abonnement en cours. Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

Tant que le service de l'Eau n'est pas informé d'une demande de résiliation, le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement est en règle générale laissé en service. En conséquence, il est préconisé à l'usager partant de fermer le robinet d'arrêt ou de demander, en cas de difficulté, l'intervention du service de l'Eau. Cette dernière lui sera alors facturée, selon les tarifs en vigueur.

Le service de l'Eau ne pourra être tenu responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

2 - Mutation

Lorsqu'il n'y a pas eu de résiliation expresse, la mutation de l'abonnement est automatiquement provoquée par l'abonnement du nouvel occupant de bonne foi.

Ce dernier devra transmettre, dans les quarante-huit (48) heures suivant son entrée dans les lieux, le relevé d'index du compteur. Il servira à l'édition de la facture de fin de compte adressée à l'ancien usager.

3 - Suspension de service

Tout usager est fondé à demander, pour des raisons qui lui sont propres, l'ouverture ou la fermeture de son branchement, à ses frais, sans que cela le relève des clauses contractuelles qui le lient au service de l'Eau.

4 - Résiliation en cas de modification du règlement de service

Tout usager est fondé à demander la résiliation de son abonnement, en cas de modification du présent règlement.

Les frais de fermeture du branchement seront alors à la charge du service de l'Eau.

Article 10 : défaut de demande d'abonnement

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiaire du service de l'eau potable, sans avoir souscrit préalablement un abonnement, est redevable des volumes consommés depuis le dernier relevé du compteur, ainsi que de tous les frais et taxes y afférents. L'usager défaillant est, par ailleurs, usager d'office par le service de l'Eau et est soumis à l'ensemble des obligations que le présent règlement met à sa charge.

Article 11 : différents types d'abonnements

Dispositions communes aux différents types d'abonnement

L'utilisation de l'eau fournie pour tout autre usage que celui défini dans les propositions du Service de l'Eau et acceptées par l'abonné, constitue une infraction aux prescriptions du présent règlement et autorise le Service de l'Eau à appliquer les sanctions prévues.

L'abonné qui utilise son eau à la fois pour un usage domestique, professionnel ou commercial, d'arrosage et autres types d'usage doit souscrire un abonnement général.

Les abonnements sont soumis aux tarifs fixés par le contrat de gestion du service d'eau. Les principaux types d'abonnements sont les suivants :

1 - Abonnements ordinaires

Les abonnements ordinaires sont tous les abonnements autres que ceux visés dans les alinéas suivants.

Ils font l'objet des modalités de facturation et de tarification définies à l'article 34 du présent règlement.

2 - Abonnements temporaires

Des abonnements temporaires peuvent être accordés, sous réserve de n'avoir aucun impact sur la distribution de l'eau potable :

- divers,
- agricole.

CHAPITRE III : VOTRE BRANCHEMENT

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

Article 12 : description

Le branchement amenant l'eau dans l'immeuble à desservir comprendra :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique, avec ou sans dispositif de fermeture,
- La canalisation de branchement située tant sur le domaine public que sur domaine privé,
- Le dispositif d'arrêt du service de l'eau, le cas échéant,
- Le compteur, muni d'une bague de plombage, équipé d'un éventuel dispositif de relève à distance,
- Le clapet anti-pollution avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge), à l'exclusion du joint aval vers l'installation intérieure de l'usager ou la colonne montante,
- Un robinet après compteur,
- Le regard (ou la niche) abritant le compteur, s'il est situé sous le domaine public ; (cf. annexe).

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient au service de l'Eau, y compris la partie de ce branchement située en propriété privée.

Dans le cas d'un compteur posé dans un regard sous le domaine public, la partie publique du branchement s'étend au-delà du clapet anti-pollution, jusqu'à la limite du domaine public.

Le type de dispositif anti-pollution d'eau à installer est déterminé par le service de l'Eau, en fonction de la nature et de l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public.

Dans le cas des copropriétés, les installations après le clapet du compteur général sont privées.

Les compteurs individuels sont des installations publiques à l'exception des compteurs divisionnaires posés par l'usager dans les conditions de l'article 23 du présent règlement service.

Article 13 : installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le service de l'Eau, du devis validé et accompagné du règlement par l'usager.

Les travaux d'installation sont réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité. Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Chaque immeuble devra disposer au minimum d'un branchement particulier.

En cas de partage d'une propriété composée de plusieurs immeubles, préalablement raccordés par un seul branchement, chaque immeuble devra être pourvu d'un branchement particulier.

Le service de l'Eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci si l'importance de la consommation nécessite la réalisation de travaux de renforcement ou d'extension des canalisations existantes.

Le branchement sera réalisé en totalité par le service de l'Eau, ou toute entreprise mandatée par lui, et sous sa responsabilité, aux frais du demandeur, à l'exception de la pose des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau, du percement, du rebouchage des murs de façades, et de toutes autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement.

À ce titre, le parcours du branchement à l'intérieur de la propriété doit être libre de toute construction, dallage, plantation de façon à ce que les interventions éventuelles du service de l'Eau soient toujours possibles. Il ne sera pas effectué de remblai ayant pour effet d'enfouir le branchement. À défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels de ces parties de constructions, de plantation ou de remblais seront à la charge de l'usager. Si le branchement doit traverser une voie privée entre la voirie publique et l'habitation desservie, le compteur sera installé en limite de voirie publique avec l'accord des riverains et propriétaires empruntant cette voie.

La mise en service du branchement est effectuée par les agents du service de l'Eau, seuls habilités à manœuvrer les robinets de prise sur la conduite de distribution.

Article 14 : gestion et entretien des branchements

Le service de l'Eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement, et des dommages pouvant résulter de la partie publique du branchement.

L'entretien, les réparations et le renouvellement visés ci-dessus ne comprennent pas :

- La remise en état des aménagements réalisés en domaine privé, postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou d'espaces aménagés...),
- Les frais de déplacement ou de modifications des branchements à la demande de l'usager.
- Les frais d'entretien et de renouvellement du regard ou de la fosse compteur et du robinet purgeur,

Reçu au Contrôle de légalité le 19 décembre 2022

- Les réparations résultant d'une faute de l'utilisateur.

Le service de l'Eau réalise ces travaux en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens. Pour ce faire, le parcours du branchement doit être, autant que possible, libre de toute construction, dallage, plantation d'arbre ou d'arbustes.

L'utilisateur assure la garde et la surveillance des parties de ce branchement situées à l'intérieur des propriétés privées. Il lui incombe de prévenir immédiatement le service de l'Eau de toute fuite ou anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement. En conséquence, le service de l'Eau n'est pas responsable des dommages notamment aux tiers résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Intervention en astreinte : la SPL "L'Eau des Collines" assure un service d'astreinte pouvant être alertée, de nuit comme de jour, de toute anomalie venant à se produire sur le réseau pour les **interventions** relevant de sa responsabilité (débordement, etc.) Pour toutes **interventions** ne relevant pas de cette responsabilité "L'Eau des Collines" se réserve le droit de facturer les frais inhérents de ses **interventions** après en avoir informés l'utilisateur par tous moyens.

Article 15 : modification des branchements

La modification d'un branchement peut être demandée par un utilisateur et réalisée par le service de l'Eau, ou toute entreprise mandatée par lui, après vérification de la compatibilité du projet avec l'exécution du service public.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la réalisation d'un branchement neuf, aux frais du pétitionnaire. Le service de l'Eau se réserve le droit de procéder à la modification de branchements ou au déplacement de niches compteurs, de sa propre initiative et à ses frais, mais seulement dans les cas où leur emplacement initial ne permettrait pas de procéder à leur entretien aisément.

Article 16 : manœuvre des robinets des branchements

Il est rappelé que la manœuvre du dispositif de fermeture des branchements, sous bouche à clé, est uniquement réservée au service de l'Eau et interdite aux utilisateurs et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur son branchement, l'utilisateur doit immédiatement prévenir le service de l'Eau, qui interviendra aussitôt et lui donnera éventuellement les instructions d'urgence à suivre.

Article 17 : fermeture et démontage des branchements

Les frais de fermeture et d'ouverture du branchement sont à la charge de l'utilisateur. Ces frais de déplacement sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement et sont indiqués en annexe du présent règlement de service. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement tant que le contrat n'a pas été résilié.

CHAPITRE IV : VOTRE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

Article 18 : règles générales concernant les compteurs

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque utilisateur, n'a lieu qu'au moyen d'un compteur d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le choix du calibre du compteur est déterminé par le service de l'Eau en fonction des besoins déclarés par l'utilisateur.

Tous les compteurs d'eau, leur robinetterie et les dispositifs de relevé à distance sont la propriété du service de l'Eau. Les compteurs sont posés, entretenus, vérifiés, relevés et renouvelés par le service de l'Eau.

Toutefois, l'utilisateur supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence, ou de sa volonté délibérée, de celles de ses ayants-droit ou d'un tiers.

La robinetterie comprendra un robinet d'arrêt, placé immédiatement en amont du compteur, et le dispositif de purge avec clapet anti-pollution placé immédiatement après compteur.

Une bague de plombage est disposée entre le robinet et le compteur. Il est interdit aux utilisateurs de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, l'utilisateur étant financièrement et pénalement responsable.

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

Lors de la pause de votre compteur, le service de l'Eau informe l'utilisateur des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). L'utilisateur est tenu pour responsable de la détérioration du compteur s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ses consignes de sécurité. Ainsi, protégez le compteur du gel :

- dans un regard, mettez en place une couche épaisse de matériaux isolants (polystyrène) et évitez les chiffons - étant du reste précisé que, la laine de verre est interdite) pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques.
- A l'intérieur d'un local, veillez à maintenir une température supérieure à 0°C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'utilisateur n'est pas responsable, il est remplacé aux frais du service de l'Eau. Toutefois, ce compteur est remplacé et l'utilisateur est facturé dans les cas où :

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

En cas de manœuvre frauduleuse dûment constatée et notifiée, il pourra être procédé à la fermeture du branchement sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

Article 19 : emplacement des compteurs

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, sauf impossibilité, le compteur sera placé en limite de propriété privé/domaine publique de façon à être facilement accessible aux agents du service de l'Eau.

Dans la mesure du possible, les compteurs sont placés à l'extérieur des bâtiments dans un regard ou une niche spécialisée, conforme aux prescriptions techniques de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Dans le cas où cela est irréalisable, le compteur est installé sur une console conforme aux prescriptions techniques, construite au moment de la création du branchement, dans un local accessible aux agents du service de l'Eau.

Article 20 : protection des compteurs

Lors de la création d'un nouveau branchement, le service de l'Eau informe l'utilisateur des précautions à prendre pour la bonne protection du compteur ou propose un dispositif adéquat dans le devis.

Il informe régulièrement les usagers des précautions supplémentaires à prendre pour une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières.

S'il est prouvé que l'utilisateur n'a pas respecté ces précautions, il pourra être tenu pour responsable de la détérioration du compteur.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du service que les compteurs ayant subi des usures normales ou des détériorations indépendantes du fait de l'utilisateur.

Article 21 : entretien des installations en partie commune

Au-delà du compteur de contrôle ou du robinet d'arrêt ou à défaut, de la limite de propriété (si inexistence du compteur et de robinet d'arrêt), la responsabilité et l'entretien de l'ensemble des installations (colonnes montantes, robinets d'arrêt, conduites enterrées... à l'exclusion des compteurs individuels et des clapets lorsqu'ils existent) sont à la charge des propriétaires ou gestionnaires d'immeubles.

Article 22 : entretien des regards sous niche compteur

Le regard ou la niche abritant le compteur est sous la responsabilité de l'utilisateur, maintenu, entretenu et dégagé à l'abri des souillures.

Leur implantation est réalisée de telle sorte que les couvercles, reposant directement sur le haut des regards ou des niches, sans rehausse, soient au niveau du terrain naturel environnant.

Ces plaques doivent toujours être faciles à enlever et maintenues libres de tout élément pouvant bloquer leur ouverture.

En cas de présence d'un cadenas, les agents Eau des Collines pourront casser celui-ci sans mise en demeure préalable et sans qu'aucune indemnité puisse être demandée.

Aucun appareil ne doit être installé dans la niche autre que ceux précisés dans la définition du branchement.

Dans le cas où les agents du service de l'Eau seraient dans l'impossibilité d'accéder au compteur pour le relevé de l'index ou toute autre opération d'entretien, du fait de son inaccessibilité ou de son insalubrité, le service de l'Eau mettra l'utilisateur en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à son nettoyage et à sa remise en état. Si l'utilisateur ne donne pas suite à cette demande, le service de l'Eau procédera, aux frais de l'utilisateur, au nettoyage ou à la remise en état du regard ou de la niche.

Article 23 : compteurs des constructions collectives

Tout propriétaire a le droit de poser à l'intérieur de son immeuble des compteurs divisionnaires sur son réseau privé.

Sauf dans le cas de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ces compteurs sont placés aux frais, risques et périls du propriétaire. Le service de l'Eau n'assume ni leur fourniture, ni leur entretien, ni leur réparation, ni leur relevé.

En aucun cas, les indications de ces compteurs divisionnaires ne pourront être opposées aux indications du compteur général du service de l'Eau.

Article 24 : remplacement des compteurs

L'entretien des compteurs, de leur robinetterie et des dispositifs de relevé à distance est obligatoirement exécuté par les agents du service de l'Eau.

Leur remplacement est effectué sans frais supplémentaire pour l'utilisateur :

- A la fin de leur durée de fonctionnement,
- Lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur, et ne peut être réparé.

Dans tous les autres cas, et en particulier en cas de destruction ou de détérioration volontaire du compteur d'eau et/ou du dispositif de relevé à distance, les réparations ou le remplacement du compteur seront mis à la charge de l'utilisateur, selon les tarifs en vigueur fixés par la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Le remplacement du compteur sera aussi effectué aux frais de l'utilisateur si celui-ci en présente la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à son besoin.

Dans le cas où l'utilisateur refuse, après mise en demeure, de laisser le service de l'Eau faire les réparations jugées nécessaires au compteur, à sa robinetterie ou au dispositif de relevé à distance, ce dernier est autorisé à supprimer immédiatement, et aux frais de l'abonné, la fourniture d'eau, sans que cela ne vaille résiliation du contrat d'abonnement. L'utilisateur reste redevable de sa redevance d'abonnement.

Article 25 : relevé des compteurs

L'Eau des Collines a lancé le déploiement de la télérelève de l'ensemble des compteurs, et procède dès lors à la facturation sur consommation réelle. Pour ce faire, les compteurs sont systématiquement équipés d'un dispositif permettant le relevé à distance par le biais du système de télérelève.

Dans le cas où le dispositif de télérelève ne serait encore pas en place ou défaillant, les usagers d'accorder toute facilité aux agents chargés d'effectuer les relevés d'index.

Si, lors du relevé des index, les agents n'ont pu accéder au compteur, ou que l'utilisateur n'a pas transmis le relevé de son index (via une carte-relevé déposée par le service de l'Eau par exemple), la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente, ou à défaut, au prorata temporis, sur la base d'une estimation du service de l'Eau.

Lorsque le compteur n'a pu être relevé lors de deux périodes consécutives, le service de l'Eau met en demeure l'utilisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de permettre aux agents de procéder au relevé de l'index.

Lorsque pour une raison quelconque, le compteur a cessé de fonctionner entre deux relevés, la consommation est, sauf preuve du contraire

apportée par l'une ou l'autre des parties, estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente, ou à défaut, au prorata temporis, sur la base d'une estimation du service de l'Eau. Ces relevés périodiques n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels. Lorsqu'il détecte, lors de ces relevés, une surconsommation pouvant être liée à une fuite, le service de l'Eau en informe par tout moyen à sa disposition sans délai et au plus tard à l'émission de la facture.

Lorsque l'abonné bénéficie du télérelève, il peut disposer, grâce à un accès aux services, d'une alerte par mail ou par sms en cas de détection d'une surconsommation, sur seuil, préalablement établie.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance.

Article 26 : vérification et contrôle des compteurs

Le service de l'Eau pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge nécessaire, conformément à la réglementation en vigueur du 6 mars 2007. Mais cette vérification ne donnera lieu à aucune allocation à son profit, à moins que l'utilisateur ne soit responsable du dérèglement du compteur.

Ce contrôle est effectué sur place sous la forme d'un jaugeage par un agent du service de l'Eau, en présence de l'utilisateur.

En cas de contestation, l'utilisateur a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme indépendant accrédité. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation applicable au compteur installé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de jaugeage et de contrôle sont à la charge de l'utilisateur, de même que les frais de dépose et repose du compteur, s'il y a lieu.

Dans le cas contraire, tous les frais sont à la charge du service de l'Eau, qui devra procéder au remplacement du compteur. De plus, la dernière facture sera admise en minoration à hauteur du pourcentage excédant les normes de tolérance.

Dans le cas de fonctionnement défectueux du compteur ou d'un composant du dispositif de télérelève, la facturation de la consommation sera, s'il y a lieu, rectifiée dans les conditions prévues à la réglementation.

Article 27 : individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs

Les propriétaires, ou leurs mandataires, peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau au service de l'Eau.

Le service de l'Eau peut procéder à cette individualisation. Si le contrat d'individualisation est résilié, les abonnements individuels le sont aussi de plein droit et les propriétaires ou leurs mandataires doivent alors souscrire, pour l'immeuble ou l'ensemble immobilier, un abonnement unique au service de l'Eau.

Le service est chargé de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, dans les conditions définies à l'article 6 du décret n°2003-408 et conformément aux dispositions du présent règlement.

Le basculement à l'individualisation est conditionné, d'une part par la notification de la réception des travaux, d'autre part, par le contrôle par le service de l'Eau de la conformité des installations entre le compteur général et les divisionnaires – nonobstant tout travaux de remise en conformité, qui de fait, serait à la charge du propriétaire – et enfin, par la souscription de la totalité des contrats d'abonnements individuels de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements.

Conformément au troisième alinéa de l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouveau Urbain, le propriétaire demandeur supporte les frais d'étude et de travaux, et le Service de l'Eau est autorisé à les lui facturer selon les prix définis au contrat de délégation du service public de l'eau.

Dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations privées de distribution, c'est-à-dire les canalisations et appareillages situés entre le compteur général d'immeuble et les compteurs individuels, appartiennent au propriétaire de l'immeuble et, en conséquence, ne font pas partie des ouvrages délégués. L'entretien, les réparations et le renouvellement ainsi que le maintien en conformité de ces installations sont à la charge du propriétaire.

CHAPITRE V : INSTALLATIONS INTÉRIEURES

On appelle "installations intérieures", les installations de distribution situées à l'aval hydraulique du compteur, que celui-ci soit installé en domaine public ou privé.

Article 28 : définition des installations intérieures

Les installations intérieures des usagers comprennent :

- Toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés au-delà du compteur comme précisé à l'article 13 y compris donc le joint aval du compteur, le clapet anti-retour, s'il est apparent et le robinet situé en aval du compteur jusqu'aux différents points de puisage, exceptés les dispositifs de comptage individuels dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif.
- Les appareils reliés à ces canalisations privées.

Article 29 : règles générales concernant les installations intérieures

Tous les travaux et fournitures afférents aux installations intérieures seront réalisés par les usagers à leur charge exclusive.

Le service de l'Eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement, si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique (en cas de possibilité d'introduction d'eau viciée ou d'eau chaude, de risque de coups de bélier, d'aspiration directe sur le réseau public qui est strictement interdite, par exemple).

Article 30 : appareils interdits

Le service de l'Eau peut mettre tout usager en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommage ou constitue un risque ou une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres usagers. En particulier, les robinets doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. La mise en place de suppresseurs aspirant directement dans le réseau public est strictement interdite.

En cas d'urgence, le service de l'Eau peut intervenir d'office et procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou

pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres usagers.

Si l'usager ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, le service de l'Eau lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

Article 31 : usagers utilisant d'autres ressources en eau que le réseau de distribution publique

Toute personne envisageant de réaliser un puits ou un forage, pour un usage domestique doit en faire la déclaration auprès de la mairie de son domicile, au plus tard un mois avant le démarrage des travaux,

Cette déclaration initiale est complétée, dans le mois suivant la réception des travaux, d'une analyse de la qualité de l'eau, réalisée par un laboratoire agréé par le ministère chargé de la Santé.

De même, toute personne tenue de se raccorder au réseau d'assainissement et qui s'alimente, totalement ou partiellement, en eau par un puits, un forage ou un ou des ouvrage(s) de récupération d'eau de pluie, doit en faire la déclaration à la mairie de son domicile.

Les agents du service de l'Eau procèdent au contrôle des installations privatives de distribution d'eau issue de puits, forage ou de la récupération d'eau de pluie. Pour ce faire, ils disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées. Ce contrôle, qui doit être effectué en présence de l'usager ou de son représentant, comporte, notamment un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement d'eau, y compris des systèmes de protection et de comptage, un constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage, et la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau issue d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Le service de l'Eau informe l'usager de la date du contrôle au moins sept (7) jours ouvrés avant celui-ci. Les frais de contrôle sont à la charge de l'usager. A l'issue du contrôle, un rapport de visite est notifié à l'usager.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution (sont notamment visés les hypothèses d'usages d'eau pluviale ou provenant de forage ou source, qui en aucune façon ne peuvent être interconnecté au réseau d'eau potable) n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'usager, ainsi qu'un délai pour leur réalisation.

A l'expiration de ce délai, si le service de l'Eau n'a pas reçu les pièces justifiant de la réalisation de ces travaux, il organise une visite de contrôle. Si le risque de contamination perdure après cette nouvelle visite, il peut procéder, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable et à la résiliation de l'abonnement.

La fréquence des contrôles, sauf en cas de risque de contamination du réseau, ne saurait être supérieure à un contrôle tous les 5 ans.

Le service de l'Eau se réserve le droit de procéder au contrôle des installations privatives de prélèvement, puits et forage et ouvrages de récupération d'eau de pluie réalisés à des fins d'usage domestique, même non déclarés, s'il a connaissance de telles installations chez ses usagers, ou s'il en a une forte présomption (par exemple, en cas de consommation d'eau "anormalement basse" ou de contamination du réseau d'eau public par retour d'eau). Si l'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public est avérée, le coût du contrôle sera mis à la charge de l'usager. Dans le cas contraire, le coût du contrôle est assumé par le service de l'Eau.

Article 32 : installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au service de l'Eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie, accord également nécessaire en cas de demande de suppression.

Le branchement est équipé d'un dispositif de comptage et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable. 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 vos installations, vous devez en informer le service de l'Eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, le service de l'Eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

CHAPITRE VI : VOTRE FACTURE

Article 33 : présentation de la facture

Le service de l'eau est facturé sous la rubrique "Distribution d'eau". Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable, fonction de la consommation. Ils couvrent l'ensemble des frais de fonctionnement du service de l'Eau et les charges d'investissement sur les ouvrages et réseaux.

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

La facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le service de l'Assainissement collectif ou non collectif.

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

La facture d'eau sert également de support à la facturation du service public de l'assainissement.

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

Article 34 : fixation des tarifs

Les tarifs, à l'exception des redevances et des taxes perçues pour le compte des organismes compétents (Agence de l'Eau...), sont fixés et révisés selon les termes du contrat liant la collectivité au service de l'Eau.

Les tarifs applicables à l'usager lui sont communiqués lors de la souscription de son abonnement et sur simple demande auprès du service de l'Eau, à l'exception des modifications affectant les taxes et redevances, lesquelles seront directement notifiées à l'usager par les organismes publics concernés. L'ensemble des tarifs et barèmes est tenu à disposition du public au siège et sur le site Internet du service de l'Eau.

Si de nouveaux frais, droits, taxes ou redevances ou impôts venaient à être imputés au service public de l'eau potable, ils seraient alors immédiatement répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informés au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs et leurs valeurs révisées sont disponibles sur simple demande ou consultables sur site.

Article 35 : tarifs de vente de l'eau

1 - Abonnements ordinaires

Le tarif général de vente de l'eau comprend :

- Une redevance par mètre cube consommé,
- Une redevance d'abonnement, contribution aux frais fixes du service, le cas échéant.

À ce tarif général du service, s'ajoutent les taxes et redevances perçues pour le compte des organismes compétents et la TVA selon la législation en vigueur, ainsi que toutes taxes et redevances qui seraient instituées au profit d'organismes tiers et auraient à être facturées par le service de l'Eau.

2 - Tarifs des abonnements spécifiques

Le tarif de vente de l'eau pour les spécifiques sont fixés par délibération de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

3 - Tarifs des abonnements temporaires

Les abonnements temporaires sont facturés dans les conditions fixées par délibération de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Article 36 : paiement des fournitures d'eau

Les factures sont adressées par voie d'internet (e-facturation uniquement sur demande des usagers, les usagers seront avertis par un courriel de l'arrivée de la facture et auront un accès permanent à leurs factures via leur Espace Client, ces dernières restant consultables, téléchargeables et imprimables 24h/24 pendant) et à défaut par voie postale.

La partie du tarif de fourniture d'eau calculée en fonction de la consommation de l'utilisateur est due dès le relevé du compteur. Elle est payable selon la fréquence de relève et de facturation, soit deux relevés sur index donnant lieu à deux factures.

L'abonnement est payable par semestre et d'avance. Les redevances au mètre cube sont facturées soit sur la base de consommations relevées, soit estimées et correspondent alors à la moyenne de la consommation sur la même période des deux années précédentes. En accord avec la Collectivité, le service de l'Eau se réserve le droit de dissocier le rythme de facturation du rythme de relève, et de fixer la périodicité des facturations, qui pourra être différente suivant la catégorie de l'abonnement et l'importance de la consommation.

La Collectivité autorise le service de l'Eau à facturer semestriellement, les tarifs n'étant toutefois réévalués qu'une fois par an.

Les paiements doivent être effectués aux adresses et selon les moyens de paiement définis sur la facture.

Les conventions conclues pour les abonnements spécifiques peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement de la fourniture d'eau.

Article 37 : paiement des autres prestations

Toute installation de branchement donne lieu au paiement, par le demandeur, du coût du branchement. La fourniture et le coût des travaux du branchement font l'objet d'un devis préalable adressé au demandeur. Ce devis est établi sur la base du barème de prix préalablement accepté par la Collectivité, appliqué aux quantités réellement mises en œuvre. Le demandeur doit verser au Service de l'Eau, avant le commencement du chantier, la totalité du paiement.

Article 38 : délais de paiement-recouvrement

Le montant correspondant à la fourniture d'eau et aux prestations assurées par le service de l'Eau doit être acquitté, avant la date limite indiquée sur la facture.

Les usagers pour lesquels le paiement de travaux, en une seule fois, excéderait leurs capacités financières, peuvent être autorisés, sur demande motivée, à s'en acquitter en plusieurs mensualités successives ne pouvant excéder en tout état de cause le nombre de 3. Toute situation de difficulté exceptionnelle fera l'objet d'un examen particulier par la direction financière de l'Eau des Collines.

Afin d'éliminer tout contretemps dans l'acheminement des factures, les changements ou modifications d'adresse doivent être signalés par l'utilisateur dans les meilleurs délais.

En cas de non-paiement dans les délais indiqués une lettre de mise en demeure vous est adressée. Le service de l'Eau vous informe du délai et des conditions dans lesquelles la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de paiement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur. Le montant de votre facture est alors majoré d'une pénalité forfaitaire dont le montant est indiqué en annexe du présent règlement de service, et des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal. Ces intérêts courent jusqu'au paiement des sommes dues et seront exigés sur la facture suivante. Cette mise en demeure interrompt la prescription.

Si cette mise en demeure reste sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, sans préjudice, le cas échéant de la majoration réglementaire de la redevance assainissement, des frais de fermeture et d'ouverture du branchement, et des frais de poursuite et de relance qui peuvent être engagés contre l'utilisateur.

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

Le montant de ces frais est mentionné en annexe du présent règlement de service. En cas de non-paiement, le service de l'Eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Les frais afférents sont à la charge du débiteur défaillant.

Article 39 : paiements fractionnés-mensualisation

L'utilisateur pourra opter pour le prélèvement périodique, au fur et à mesure de la mise en place de ce service de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Les modalités de souscription à ce service sont définies par le service de l'Eau.

Article 40 : réclamations

Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur la facture. Le service de l'Eau est tenu de fournir une réponse écrite motivée à chacune des réclamations le concernant.

Article 41 : difficultés de paiement

Les usagers éprouvant des difficultés particulières de paiement doivent en informer le service en charge du recouvrement avant l'expiration de la date limite de paiement mentionnée sur la facture.

Il pourra être accordé des délais de paiement à ces usagers, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le fonds de solidarité logement (FSL), géré par le département, peut accorder des aides financières aux personnes ou familles éprouvant des difficultés à payer les dépenses relatives à leurs factures d'eau.

Le service de l'Eau oriente les usagers concernés vers les services sociaux compétents (CCAS, ...) pour examiner leur situation.

Lorsque les usagers informent le service de l'Eau qu'ils ont déposé un dossier auprès du FSL, la fourniture d'eau est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur leur demande d'aide sociale.

Article 42 : dégrèvements pour fuites sur installations privées après compteur : usagers d'un local d'habitation

Dès que le Service de l'Eau constate une augmentation anormale de consommation d'eau susceptible d'être causée par une fuite de canalisation, au vu du compteur relevé et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé, celui-ci informe l'utilisateur par tout moyen.

Il est précisé qu'une augmentation du volume d'eau consommée est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'utilisateur ou par un ou plusieurs usagers ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'utilisateur dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'utilisateur n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne sur la période équivalente des trois dernières années s'il présente au service public de l'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations précisant la localisation et la date de réparation. L'utilisateur peut demander, dans le même délai d'un mois, au service public de l'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service public de l'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur. À défaut de l'information mentionnée ci-dessus, l'utilisateur n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Dans le cadre de volume d'eau utilisé après compteur pour l'intérêt général, afin de participer à la protection contre un incendie de forêt ou de garrigue d'envergure. Un écrêtement de votre facture sur les parts eau potable, assainissement, redevances et taxes pourra être proposé (la facture sera alors calculée sur la base du volume réel moyen consommé sur la période identique des 3 dernières années). L'abonné devra pour cela, fournir sous 2 mois une attestation des autorités compétentes précisant qu'il y a bien eu un incendie mentionnant à minima le périmètre géographique de celui-ci ainsi que la date dudit sinistre.

CHAPITRE VII : PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 43 : interruptions de la fourniture d'eau

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

Dans la mesure du possible, le service de l'Eau avertit les usagers au moins 24 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

Pendant toute la durée de l'interruption de service, les usagers doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le service de l'Eau ne peut être tenu responsable d'interruptions momentanées de la fourniture d'eau en cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles peuvent être assimilés à la force majeure...). Le service de l'Eau est tenu de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir la fourniture d'eau dans les délais les plus courts possibles. Lors de l'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux usagers de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée. Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées en cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, sans que l'utilisateur ne puisse faire valoir un droit à dédommagement.

Article 44 : variations de pression

Il appartient aux usagers de s'informer de la pression délivrée par le réseau de distribution publique afin d'y adapter leurs installations intérieures, notamment par la pose de réducteurs de pression.

Le service de l'Eau est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression minimale d'un bar au niveau du compteur de l'utilisateur, au

moment le plus défavorable de la journée.

Les usagers ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- des variations de pression pouvant survenir à tout moment en service normal,
- une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures, lorsqu'ils en ont été informés au moins 10 jours à l'avance par le service de l'Eau.

Le service de l'Eau se réserve la possibilité d'installer un dispositif enregistreur de pression pour procéder à tout contrôle notamment consécutif à une réclamation.

Article 45 : demandes d'indemnités

Les demandes d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression doivent être adressées au service de l'Eau, en y joignant tous les justificatifs nécessaires.

En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

Article 46 : eau non-conforme aux critères de potabilité

Lorsque des contrôles relèvent que la qualité de l'eau distribuée constitue un risque pour la santé des usagers, le service de l'Eau est tenu :

- de communiquer selon les textes en vigueur aux usagers toutes les informations émanant des autorités sanitaires en fonction de la nature et du degré du risque afin de leur permettre de prendre toutes les précautions nécessaires,
- de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

CHAPITRE VIII : INCENDIE

Article 47 : service public de défense extérieure contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les usagers doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les usagers ne puissent faire valoir un quelconque droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et des poteaux incendie incombe au service de l'Eau et au service de protection contre l'incendie.

Article 48 : branchement "incendie" - spécificités

Les branchements spécialisés "incendie" sont strictement réservés à cet usage.

Il appartient à l'usager de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche de ses équipements.

Le débit maximal dont peut disposer l'usager est celui des appareils installés sur sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter le débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

L'usager renonce à rechercher en responsabilité le service de l'Eau en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations intérieures, et notamment de ses prises d'incendie.

Lorsque les débits demandés pour les essais de ses prises d'incendie sont importants au regard de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de créer des perturbations dans les conditions de desserte, l'usager est tenu d'informer le service de l'Eau au moins 8 jours à l'avance de la date de réalisation de ces essais, de façon à ce qu'il puisse y participer ou en contrôler les effets et, le cas échéant, y convier le service de protection contre l'incendie. Le service de l'Eau pourra imposer à l'usager des créneaux horaires ou des jours pour la réalisation de ces essais.

CHAPITRE IX : LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du règlement constaté par tout agent du service de l'Eau ou de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie, vous vous exposez à des sanctions.

Article 49 : vol d'eau sur la voie publique

Le service de l'Eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les personnes utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation, devant le tribunal compétent.

Article 50 : démontage du branchement-détérioration du Compteur

En cas de découverte d'un démontage partiel du branchement, ou de la détérioration volontaire du compteur ou du dispositif de relèvement à distance, le contrevenant s'expose, en plus du paiement d'une estimation de sa consommation basée sur ses relevés antérieurs, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent – nonobstant l'application des pénalités prévues au présent règlement de service.

Article 51 : alimentation non autorisée

En cas de découverte de l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose à la fermeture immédiate de la fourniture d'eau.

En outre, le service de l'Eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants devant le tribunal compétent.

CHAPITRE X : DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 52 : date d'application

Le présent règlement entrera en vigueur dès qu'il sera rendu exécutoire par la collectivité, tout règlement antérieur étant abrogé de fait. Le présent
Reçu au Contrôle de légalité le 19 décembre 2022

règlement entre en vigueur qu'après que le service de l'Eau l'ait fait porter à la connaissance des Usagers.

Le règlement est remis à chaque nouvel usager à l'occasion du dépôt d'une demande de branchement ou de souscription d'un abonnement.

Il est également mis à disposition de tout usager dans les locaux du service de l'Eau, ainsi qu'au siège et sur le site Internet de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Article 53 : litiges

En cas de litige avec le service de l'Eau portant sur l'application du présent règlement, les usagers peuvent adresser leurs requêtes à la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts. Dans le cas où le recours interne ne lui aurait donné satisfaction, l'usager peut s'adresser au Médiateur de l'Eau.

A défaut d'accord à l'amiable, les contestations auxquelles peuvent donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les tribunaux compétents de Marseille.

Article 54 : modification du règlement

Le présent règlement peut être modifié par délibération du conseil de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie.

Toutefois, ces modifications n'entreront en vigueur qu'après qu'elles aient été portées à la connaissance des usagers. Ces derniers peuvent demander, à cette occasion, la résiliation de leur contrat.

Article 55 : application du règlement

Le service de l'Eau est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité de la Métropole AMP sur le périmètre de Saint-Zacharie. Le représentant de la Collectivité, les agents du service de l'Eau habilités à cet effet et le Receveur de la Collectivité, en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement. En cas de non-respect du présent règlement, constaté par tout agent du gestionnaire du service d'eau ou de la collectivité, vous vous exposez à des sanctions. Tous les frais seront mis à votre charge.

ANNEXES AU RÈGLEMENT DE SERVICE

Les annexes du règlement du service public de l'eau potable sont disponibles sur simple demande au siège de la SPL l'Eau des collines ainsi qu'à la Mairie de Saint-Zacharie ou consultables sur les sites internet de la Commune et la Métropole AMP.

1 - Tarifs des prestations complémentaires et frais

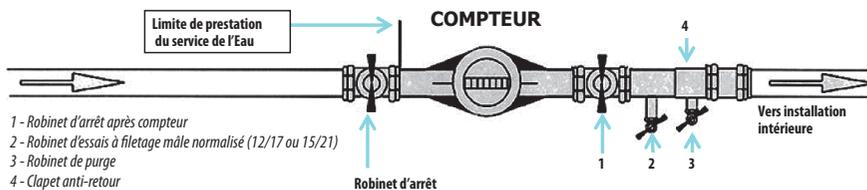
2 - Les compteurs d'eau

ANNEXE 1 : TARIFS DES PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES ET FRAIS

Les tarifs ci-dessous en valeur 2022 ont été actualisés par rapport à la date de signature du contrat de délégation de service public de l'eau avec la collectivité et mentionnée au règlement de service initial. Un appel téléphonique auprès de SPL "L'Eau des Collines" permet de prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

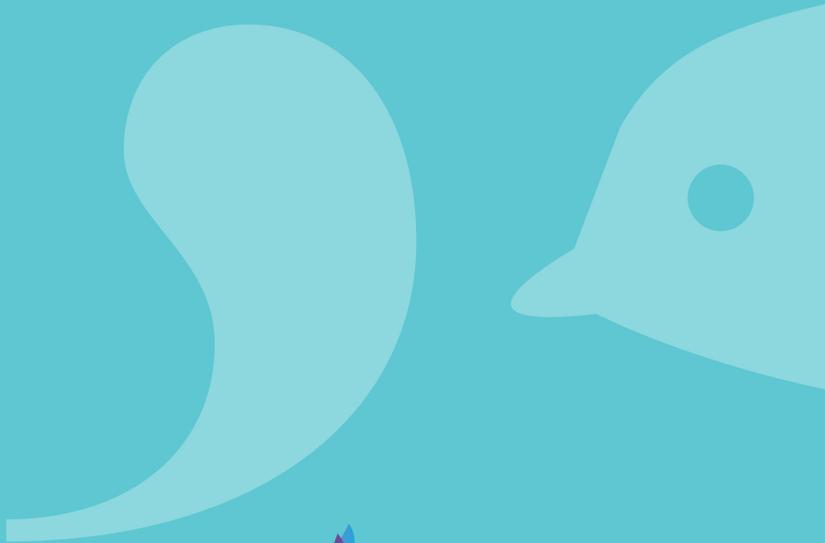
| LES INTERVENTIONS | COÛT EN EUROS HT |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Frais d'accès au service | 59,74 € |
| 1 ^{re} relance portant pénalités pour retard de paiement | 0 € |
| 2 ^e relance portant pénalités pour retard de paiement | 9,91 € |
| Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement) par rejet | 5,77 € |
| Les frais d'étalonnage au banc d'essai (y compris les frais de déplacement mais non compris les frais liés au temps passé chez l'usager pour le démontage puis le remontage du compteur) | Sur présentation de devis |
| Refus de transmission d'index et/ou de relevé et ou non accessibilité aux installations | 43,32 € |
| Contrôle initial d'une installation domestique équipée d'un puits privé | 82,40 € |
| Contrôle initial d'une installation non-domestique équipée d'une ressource privée | 82,40 € |
| Contre visite d'une installation domestique non conforme ou après un délai de 5 ans | 82,40 € |
| Contre visite d'une installation non-domestique non conforme ou après un délai de 5 ans | 82,40 € |
| Notification de la mise en demeure au lieu de jouissance de l'eau | 28,88 € |
| Fermeture de branchement | 43,32 € |
| Lettre avant résiliation et lettre de programmation de coupure pour impayé | 28,88 € |
| Réouverture du branchement | 43,32 € |
| Manœuvre sur branchement, compteur, installation pour desserte à la jauge, rupture de scellés | 89 € |
| Intervention au lieu de livraison des eaux pour impayé | 43,32 € |
| Utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit ou manipulation frauduleuse | 257,50 € |

ANNEXE 2 : LES COMPTEURS D'EAU



Pour toute correspondance, écrire à SPL l'Eau des Collines :
140, avenue du Millet - Zone des Paluds - 13785 AUBAGNE Cedex
Accueil clientèle :
140, avenue du Millet - Zone des Paluds - 13400 AUBAGNE
Urgence 24 h/24, 7 j/7 : 04 42 62 45 00

Reçu au Contrôle de légalité le 19 décembre 2022




l'eau
DES COLLINES

**SOCIÉTÉ
PUBLIQUE LOCALE**
DU PAYS D'AUBAGNE
ET DE L'ÉTOILE

140, avenue du Millet
Z.I. Les Paluds
13785 Aubagne Cedex
www.eaudescollines.fr
Tél. : 04 42 62 45 00
Fax : 04 42 62 45 09

Pays d'Aubagne et de l'Étoile

Reçu au Contrôle de légalité le 19 décembre 2022