

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Le règlement du service désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 25/11/2017. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

Dans le présent document :

**Vous** désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau. Ce peut être : Le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

**La Collectivité** désigne la Communauté de Communes Cœur Côte Fleurie en charge du Service de l'Eau.

**L'Exploitant du service** désigne la société Des Eaux de Trouville Deauville Normandie à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

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

## 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 clientèle).

### 1-1 La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez contacter à tout moment 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 ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

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

### 1-3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au directeur clientèle de Zone pour demander que votre dossier soit examiné.

### 1.4 La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au directeur clientèle de Zone de l'Exploitant et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://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 au Service de l'Eau.

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 momentanément en cas d'incident de fourniture,
- de raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant votre compteur.

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

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

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

### 1-7 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.

Dans la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe 48h avant des interruptions de service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Pendant tout arrêt d'eau, vous devez

garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

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.

### 1-8 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.

### 1-9 La défense contre l'incendie

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

## 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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande écrite (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

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 » peut comprendre des frais d'accès au Service de l'Eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement ou au contrat de délégation.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenus de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; 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.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez de ce sujet du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Toute utilisation du Service de l'Eau et notamment la consommation d'eau sur un point de livraison sans avoir dument souscrit un contrat d'abonnement est passible des mesures prévues à l'article 7.1.

## 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone, avec un préavis de 5 jours auprès du service clientèle 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.

A 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 du compteur 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.

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

Les immeubles collectifs d'habitation ou les ensembles immobiliers de logements 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 du service clientèle

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.

### VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum une facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.**

## 3.1 La présentation de la facture

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

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

Les montants facturés peuvent se décomposer 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. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'Eau », la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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

## 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du 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 publics, par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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.

Le relevé est effectué 2 fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

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

Si votre 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 à votre compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par internet, serveur vocal interactif ou carte auto relevé. En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre 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 8 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais. Si passé ce délai et à défaut de rendez-vous, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif 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 par lecture directe de l'index de votre compteur ou sur le site internet dont l'adresse figure sur la facture. De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées, que dans le cadre de la réglementation en vigueur ou d'une clause spécifique du contrat de délégation de service public

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 d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. En cas d'impossibilité de relève, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

**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 cas d'erreur dans la facturation**, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances soit d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée, soit d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

## 3.5 En cas de non paiement

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

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 réduite ou interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

Le cas échéant, l'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être réduite ou suspendue à défaut de règlement.

L'abonnement continue à être facturé durant cette réduction ou cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/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.

### LE BRANCHEMENT

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

## 4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants:

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

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

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur.

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 sur ses installations privées 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.

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

## 4.2 L'installation et la mise en service

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 et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection faisant partie du branchement). Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le perçage 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. 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. Si sa longueur est supérieure à 15 mètres linéaires, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

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

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'information, sans autorisation de l'Exploitant du service.

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 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 règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service de branchements sera subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréée par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

#### 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 qu'il réalise, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation de 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 et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement.

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 d'espaces aménagés, ...)
- le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

- les réparations résultant d'une faute de votre part.

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur et équipement 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.

#### 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, ou au contrat de délégation 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.

#### 4-6 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

### 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. Il est 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 le remplace, à vos frais, par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre 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 d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs) 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, les compteurs individuels, installés conformément aux prescriptions techniques, doivent être accessibles 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, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre 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 et ou 20 millimètres de diamètre), dans les conditions tarifaires indiquées en

annexe. 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 (tarifs en annexe). 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. Vous devez néanmoins lui signaler toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance en propriété privée, 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,
- 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 ...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement et à l'application des sanctions prévues à l'article 7.1 du présent règlement de service.

### LES INSTALLATIONS PRIVEES

**On appelle "installations privées", les installations situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus.**

#### 6-1 Les caractéristiques

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

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

Les installations privées ne doivent présenter aucun 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.

Lorsque vos 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 de vos 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 avertir 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 d'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 tenus 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.

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.

Le coût de chaque visite de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité sont à votre charge au tarif indiqué en annexe du présent règlement du service.

Par ailleurs, l'Exploitant du service procède chaque année au relevé des index des compteurs pour les volumes utilisés à l'intérieur des habitations. Ce relevé spécial vous est facturé par compteur au tarif défini en annexe de ce règlement.

**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 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.

Après le renouvellement du compteur assuré par l'Exploitant du service, ce dernier intervient en garantie pendant une durée d'un an en cas de fuite constatée sur le joint situé à la sortie du compteur.

**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 **de défense extérieure** contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible. Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les

installations privées, vous devez en informer 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.

**AUTRES DISPOSITIONS**

**Le bon fonctionnement du Service de l'Eau implique de respecter diverses dispositions.**

**7-1 Prise d'eau frauduleuse**

Toute infraction telle que le décauchetage du compteur, une intervention interdite sur le compteur, un piquage sur le branchement ou le réseau, l'altération du fonctionnement du compteur, le rétablissement de l'alimentation en eau à l'insu de l'Exploitant du service d'une installation mise hors service, le décauchetage d'installations de secours contre l'incendie, etc., est susceptible de la qualification de « vol » d'eau, au sens de l'article 311-1 du code pénal et peut entraîner la fermeture immédiate du branchement ainsi que le paiement :

- d'une pénalité selon le barème en annexe,
  - de l'eau indument prélevée au tarif général en vigueur à la date du constat de l'infraction, majoré de 20%.
- S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans leur état antérieur sera exécuté par l'Exploitant du service, aux frais du contrevenant.

**7-2 Autres infractions au règlement du service**

En cas de non-respect des règles d'usage du service ou en cas d'infraction au règlement sanitaire constatée sur les installations privées de l'abonné ou manœuvre interdite des appareils du réseau public (vannes, robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur), l'Exploitant du service a la faculté de fermer le branchement 15 jours après mise en demeure restée sans effet. En cas de danger, le branchement peut être fermé sans préavis.

La fermeture du branchement, le cas échéant, ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre l'Exploitant du service en raison des dommages qui en seraient la conséquence.

Les abonnés sont tenus pour responsables des infractions au présent règlement et au règlement sanitaire, même si elles sont le fait de leurs locataires, ou d'une manière générale des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Si l'infraction persiste malgré l'application de ces sanctions, l'abonnement sera résilié 15 jours après une mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet.

**7-3 Appareils interdits**

Tous dispositifs pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de rivière, de nappes souterraines, etc.) ou des eaux usées sont rigoureusement interdits.

Cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être.

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions, les contrevenants sont responsables vis-à-vis de l'Exploitant du service et des tiers et doivent à ceux-ci réparation du préjudice subi.

En cas de découverte d'un dispositif interdit, qu'il y ait ou non contamination du réseau de distribution publique, le Service de l'Eau est immédiatement suspendu sans que l'abonné ait droit, de ce fait, à une indemnité quelconque. La distribution de l'eau ne peut être rétablie qu'après suppression du dispositif de mise en communication, sous le contrôle du laboratoire agréé chargé de la surveillance, et délivrance par ce dernier du procès-verbal de réception sanitaire du réseau.

Il est interdit d'utiliser les canalisations d'eau pour la mise à la terre d'appareils électriques. L'abonné sera responsable des dommages et conséquences de l'existence de cette mise à la terre.

La suppression de tous dispositifs interdits est exécutée sans délai, aux frais de l'abonné, dans les conditions indiquées ci-dessus sans préjudice des dispositions des articles 7.1 et 7.2.

Deauville, le 12 décembre 2017

Le délégataire

Société des Eaux de  
TROUVILLE-DEAUVILLE  
de NORMANDIE  
15, Rue Gambetta  
DEAUVILLE  
4757 507 100 13  
BRAND GODFROY  
Gérant de la S.E.T.D.N.

*P. Augier*

La Communauté de Communes  
Cœur Côte Fleurie



Philippe AUGIER  
Président



• **ANNEXE - TARIFS DES PRESTATIONS**

**ACCESSOIRES**

Les prestations accessoires susceptibles d'être facturées par l'Exploitant du service sont définies ci-dessous (tarifs correspondants au 01/01/2018) :

Prestations	Tarifs HT €	Tarifs TTC € (TVA 10%)
Frais d'intervention diverses (1)	60,00	66,00
Frais d'accès au service avec ou sans déplacement	60,00	66,00
Frais d'échéancier de paiement	5,00	5,50
Frais de rejet de prélèvement	2,50	2,75
Frais pour fermeture ou ouverture de branchement	60,00	66,00
Bris de scellé compteur	37,00	40,70
Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie)	131,50	144,65
Visite de contrôle des travaux de mise en conformité (puits, forage, eau de pluie)	92,50	101,75
Frais pour rendez-vous sur plage horaire (1/2h) ou sur horaire choisi par le client	15,50	17,05
Relevé spécial du compteur pour les volumes d'eau d'une ressource privée	6,00	6,60
Expertise compteur sur banc agréé S.I.M, hors frais d'huissier (pour un compteur de 15 mm)	675,00	742,50
Vérification compteur 15 - 20 mm à votre demande avec un compteur pilote ou une jauge calibrée (3)	109,00	119,90
Remplacement compteur gelé (15 & 20 mm)	72,73	80,00
<b>Pénalités et Prestations non soumises à TVA</b>		<b>Tarif €</b>
Pénalités pour retard de paiement :		
Première relance		15,00
Deuxième relance		15,00
Frais techniques		45,00
Intérêts de retard calculés à compter du 1er jour suivant la date d'exigibilité de la facture sans mise en demeure préalable au taux légal majoré (2)		200%
Utilisation frauduleuse de l'eau		
Pénalité compteur 15 mm		120,00
Pénalité compteur 20 mm		200,00
Pénalité compteur 30 mm		400,00
Pénalité compteur 40 mm		800,00
Pénalité compteur 60 mm		1600,00
Pénalité compteur 80 mm		2400,00
Pénalité compteur 100 mm et plus		4000,00
A laquelle s'ajoute une pénalité variable basée sur une estimation du volume d'eau détourné et au tarif en vigueur majoré de 20%.		
Dépôt de garantie - branchement de chantier		750,00
<b>Prestations</b>	<b>Tarif HT €</b>	<b>Tarif TTC € (TVA 20%)</b>
Analyses d'eau à la demande du client:		
Prélèvement, analyse bactériologique simple (B1)	109,00	130,80
Prélèvement et analyse bactériologique sommaire (B2)	137,00	164,40
Prélèvement et analyse bactériologique complète (B3)	187,00	224,40
Frais de visite par colonne montante (pour prise en charge SRU)	120,00	144,00
Frais d'étude de la demande d'individualisation par logement (avec un minimum de facturation de 97,00 euros HT par immeuble)	15,00	18,00
Frais de contrôle des travaux dans l'immeuble où des travaux ont été réalisés (par logement)	10,00	12,00
Frais de contrôle des travaux dans l'immeuble où des travaux ont été réalisés par colonne montante	40,00	48,00

Plus-value générale des coûts en dehors des plages horaires habituelles : + 50 %

Sur simple appel téléphonique auprès des services du délégué, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Les tarifs de ces prestations sont actualisés au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année (en valeur connue) par application du pourcentage d'évolution, sur la période 1<sup>er</sup> janvier n-1 à 1<sup>er</sup> janvier n, de l'indice ICHT-E (indice du coût de la main d'œuvre pour la production et distribution d'eau, d'assainissement, gestion des déchets et dépollution) publié par l'INSEE. Mise en place de la substitution ICHT-E / ICHT-E2 avec le coefficient de raccordement calculé en janvier 2013 (0,998160).

(1) les interventions en domaine privé comprennent également toute intervention demandée par une entreprise ou un plombier pour le compte des bailleurs sociaux et des gestionnaires d'immeuble

(2) Cette pénalité est calculée sur la totalité du montant impayé, par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 15 € TTC. Ce montant minimum sera actualisé annuellement et figure sur votre facture.

(3) facturé si le résultat est conforme aux prescriptions réglementaires

