

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du conseil communautaire de 28 février 2020 ; il définit les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution. Les agents de Provence Alpes Agglomération Eau et Assainissement sont habilités et chargés de l'exécution du présent règlement.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **La collectivité** désigne Provence Alpes Agglomération, collectivité compétente sur le territoire des communes membres.

Contacts :

Pôle Haute Durance Verdon

Provence Alpes Agglomération
Service Eau et assainissement
14 avenue de Saint-Véran
04000 Digne-les-Bains

Pôle Val de Durance

Provence Alpes Agglomération
Service Eau et assainissement
6 avenue du Barrasson
04160 Château Arnoux Saint Auban

Pôle PureAlpes :

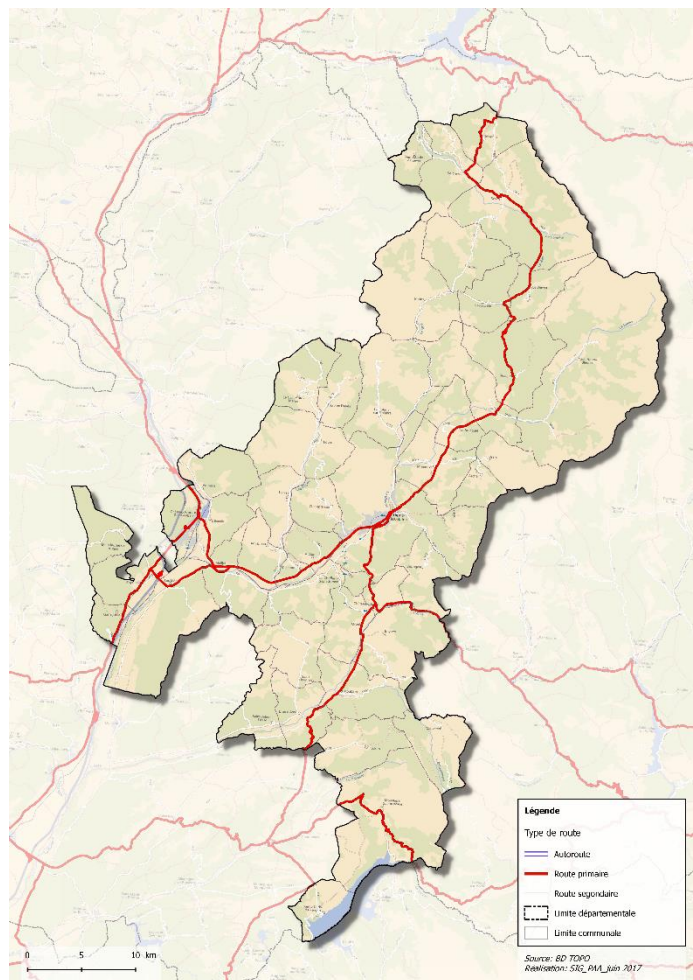
Provence Alpes Agglomération
Service Eau et assainissement
L'Arénas – RD900
04140 Seyne

Accueil téléphonique : 04 92 30 58 40 (prix d'un appel local)

Accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Astreinte (7j/7, 24h/24) : 04 92 30 58 40

Courriel : eau@provencealpesagglo.fr



Communes membres de Provence Alpes Agglomération :

AIGLUN	LES HAUTES DUYES
ARCHAIL	LES MEES
AUZET	L'ESCALE
BARLES	MAJASTRES
BARRAS	MALIJAI
BEAUJEU	MALLEFOUGASSE AUGES
BEYNES	MALLEMOISSON
BRAS D'ASSE	MARCOUX
CHAMPTERCIER	MEZEL
CHÂTEAU-ARNOUX-SAINT-AUBAN	MIRABEAU MONTCLAR
CHATEAUREDON	MOUSTIERS STE MARIE
DIGNE LES BAINS	PEYRUIS
DRAIX	PRADS HAUTE BLEONE
ENTRAGES	SAINT JEANNET
ESTOUBLON	SAINT JULIEN D'ASSE
GANAGOBIE	SAINT JURS
LA JAVIE	SAINTE CROIX DU VERDON
LA ROBINE SUR GALABRE	SELONNET
LE BRUSQUET	SEYNE LES ALPES
LE CASTELLARD MELAN	THOARD
LE CHAFFAUT ST JURSON	VERDACHES
LE VERNET	VOLONNE

Sommaire

<1	Le Service de l'Eau	3	9	données personnelles	20
1.1	La qualité de l'eau fournie	3	9.1	Accès et protection des données personnelles ...	20
1.2	Les engagements de la collectivité	3	9.2	Espace Internet de l'abonné	21
1.3	Vos obligations	4	10	tarif des presta<tions	21
1.4	Les interruptions du service	4			
1.5	Les modifications prévisibles et restrictions du service	5			
1.6	Protection incendie	5			
2	Votre contrat	6			
2.1	Les types de contrats	6			
2.2	La souscription du contrat	7			
2.3	Droit de rétractation	7			
2.4	La résiliation du contrat	7			
2.5	Suspension du contrat	8			
2.6	Mise à jour d'identité	8			
2.7	Dispositions spécifiques à l'individualisation en habitat collectif	8			
3	Votre facture	9			
3.1	La présentation de la facture	9			
3.2	L'évolution des tarifs	9			
3.3	Fréquence de facturation	10			
3.4	Modalités de paiement	10			
3.5	Difficultés financières	10			
3.6	Erreur de facturation	10			
3.7	Le relevé de votre consommation d'eau	11			
3.8	Le cas de l'habitat collectif	11			
3.9	Consommations anormalement élevées	12			
4	Le branchement	13			
4.1	Préambule : le réseau public	13			
4.2	La description du branchement	14			
4.3	L'installation et la mise en service	14			
4.4	Le paiement du branchement	15			
4.5	Branchement non conforme	15			
4.6	L'entretien et le renouvellement	15			
4.7	La fermeture et l'ouverture	16			
4.8	Modification du branchement	16			
4.9	Désaffectation du branchement	16			
5	Le compteur	16			
5.1	Les caractéristiques	16			
5.2	L'installation	17			
5.3	La vérification	17			
5.4	L'entretien et le renouvellement	18			
5.5	Les dispositifs de relève à distance	18			
6	Vos installations privées	18			
6.1	Les caractéristiques	18			
6.2	Utilisation d'une autre ressource en eau	19			
6.3	Contrôle des installations intérieures	19			
6.4	L'entretien et le renouvellement	19			
7	Voies de recours	20			
7.1	Voies de recours amiable	20			
7.2	Voies de recours contentieux	20			
8	Dispositions générales	20			
8.1	Modalités de diffusion du Règlement de Service	20			
8.2	Modifications du Règlement de service	20			

1 LE SERVICE DE L'EAU

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau).

1.1 La qualité de l'eau fournie

La collectivité est tenue de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et dans les locaux de la collectivité et sur le site internet du Ministère de la Santé (ARS PACA). Une synthèse vous est communiquée au moins une fois par an à l'occasion de l'envoi de la facture. Vous pouvez contacter à tout moment la collectivité pour connaître les caractéristiques de l'eau.

1.2 Les engagements de la collectivité

En livrant l'eau chez vous, la collectivité vous garantit le bon fonctionnement et la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles (accidents et interventions sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet). Les circonstances exceptionnelles sont mentionnées au paragraphe 1.4 (« Les interruptions du service »).

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Une permanence physique et téléphonique (prix d'un appel local) pendant nos horaires d'ouverture à votre disposition (voir rubrique contact du présent document);
- une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences en dehors des horaires de l'accueil physique et téléphonique, au numéro de téléphone mentionné sur votre facture et à la rubrique contact du présent document ;
- un accès sécurisé à un espace abonné en ligne, <https://provencealpesaglo-eau.fr>, vous permettant une meilleure gestion de votre contrat d'eau et de vos données personnelles ;
- une absence de communication de vos données personnelles à des fins commerciales ;
- un contrôle régulier de l'eau effectué par les services du Ministère chargé de la Santé conformément à la réglementation en vigueur;
- une information régulière sur la qualité de l'eau, ainsi que des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité et de la quantité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur;

- une pression de service minimale de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs en conditions normales d'exploitation, conformément à l'article R1321-58 du Code de la Santé Publique ;
- une information par courrier en cas de dépassement de consommation d'un seuil correspondant au double de la moyenne de consommation des trois dernières périodes de facturation équivalentes ;
- une information à l'Agence Régionale de Santé de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bain, arrosage...);
- la mise en ligne libre d'accès d'un rapport annuel sur le prix et la qualité du service ;

La collectivité s'engage à donner suite à vos sollicitations dans les délais suivants :

- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le troisième jour ouvré qui suit votre signature du contrat, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme;
- une fermeture de votre alimentation en eau au plus tard le troisième jour ouvré qui suit votre résiliation,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 10 jours ouvrés en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures ;
- une réponse écrite à vos courriers, messages électroniques et contacts via le portail internet, sous 10 jours ouvrés, qu'il s'agisse de questions techniques ou concernant votre facture;
- pour toute intervention urgente relevant du service de l'Eau, le déplacement d'un agent du service sur site dans un délai de 4 heures suivant son signalement, 365 jours sur 365, 24heures sur 24.
- La mise en place des contrats d'individualisation des contrats d'eau dans un délai de 2 mois suivant la demande, hors travaux préalables éventuellement nécessaires ;
- Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - l'envoi du devis sous 8 jours ouvrés après réception de votre demande (ou après un rendez-vous d'étude si nécessaire), établi conformément au bordereau de prix adopté par la collectivité;
 - la réalisation et/ou le suivi des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 2 mois qui suit l'acceptation du devis et obtention des autorisations administratives;

1.3 Vos obligations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau, notamment par une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement et le respect des dispositions du présent règlement.

Vous vous engagez à ce que vos installations sanitaires intérieures soient à tout moment conformes aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privatives vous incombe.

Vous devez signaler à la collectivité toute situation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et / ou sur la qualité de l'eau distribuée. La collectivité ne pourra être tenue pour responsable des dommages éventuels causés par l'existence, le fonctionnement de vos installations privatives, ou par leur défaillance.

Vous devez vous assurer de l'exactitude et de la tenue à jour de vos données personnelles fournies à la collectivité (adresse et civilité de manière obligatoire), et être facilement identifiable sur le lieu de votre abonnement (nom / prénom inscrit de manière lisible sur la boîte aux lettres ou sur un interphone).

Pour pouvoir bénéficier pleinement de services liés à votre contrat d'eau (paiement par prélèvement, facturation dématérialisée, alerte téléphonique ou SMS en cas d'incident, portail en ligne), vous devrez également fournir et tenir à jour vos autres données personnelles nécessaires à ces services (numéros de téléphone, adresse email, coordonnées bancaires).

Vous devez laisser libre accès aux installations appartenant à la collectivité.

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur et / ou de son dispositif de relève à distance,, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès, d'en briser le

dispositif de protection, ou encore de procéder au démontage total ou partiel de celui(ceux)-ci.;

- 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 ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ou vous y raccorder sans autorisation. En particulier, la manœuvre des robinets publics sous bouche à clé ou le raccordement sur une canalisation publique sont réservés aux agents de la collectivité.
- 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 d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.
- aspirer mécaniquement l'eau du réseau à partir de vos installations privées pour tenter d'augmenter le débit normalement délivré par les ouvrages publics de la collectivité ;
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;

En cas de violation de ces conditions, la collectivité, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, se réserve le droit d'engager toutes poursuites. Elle peut également vous proposer un protocole financier d'indemnisation du préjudice subi, recouvrant notamment les frais et pénalités prévues au présent règlement de service, les frais de remise en état, de remise en service, la compensation des consommations non comptées évaluées par la collectivité

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de la collectivité ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1.4 Les interruptions du service

La collectivité est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, elle peut réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

La collectivité est responsable envers ses abonnés pour tout trouble non justifié par une réparation, par tout trouble occasionné par des accidents de service, cas de force majeure ou lutte contre l'incendie.

REÇU EN PREFECTURE

le 03/03/2020

Application agréée E-legalite.com

1.4.1 Interruptions programmées

Dans toute la mesure du possible, la collectivité vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), par affichage, avis dans les boîtes aux lettres, message téléphonique, SMS ou tout autre moyen adapté.

1.4.2 Interruptions non programmées

En cas de coupure non programmée pendant les heures ouvrées, la collectivité vous informe par SMS ou appel téléphonique dans l'heure suivant la coupure si sa durée présumée excède 2 heures et qu'elle survient en heures ouvrées, sous réserve que vous ayez fourni à la collectivité vos coordonnées téléphoniques, modifiables par téléphone, par mail au service des eaux ou encore depuis votre espace abonné en ligne.

1.4.3 Lutte contre l'incendie

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 ou recours contre le service en raison de dommages directs ou indirects. Dans ce cas les abonnés doivent, sauf circonstances exceptionnelles, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

1.4.4 Interruptions pour défaillance des installations intérieures

Dans le cas de dommages aux installations publiques de distribution d'eau potable ou de risques sanitaires causés par l'existence, le fonctionnement de vos installations privatives, ou par leur défaillance, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts de la commune et des autres abonnés et de faire cesser le délit.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, et après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, vous n'avez pas suivi les prescriptions de la collectivité ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur fermé ou enlevé (selon contraintes techniques).

1.4.5 Précautions à prendre

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter tout accident aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau et garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

A titre de précaution, il est préconisé de laisser couler l'eau quelques minutes suivant la remise en eau avant consommation.

1.4.6 Interruptions de longue durée

En cas d'interruption de service de plus de 48 heures consécutives (hors interruptions pour défaillance des

installations intérieures prévues au paragraphe 1.4.4), la collectivité met à disposition gratuitement aux abonnés concernés de l'eau conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par jour et par personne.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures (hors interruptions pour défaillance des installations intérieures prévues au paragraphe 1.4.4), la partie fixe de la facture est réduite au prorata temporis de la période d'interruption.

1.5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la collectivité peut être amenée à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, la collectivité doit vous avertir des conséquences correspondantes en temps opportun.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, et dans le cadre de l'application du Plan d'Action Sécheresse, la collectivité a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec les services de la préfecture 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.

1.6 Protection incendie

Le service de l'eau n'a pas pour vocation principale d'assurer la défense extérieure contre l'incendie. Cette dernière est placée sous l'autorité du Maire. La défense incendie de l'abonné est celle des appareils installés dans sa propriété sont de sa responsabilité. Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Si le réseau le permet, il peut être installé un système incendie alimenté à partir du réseau d'eau potable conformément aux prescriptions du Règlement Départemental de Défense Extérieure Contre l'Incendie (RDDECI) en vigueur.

Les nouveaux branchements et les installations nécessitant un débit de pointe supérieur à 30m³/h sous 1 bar assurant des fonctions de défense contre les incendies doivent être entièrement indépendantes des conduites assurant les besoins ordinaires de la propriété et ne comporter aucun orifice de puisage autres que ceux intéressant la défense incendie.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à la collectivité, ainsi qu'aux collectivités compétentes en matière de la défense extérieure contre l'incendie et de la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies.

Le remplissage des piscines à partir des bornes et équipements publics est notamment proscrit.

2 VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au Service de l'Eau Potable. L'utilisation d'eau du réseau public sans abonnement ainsi que le puisage depuis les équipements publics (bouches de lavage et d'incendie) sont interdits et peuvent donner lieu à des poursuites.

2.1 Les types de contrats

2.1.1 Le contrat individuel

Le contrat individuel est souscrit par tout usager du service de l'eau lorsque son compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation, hors habitat collectif.

2.1.2 Le contrat collectif

Le contrat collectif est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'ensemble immobilier. Le(s) titulaire(s) du contrat collectif font leur affaire de la répartition des facturations de toute nature résultat de l'existence de cet abonnement. Le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le compteur général.

2.1.3 Le contrat collectif avec individualisation

Pour les ensembles immobiliers de logements (immeuble collectif, lotissement privé ou toute autre forme d'ensemble immobilier de logements d'habitation), il peut être souscrit, selon les dispositions de l'article 93 de la loi (dite S.R.U.) n° 2000-1208 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, des abonnements individuels pour les logements d'habitation (possible aussi pour les locaux professionnels).

Dans un ensemble immobilier bénéficiant d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, deux types de contrats doivent être souscrits simultanément :

- Chaque utilisateur doit souscrire auprès de la collectivité un contrat d'abonnement individuel pour son logement / installation. La consommation de chacun est comptabilisée par un compteur, dit « compteur divisionnaire » qui lui est dédié, et qui est propriété de la collectivité ;
- un contrat collectif doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant ou le syndic de copropriétaires pour le compteur général collectif. Sur une même période, les volumes facturés sur ce contrat sont l'éventuelle différence entre la consommation relevée au compteur général et la somme des consommations relevées aux compteurs divisionnaires.

Les modalités de mise en place de l'individualisation des contrats d'eau sont prévues au paragraphe 2.7 du présent règlement de service.

2.1.4 Le contrat propriétaire

Vous pouvez souscrire un contrat dit « propriétaire » si vous souhaitez maintenir la continuité de l'alimentation en eau de votre logement entre deux locataires (locations à titre d'habitation principale). La collectivité vous informe par courrier ou courriel du transfert du contrat d'eau à votre nom, suite au départ de votre locataire. De votre côté, vous informez la collectivité de l'arrivée d'un nouveau locataire et de l'index du compteur, afin de suspendre votre contrat.

La souscription de ce contrat-propriétaire entraîne le paiement de l'abonnement (au prorata temporis jour) et de la consommation d'eau (constatée au compteur) pour la période d'effectivité de ce contrat, sans application des frais d'accès à chaque transfert systématique du contrat à votre nom lors du départ d'un locataire. Le défaut d'information de l'arrivée d'un occupant n'est pas opposable à la collectivité, le propriétaire restant responsable des dépenses liées à l'eau jusqu'à la suspension effective de son contrat.

Si vous êtes un bailleur social, ce contrat-propriétaire peut vous être accordé pour l'ensemble de votre parc de logements, sans facturation de l'abonnement. Toutefois, il ne doit pas y avoir de consommation constatée au compteur (l'abonnement est facturé prorata temporis jour dans le cas contraire), et les démarches d'information de la collectivité à l'arrivée et au départ des occupants vous incombent.

2.1.5 Le contrat jardin

Vous pouvez souscrire, en complément de votre contrat domestique, un contrat dit « jardin » correspondant à un usage strictement réservé à l'arrosage. Toute autre utilisation, type remplissage de piscine ou lavage de sol, est strictement interdite à partir de ce contrat.

Ce contrat est soumis aux mêmes conditions et modalités d'application qu'un abonnement ordinaire, hormis le mode de tarification (exonération des redevances composant la part assainissement de la facture).

Conformément à l'article R. 2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales (C.G.C.T.), ce type de contrat nécessite au préalable l'installation d'un nouveau branchement (voir définition au chapitre 4 (« Le branchement ») du présent règlement de service), spécifique et distinct du branchement domestique, et à une distance suffisante pour éviter tout risque d'interconnexion.

En cas de violation de ces principes, le branchement d'arrosage sera considéré comme un branchement domestique, et sera assujéti à la redevance assainissement dès la période de consommation écoulée. La collectivité se

réserve le droit de fermer l'alimentation en eau et d'engager toutes poursuites.

2.2 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande auprès de la collectivité par écrit, par téléphone, courriel ou dans l'un des pôles de proximité de la collectivité. Les abonnements sont contractés par les propriétaires et usufruitiers des immeubles, ainsi que par les locataires et occupants de bonne foi sous réserve de la production lors de la signature du contrat d'un titre justifiant de leur occupation légale et non saisonnière (titre ou attestation notariée, bail d'une durée d'au moins 1 an), accompagné d'un justificatif d'identité (pièce d'identité ou K-Bis).

Le contrat d'eau n'est valide qu'à réception de la demande d'abonnement signée de votre part, accompagnée des pièces justificatives valides et conformes.

Si le contrat est souscrit par plusieurs personnes, elles deviennent toutes solidaires des droits et obligations de ce contrat. Le premier demandeur sera le mandataire du contrat et référent dans les relations avec la collectivité.

La signature de la demande d'abonnement emporte acceptation des conditions générales et particulières du service (remises en annexe à cette demande d'abonnement), sous réserve du bénéfice du droit de rétraction prévue par la loi 2014-3440 du 17 mars 2014 (formulaire et conditions joints à la demande d'abonnement).

Votre contrat prend effet à la date fixée sur la demande d'abonnement, correspondant à votre entrée dans les lieux ou à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

La souscription d'un contrat entraîne le paiement de l'abonnement à partir du jour de cette souscription, ainsi que les frais fixés au paragraphe 10 du présent règlement.

A défaut de contrat valide ou en cas de rétractation, la fourniture d'eau sera suspendue, avec obligation de laisser la collectivité accéder au compteur.

Toute personne, physique ou morale, qui utilise le service sans être titulaire d'un contrat valide verra son branchement fermé. La collectivité engagera à son encontre les poursuites pénales avec demande de paiement des sommes (abonnement et consommation) qu'elle aurait dû régler si elle avait été titulaire du contrat, ainsi que la pénalité prévue au paragraphe 10 du présent règlement, au titre des dommages et intérêts.

2.3 Droit de rétractation

Lors de la souscription d'un contrat, vous bénéficiez d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat (date de signature du contrat par vos soins), sans avoir à vous en justifier.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, avant l'expiration du délai de rétractation, votre décision de rétractation par écrit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier postal, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation joint à la demande d'abonnement.

Sur votre demande expresse, le Service de l'eau peut commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. En cas de rétraction de votre part du présent contrat après une exécution anticipée, vous vous engagez à contacter Provence Alpes Agglomération - Service Eau et Assainissement pour qu'il puisse interrompre la fourniture en eau (si le compteur est inaccessible en votre absence). La collectivité facture le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter, qui comprend les redevances fixes et variables pour les volumes fournis, ainsi que les éventuels frais techniques occasionnés s'il y a eu déplacement d'un agent (pose et/ou ouverture du compteur, fermeture éventuelle, ...).

En cas de rétractation sans fourniture effective d'eau, vous ne serez redevable d'aucune somme envers Provence Alpes Agglomération - Service Eau et Assainissement (qui n'a pas non plus à procéder à un remboursement puisqu'aucune facture n'aura été ni émise à votre encontre, ni réglée).

2.4 La résiliation du contrat

2.4.1 Résiliation par l'abonné

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment par lettre simple, par téléphone, courriel ou au siège de la collectivité. Le contrat du compteur général ne peut pas être résilié : il doit être transféré à un autre gestionnaire. Afin que la résiliation soit effective, vous devrez préciser :

- L'index de votre compteur au moment de votre départ, relevé par vos soins. La collectivité se réserve la faculté d'effectuer un contrôle de l'index transmis ;
- Votre nouvelle adresse ;
- La date de votre départ. La date d'effet de la résiliation ne pourra qu'être postérieure ou égale à la date de votre demande de résiliation, dans un délai qui ne peut excéder 5 jours ouvrés à compter de la date de présentation complète de la demande.

Vous devez permettre l'accès au compteur pour sa relève par un agent de la collectivité dans les 3 jours suivant la date d'effet de la résiliation. La résiliation de votre contrat ne pourra être effective qu'après la relève de l'index de votre compteur et la fermeture du branchement par la collectivité sauf dans le cas où un nouvel occupant prend votre suite dans le logement sans discontinuité. Si votre successeur a signé un contrat d'eau avec relevé contradictoire du compteur avant le

délai de 3 jours ouvrés suivant votre départ, l'alimentation en eau sera maintenue

En partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de la collectivité. Celle-ci ne pourra pas être tenue pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Une facture de règlement des sommes restantes vous sera adressée à la nouvelle adresse fournie en même temps que votre demande d'arrêt.

La résiliation d'un abonnement entraîne le paiement du volume consommé et de la partie fixe de la redevance d'abonnement calculée prorata temporis jour.

Le non-respect des conditions de résiliation (index compteur, nouvelle adresse, prise de rendez-vous pour compteur inaccessible) rendant incomplète votre demande de résiliation, celle-ci ne peut pas être effective. Vous restez donc redevable des abonnements et consommations constatées à votre compteur jusqu'à résiliation effective de votre contrat d'eau.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien. L'ancien abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du Service de l'eau potable de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

2.4.2 Résiliation du contrat par la collectivité

La collectivité peut résilier votre contrat :

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations définies au paragraphe 1.3 du présent règlement.
- à l'occasion d'une nouvelle demande d'abonnement. Dans ce cas, la résiliation prend effet à la date d'arrivée du successeur. Vous recevrez une facture d'arrêt de compte sur la base de l'index de consommation relevé à l'arrivée du successeur ;
- à l'occasion du retour d'une facture non distribuée par la poste (NPAI, boîte non identifiable, ...). La collectivité procède alors à une enquête sur site. Si le logement est vacant ou occupé par un autre usager, la collectivité procède sans préavis à la fermeture du branchement d'eau potable. Vous recevrez une facture d'arrêt de compte établie sur la base des dates et index de consommation relevés à l'arrivée du successeur ;
- si, suite à une coupure d'eau pour impayé, vous n'avez pas demandé la réouverture du compteur dans un délai de 3 mois à compter de cette fermeture.

2.5 Suspension du contrat

Vous pouvez demander l'ouverture ou la fermeture de votre branchement, sans que cela le relève des clauses

contractuelles qui vous lient au Service de l'eau. Cette demande de suspension n'est aucunement assimilée à une résiliation, l'abonnement en cours reste dans sa totalité et le volume d'eau comptabilisé avant suspension et après réouverture du branchement restent à votre charge de l'utilisateur.

La fermeture temporaire du branchement et sa réouverture seront effectuées à vos frais dans les conditions tarifaires en vigueur au moment de la demande et indiquées au présent règlement de service.

2.6 Mise à jour d'identité

Suite au décès d'un parent ou du conjoint ou lors d'une séparation, le contrat d'eau peut être transféré, sans frais, aux héritiers ou à l'occupant restant. Il en est de même lors du changement de gestionnaire d'un immeuble, ou du changement du nom d'usage de l'abonné. Toutes ces modifications sont effectuées sans frais, sur demande à la collectivité, et sur production de pièces justificatives.

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

2.7 Dispositions spécifiques à l'individualisation en habitat collectif

2.7.1 Résiliation du contrat du compteur général

Le contrat du compteur général ne peut pas être résilié : il doit être transféré à un autre gestionnaire.

Lorsque le compteur général a été posé par la collectivité dans le cadre d'une mise en conformité du branchement telle que prévue au paragraphe 4.5 du présent règlement, le gestionnaire de l'immeuble devient titulaire du contrat d'eau. Celui-ci peut choisir de régulariser ou mettre fin à l'individualisation des contrats d'eau par les procédures décrites aux paragraphes ci-dessous (2.7.2 et 2.7.3).

Si le gestionnaire de l'ensemble immobilier n'est pas connu de la collectivité, celle-ci adresse à l'ensemble des propriétaires connus de l'ensemble immobilier (ou à défaut occupants), un courrier leur demandant, sous 3 mois, de désigner le gestionnaire de l'ensemble immobilier qui sera titulaire du contrat collectif. Si aucun titulaire n'a été désigné à l'issue de ce délai, l'ensemble immobilier sera considéré comme ayant une utilisation frauduleuse de l'eau sans contrat.

2.7.2 Souscription à l'individualisation des contrats d'eau

La procédure d'individualisation se déroulera selon la procédure décrite à la circulaire 2004-3 du 12 janvier 2004, dont les grandes lignes sont rappelées ci-après :

- Etape 1 : Le demandeur adresse, en recommandé, une demande préliminaire d'individualisation accompagnée d'un dossier technique descriptif ;
- Etape 2 : La collectivité instruit la demande, procède à une visite des installations intérieures, et indique si les conditions sont remplies, ou décrit les insuffisances techniques notamment au regard des prescriptions détaillées dans les annexes jointes au règlement ;
- Etape 3 : Le demandeur, après vote et/ou information des propriétaires et locataires, confirme sa demande, et, le cas échéant, réalise les travaux intérieurs qui font l'objet d'autant de visites de la collectivité que nécessaires jusqu'à leur conformité ;
- Etape 4 : La collectivité procède à l'individualisation exhaustive auprès de tous les occupants des logements, dûment informés par le demandeur.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel. La souscription et la résiliation des contrats des logements individualisés s'effectuent dans les conditions décrites aux paragraphes 2.2 et 2.4 ;
- une convention d'individualisation des contrats doit être signée par le demandeur (dont un cadre est annexé au présent règlement de service) ;
- un contrat d'eau est assigné au compteur général de l'ensemble immobilier de logements.

2.7.3 Fin de l'individualisation

Le demandeur peut mettre fin à l'individualisation des contrats d'eau dans les mêmes formes que ci-avant.

Cette décision deviendra effective après résiliation, par tous les titulaires, des contrats d'abonnement individuels de l'ensemble immobilier de logements, et le relevé des index du compteur général et des compteurs dits divisionnaires.

La collectivité peut, après mise en demeure, mettre un terme à l'individualisation des contrats en cas de non-respect, par le demandeur, des prescriptions techniques nécessaires au maintien de l'individualisation des contrats, ou à sa gestion administrative (dont refus de signature de la convention d'individualisation ou de souscription d'un contrat attaché aux compteurs général ou divisionnaires).

Les compteurs divisionnaires sont déposés par le service de l'eau aux frais du demandeur ou, en cas d'impossibilité ou sur

sa demande, rachetés par le demandeur, selon la tarification fixée au paragraphe 10 du présent règlement.

A l'issue de la résiliation de cette convention, le contrat d'abonnement de l'ensemble immobilier de logements reste seul actif (contrat collectif sans individualisation des contrats des logements) et soumis aux règles édictées au règlement de service (notamment gestion et facturation).

L'individuation n'étant qu'un mode de facturation, elle n'a pas d'incidence sur la desserte en eau des logements.

3 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 établie à partir d'une estimation.

3.1 La présentation de la facture

Votre facture d'eau comporte les rubriques suivantes :

- **la distribution de l'eau**, couvrant les frais de fonctionnement du Service de l'Eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau.
- **les redevances aux organismes publics** au taux en vigueur. Elles reviennent à l'Agence de l'Eau

La distribution de l'eau se décompose en :

- une partie fixe (abonnement), qui dépend du diamètre du compteur. Elle est calculée journalièrement et facturée pour la période semestrielle en cours. En cas de période incomplète (arrivée ou départ en cours de semestre), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis jour ;
- une partie variable, fonction de la consommation, facturée à terme échu sur la base du relevé de compteur ou d'une estimation de son index.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la T.V.A. aux taux en vigueur.

La collectivité, compétente pour la distribution d'eau potable, est également compétente pour l'assainissement collectif (collecte et le traitement des eaux usées) et non collectif (contrôle et / ou entretien de l'installation du système d'assainissement individuel), votre facture peut aussi, le cas échéant, inclure une troisième rubrique pour le service de l'assainissement :

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

3.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés :



- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée; la date d'actualisation des tarifs est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Vous êtes au minimum informé des changements de tarifs par affichage au siège de la collectivité et sur son site internet et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information relative à la tarification de l'eau et ses modalités de calcul est disponible auprès de la collectivité (au bureau, par courriel ou sur votre espace Internet) sous forme d'une fiche tarifaire mise à jour chaque année et/ou à chaque changement de tarif.

3.3 Fréquence de facturation

3.3.1 Cas général

Vos factures sont adressées deux fois par an :

Facture intermédiaire : votre facture intermédiaire comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que la consommation constatée à votre compteur. A défaut d'un index relevé par le service ou transmis par l'abonné dans les conditions prévues au paragraphe 3.7 du présent règlement, la facture intermédiaire est établie sur la base d'une estimation de 50 % de la consommation constatée sur l'année précédente.

Facture définitive : votre facture définitive comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que la consommation constatée à votre compteur, déduction faite de la facture intermédiaire si celle-ci était estimative.

Pour les contrats ayant des consommations supérieures à 1.000 m³ par an, la facturation pourra être trimestrielle.

3.3.2 Contrat de prélèvement mensuel

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels en souscrivant auprès de la collectivité un contrat de prélèvement mensuel.

Le montant de chaque prélèvement mensuel, effectué sur votre compte en paiement anticipé, est égal à dix pour cents (10 %) du montant total acquitté l'année précédente. Dans le cas où la consommation de l'année antérieure n'est pas connue, le montant des mensualités sera déterminé en accord avec la collectivité.

Vous recevrez, **le mois suivant la fin de période de prélèvement**, la facture de solde de votre consommation réelle, établie sur la base du relevé du compteur d'eau réalisé par le service des eaux, et le montant dû pour l'année en cours.

Cas 1 : Si le montant de la facture annuelle est **supérieur** à la somme des 9 prélèvements opérés, le solde sera prélevé sur votre compte :

- en une fois le mois suivant la facture de solde si le solde est inférieur au montant des prélèvements mensuels ;
- en 2 fois à parts égales le mois suivant la facture de solde, puis le mois suivant, si le solde est inférieur au montant des prélèvements mensuels.

Cas 2 : Si le montant de la facture annuelle est **inférieur** à la somme des 9 prélèvements opérés, le trop-perçu sera remboursé le mois suivant la facture de solde par virement sur le compte du redevable.

3.4 Modalités de paiement

Le paiement doit être effectué au maximum 21 jours après la date d'exigibilité précisée sur la facture, selon les modalités de paiement indiquées sur la facture :

- en numéraire ou par carte bancaire auprès de Provence Alpes Agglomération Eau et Assainissement
- par carte bancaire internet, ou carte bancaire 3fois sans frais depuis votre espace personnel <https://provençalpesaggllo-eau.fr>
- par Titre Interbancaire de Paiement, signé, ou accompagné d'un chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre du régisseur de l'Eau de PAA, sans le coller ni l'agrafer à envoyer au Centre d'Encaissement des Finances Publiques de Lille
- par prélèvement automatique si vous souscrivez un contrat de mensualisation ou un contrat de prélèvement semestriel.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

3.5 Difficultés financières

En cas de difficultés financières, vous êtes invités à en faire part à la collectivité sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion :

- règlements échelonnés dans le temps ;
- recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement) ;
- actions auprès du CCAS de votre commune et des diverses associations à caractère social.

3.6 Erreur de facturation

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;

- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée. Toutefois, dans le cas où cette surestimation résulte de l'estimation de votre consommation par la collectivité et du non retour dans les délais de la carte relevé (cf. paragraphe 3.7.3 (« Impossibilité d'accéder au compteur »), ce remboursement ne pourra être effectué que par avoir sur votre prochaine facture.

3.7 Le relevé de votre consommation d'eau

3.7.1 Fréquence de relève

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an.

La collectivité se réserve en outre le droit d'effectuer des contrôles périodiques de consommation, en relève visuelle, ou en relève à distance pour les compteurs équipés.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents chargés du relevé de votre compteur, y compris dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité.

Il appartient néanmoins à l'abonné de surveiller ses installations, et notamment, de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur qu'il n'existe pas de variations anormales de consommation susceptibles d'être attribuées à des fuites et favoriser une consommation responsable pour préserver l'environnement et limiter le montant de vos factures d'eau.

3.7.2 Relève à distance

Si votre compteur est équipé d'un dispositif technique adapté, la relève s'effectue à distance. Vous n'êtes pas dégagé de vos obligations mentionnées ci-dessus pour un contrôle périodique de votre compteur

En cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relève à distance et le relevé direct du compteur, le relevé direct fait foi pour le calcul de votre consommation.

3.7.3 Impossibilité d'accéder au compteur

Si, au moment du relevé, l'agent ne peut accéder à votre compteur, il est exceptionnellement prévu qu'un agent laisse sur place une « carte relevé » à compléter et retourner dans un délai maximal de 7 jours.

Vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone ou courriel en référence aux éléments mentionnés sur la « carte relevé ».

Si vous n'avez pas renvoyé la « carte relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux années consécutives, vous êtes invité par lettre recommandée à permettre le relevé dans un délai d'un mois dans les heures d'ouverture du service. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, vous ne pourrez pas contester la consommation d'eau qui vous sera facturée, ni les régularisations qui vous seront appliquées, en raison de votre refus d'accès à votre comptage

En outre, en cas d'inaccessibilité du compteur empêchant le relevé (compteur situé à l'intérieur d'une habitation, et/ou usager absent ou refusant l'accès au lieu), la collectivité peut imposer un dispositif de relevé à distance, voire une mise en conformité du branchement (tel que défini au chapitre 4 (« Le branchement ») du présent règlement de service). Jusqu'à cette mise en conformité, la facturation sera provisoirement établie sur la base d'une consommation calculée selon les critères fixés par la délibération prise en application de l'article R.2224-19-4 du C.G.C.T.

A défaut de pouvoir établir l'index de fin de contrat d'un usager ayant quitté le logement sans en informer le service, cette consommation sera également utilisée pour l'établissement de la facture de résiliation du contrat.

3.7.4 Compteur bloqué

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, ou, à défaut, au volume calculé conformément à la délibération précitée en application de l'article R. 2224-19-4 du C.G.C.T., sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par la collectivité.

3.8 Le cas de l'habitat collectif

3.8.1 Sans individualisation des contrats d'eau

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logement desservis par le branchement et il est facturé autant de demi-parties fixes (abonnement pour un compteur de 15 mm) que de logements, commerces, ou tout autre local.

3.8.2 Avec individualisation des contrats d'eau

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place, un relevé de tous les compteurs est effectué à la date d'effet de l'individualisation.

Chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

La consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

3.9 Consommations anormalement élevées

3.9.1 Alerte en cas de consommation anormale

Après chaque relève de votre compteur d'eau utilisé pour l'établissement de la consommation d'eau qui vous sera facturée (hors contrôles périodiques de consommation), la collectivité vous informe par courrier en cas de consommation anormalement élevée, et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Votre consommation est considérée comme anormale si celle-ci dépasse le double de votre consommation moyenne relevée au cours des trois dernières périodes équivalentes.

Par consommation moyenne, on entend :

- le volume moyen relevé au compteur pendant la même période de consommation sur les trois années précédentes ;
- à défaut, le volume moyen relevé sur une durée au moins égale à un an ;
- à défaut, le volume calculé conformément à la délibération de l'assemblée de la collectivité en application de l'article R. 2224-19-4 du C.G.C.T.

Ce courrier d'information précise les démarches à suivre pour bénéficier d'un réexamen de la facture d'eau.

3.9.2 Conditions d'octroi des dégrèvements

Afin de pouvoir bénéficier d'un dégrèvement de la facture d'eau, vous devez :

- valider la présence d'une fuite par un test de détection de consommation d'eau de nuit ;
- faire rechercher et réparer la fuite dans un délai d'un mois à compter de l'envoi du courrier (deux mois en cas de difficulté avérée). La facture du professionnel (à défaut une attestation de réparation et une facture de fournitures) indique la localisation de la fuite, sa date de réparation et l'index du compteur à cette date.

La collectivité peut procéder à tout contrôle nécessaire dans votre propriété et/ou vos locaux.

En l'absence de localisation de la fuite d'eau, l'abonné peut demander au service d'eau potable la vérification du bon fonctionnement du compteur. Ce dernier devra alors lui notifier une réponse dans un délai d'un mois.

Le dégrèvement ne s'applique pas lorsqu'il y a faute ou négligence de votre part, notamment :

- lorsque le délai de réparation excède les délais prescrits au paragraphe ci-avant) ;
- lorsque l'abonné ne permet pas à la collectivité de procéder au contrôle de la réparation effectuée ;

- lorsque le contrôle opéré par la collectivité conclut à l'inefficacité de la réparation, à une déclaration fautive ou manifestement erronée.
- Lorsque l'étalonnage ou l'expertise du compteur concluent à un sous comptage ou un comptage conforme à la réglementation en vigueur.

Les règles de calcul du dégrèvement diffèrent selon la nature de la fuite à l'origine de la surconsommation :

Cas des fuites de canalisations enterrées dans les locaux d'habitation

Un dégrèvement de votre facture d'eau sera établi sur la base des dispositions du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur, à savoir le plafonnement de la facture au double de la consommation moyenne pour toute fuite sur canalisation d'eau après compteur du ou des locaux d'habitation, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

Etalonnage du compteur

Vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification (étalonnage ou expertise) par un organisme agréé dans les conditions prévues au paragraphe 5.3.3.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur à son année de fabrication et entraîne une surestimation des volumes consommés, la consommation de la période contestée est alors rectifiée en prenant en compte le taux d'erreur résultant du contrôle.

Autres fuites

Pour les autres fuites (fuites sur chauffe-eau ou chasse d'eau, fuite chez un abonné non domestique...), un ajustement de votre facture d'eau sera établi sur la base d'un plafonnement de la facture à la valeur la plus grande entre le triple de votre consommation moyenne et votre consommation moyenne augmentée de 200 m³. Cet ajustement ne s'applique que sur les redevances consommation de l'exploitant.

Si la surconsommation est constatée lors de la relève qui suit une mise en demeure pour absence de relève de votre compteur durant deux années consécutives prévue au paragraphe 3.7., vous ne pouvez pas bénéficier d'un tel dispositif.

3.9.3 Cas particulier des immeubles collectifs avec individualisation des contrats d'eau

Dans le cas d'un compteur général alimentant un ensemble immobilier pour lequel il a été souscrit un contrat d'individualisation des compteurs d'eau, les dispositions des précédents paragraphes 3.9.1 et 3.9.2 ci-dessus s'appliquent au compteur général et aux

consommation moyenne utilisée dans les conditions d'octroi de dégrèvement pour le compteur général s'entend :

- par la consommation facturée (compteur général déduction faite de la somme des compteurs divisionnaires) pour l'alerte de consommation anormale ;
- par la consommation relevée au compteur général (compteurs divisionnaires non déduits) pour le calcul du dégrèvement.

3.9.4 En cas d'absence de paiement

Le recouvrement des factures d'eau est du ressort de la collectivité et du trésorier principal de DIGNE-LES-BAINS.

Si, à la date limite indiquée sur la facture, vous n'avez pas réglé tout ou partie de sa facture, le Service de l'eau vous adressera une lettre de relance simple. Celle-ci stipulera, en outre, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours, votre fourniture d'eau pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut d'accord entre le Service de l'eau et vous sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours, le service de l'eau vous adressera une deuxième lettre de rappel valant mise en demeure. En outre, par ce second courrier, le Service de l'eau vous avisera, au moins 20 jours à l'avance, qu'il pourra procéder à la réduction ou à l'interruption de la fourniture d'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. De plus, il vous informera que vous pouvez saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau seront à votre charge.

En cas de non-paiement, le Service de l'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Ces relances et poursuites entraînent des frais définis par les règlements de comptabilité publique, au profit du trésor public.

Tout règlement d'une facture pourra être affecté au paiement de facture(s) impayée(s) plus ancienne(s) (cette dernière facture restant alors totalement ou partiellement impayée), sauf mention explicite de votre part.

4 LE BRANCHEMENT

L'eau prélevée au milieu naturel est traitée pour être rendue propre à la consommation humaine, puis stockée dans des réservoirs. Un réseau de conduites enterrées permet la desserte en eau potable des habitations depuis les ouvrages de stockage. Ce réseau de distribution est composé de

canalisations publiques, desservant plusieurs immeubles, et de **branchements**, qui amènent l'eau potable depuis la canalisation jusqu'à chaque immeuble ou ensemble immobilier de manière spécifique. Chaque branchement est constitué d'une partie sous domaine public (**branchement public**), d'un **compteur d'eau** et d'une partie en domaine privé (**installations privatives**).

4.1 Préambule : le réseau public

Le réseau public de distribution d'eau potable est constitué de canalisations enterrées et d'autres ouvrages hydrauliques (vannes, ventouses, regards, etc.), implantés majoritairement sous domaine public et qui ont vocation à desservir en eau potable une pluralité d'utilisateurs, entre lesquels il n'existe pas de lien juridique, par exemple de type copropriété, lotissement ou groupe d'habitations.

4.1.1 Extensions de réseaux / obligation de desserte

Ne sont ni pris en charge ni réalisés par la collectivité les extensions et renforcements de réseaux publics rendus nécessaires pour la desserte d'une zone faisant l'objet d'un permis d'aménager, ou faisant l'objet d'une concession d'aménagement.

4.1.2 Modification des réseaux publics à l'initiative d'un demandeur

Les travaux de modification des réseaux publics existants à l'initiative d'un demandeur sont pour tout ou partie mis à la charge de ce dernier. Ils sont soumis à validation préalable de la collectivité, qui examine leur faisabilité, en estime le montant, établit en fonction du contexte la quote part à charge du demandeur et, après accord du demandeur, réalise les travaux correspondants.

Sont notamment concernés (liste non exhaustive) :

- les dévoiements de réseaux en servitude privée ;
- les déplacements de poteaux incendie ;
- les renforcements et extensions rendus nécessaires pour faire face à de nouveaux besoins de constructions déjà desservies, à la demande des propriétaires / utilisateurs, ou pour les seuls besoins de défense incendie ;

Le demandeur n'a aucun droit sur l'ouvrage public qu'il finance. Il ne pourra notamment réclamer aucun remboursement ou indemnité si le Service de l'eau décide le raccordement d'un ou plusieurs abonnés sur ce même ouvrage.

Dans le cas où les engagements de prise en charge des dépenses sont faits conjointement par plusieurs riverains, le service détermine la répartition des dépenses entre ces riverains en se conformant à l'accord spécial intervenu entre eux.

A défaut d'accord spécial, la participation totale des riverains dans la dépense de premier établissement est partagée entre eux proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leurs branchements de l'origine de l'extension.

4.2 La description du branchement

4.2.1 Le cas du logement individuel

Le branchement fait partie du réseau public et comprend :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé ;
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur) ;
- 4°) le système de comptage comprenant :
 - le compteur, tel que défini au chapitre 5 (« Le compteur ») du présent règlement de service, muni d'un dispositif de protection contre le démontage et le cas échéant d'un dispositif de relève à distance.;
 - le robinet de purge éventuellement présent dans l'abri de comptage ;
 - le clapet anti-retour éventuellement présent dans l'abri de comptage.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage, qui est installé en limite de domaine public, ou, à défaut, en limite de la propriété la plus proche de la canalisation publique de distribution d'eau potable (limite de propriété publique, limite de la propriété desservie ou entrée de la voie d'accès privée la desservant - y compris par servitude de passage).

Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux prescriptions du service de l'eau, assurant notamment la protection contre le gel et les chocs. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Si les conditions de distribution nécessitent un réducteur de pression, il sera posé par vos soins pour la protection de vos équipements intérieurs. L'entretien et le renouvellement du robinet d'arrêt après compteur et du réducteur de pression vous incombent.

4.2.2 Le cas du logement collectif

Le branchement public est le branchement de l'ensemble immobilier de logements (immeuble collectif, lotissement privé ou toute autre forme d'ensemble immobilier de logements d'habitation). La description de ce branchement est

identique au paragraphe ci-avant. Le compteur du branchement public est le compteur général collectif.

Le branchement public de l'ensemble immobilier de logements s'arrête à l'aval du système de comptage général (joint inclus), ou, s'il est manquant, au droit de la limite définie au paragraphe ci-avant. Lorsqu'il y a individualisation des contrats d'eau, les compteurs dits divisionnaires alimentés par ce compteur général sont propriété de la collectivité, sans que la responsabilité de la collectivité ne soit modifiée. Ainsi, toutes les installations alimentées par ce compteur général sont et restent privatives.

4.3 L'installation et la mise en service

4.3.1 Etablissement du nouveau branchement

Les propriétés et les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer d'au moins un branchement. Les bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale et les logements d'un même ensemble immobilier pourront ne disposer que d'un seul branchement sur le réseau public. Toute autre dérogation est soumise à l'accord du Service de l'eau.

La collectivité détermine, après contact avec vous, les conditions techniques d'établissement du branchement, en particulier le tracé, le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur d'eau. Pour tout branchement nouveau ou renouvelé, le système de comptage est installé en limite de domaine public (ou, à défaut, en limite définie au paragraphe 4.2 (« La description du branchement ») du présent règlement).

La collectivité 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.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public. Il est de votre responsabilité de faire établir les actes administratifs nécessaires entre chacune des parties (convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties).

Les frais de premier établissement des branchements seront à la charge du propriétaire demandeur. Le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés selon les cahiers des clauses techniques applicables aux marchés publics de travaux d'eau et à la charte qualité des réseaux d'eau de l'Agence de l'Eau.

Pour des raisons sanitaires et patrimoniale, la collectivité réalise à **titre exclusif**, à vos frais :



- Le suivi du chantier, dont un contrôle en tranchée ouverte des travaux exécutés ;
- la fourniture et pose du compteur ;
- le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de comptage comprenant la pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt ;
- la mise en eau du branchement ;

Pour les autres travaux, et notamment les opérations de terrassement et de remise en état, et la réalisation de l'abri du poste de comptage, vous pouvez faire appel :

- soit à la collectivité,
- soit à une entreprise de votre choix, sous réserve que celle-ci soit inscrite au registre de commerce pour l'activité « Travaux de terrassement courants et travaux préparatoires ». Un extrait de KBis en cours de validité de l'entrepreneur retenu pourra vous être demandé.

Si vous choisissez de confier une partie des travaux de création du branchement à une entreprise tierce, les travaux devront être réalisés selon les prescriptions techniques fixées par la collectivité, y compris le type d'abri de comptage utilisé par la collectivité. La collectivité pourra demander la reprise des travaux qui ne respecteraient pas les prescriptions qu'elle a définies, ou lorsque la tranchée a été rebouchée sans préavis. La collectivité s'engage à procéder au contrôle en tranchée ouverte dans un délai de trois jours ouvrés.

4.3.2 Mise en service du branchement

La mise en service du branchement est effectuée par la collectivité, seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, avoir vérifié la conformité aux prescriptions qu'elle a définies, des installations en parties publiques et privées. Cette vérification se fait tranchée ouverte.

En cas de violation des conditions techniques de contrôle fixées ci-dessus, ou 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, la collectivité est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement.

Toute utilisation non autorisée et/ou sans comptage entraînera la fermeture immédiate du branchement ainsi que l'engagement de poursuites judiciaires. La constatation de l'infraction sera assurée par exploit d'huissier à la charge financière de l'infacteur.

4.4 Le paiement du branchement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs, frais de contrôle) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété. Ils sont établis sur la base des tarifs en vigueur du bordereau des prix validé par délibération du

conseil communautaire de Provence Alpes Agglomération. Avant l'exécution des travaux, la collectivité établit un devis. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis. Le solde est exigible dès l'achèvement des travaux. La facture est établie en fonction des quantités réellement mises en œuvre. La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

4.5 Branchement non conforme

Tout branchement ne répondant pas aux prescriptions de la description d'un branchement sera mis en conformité par la collectivité dès qu'une intervention devient nécessaire (par exemple, réparation d'une fuite, renouvellement ou réhabilitation du branchement et/ou des réseaux publics le desservant). A cette occasion, la collectivité déplacera le compteur en limite de domaine public (ou, à défaut, en limite définie au paragraphe 4.2 (« La description du branchement »)). Les modalités de renouvellement de la conduite entre l'ancien et le nouveau compteur sont définies au paragraphe 4.6 (« L'entretien et le renouvellement »).

Dans le cas des logements collectifs, cette mise en conformité conduit également à installer ou déplacer le compteur général à cette limite (notamment dans le cas du non-respect, par le gestionnaire, des prescriptions d'individualisation des contrats d'eau, et surtout au constat d'une fuite d'eau sur la partie privative du branchement d'un immeuble : même si le compteur général est manquant, l'abonné collectif est tenu de réparer les fuites). Cette mise en conformité est réalisée aux frais de la collectivité.

Le branchement d'un immeuble de 2 logements pourra être considéré comme individuel jusqu'au 1^{er} compteur le plus proche de la limite, s'il est possible de mettre en conformité les deux compteurs, selon les modalités du paragraphe ci-avant.

Toute utilisation de l'eau entre la prise d'eau sur conduite publique et le dispositif de comptage est strictement interdite, et entraîne recours et indemnités, comme spécifié au paragraphe 1.3 (« Vos obligations ») du présent règlement de service.

4.6 L'entretien et le renouvellement

La collectivité assure la garde et prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement ainsi que son renouvellement pour sa partie publique.

Il vous incombe d'assurer la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. Vous devez notamment signaler à la collectivité tout indice de fuite sur le branchement (bruit permanent, baisse de pression, humidité anormale, affaissement du sol, ...).

L'entretien à la charge de la collectivité ne comprend pas :

REÇU EN PRÉFECTURE

Le 03/03/2020

Application agréée E-legalite.com

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses situés en partie privative et édifié par l'abonné, le propriétaire ou tout éventuel prédécesseur ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande ;
- Les frais résultant d'une faute ou négligence de votre part .

La collectivité est seule habilitée pour intervenir sur la partie avant compteur du branchement, y compris pour celle située en propriété privée (nota : le compteur est celui du branchement, tel que défini au paragraphe 4.2 (« La description du branchement »)).

A l'occasion du renouvellement du branchement, et/ou lorsque l'accès à la partie du branchement avant compteur en propriété privée serait rendue impossible par les aménagements faits par l'abonné postérieurement à la réalisation du branchement, la collectivité procède au déplacement du compteur en limite de domaine public (ou, à défaut, en limite définie au paragraphe 4.2 (« La description du branchement »)).

Sous réserve de l'accord du propriétaire et de la possibilité technique de réalisation, la collectivité procède à la mise en place d'une nouvelle conduite destinée à remplacer l'ancienne, depuis le nouveau regard compteur jusqu'à l'habitation, traversée du premier mur de façade et raccordement sur la conduite intérieure inclus.

Ces frais sont pris en charge par la collectivité, dans les restrictions citées ci-avant au présent article. Ainsi, les plus-values résultant des obstacles sur conduites, et les travaux de raccordement de cette nouvelle conduite à vos installations intérieures, restent à la charge du propriétaire de l'habitation desservie par ce branchement.

Cette nouvelle conduite, ou, à défaut d'accord, l'ancienne conduite non renouvelée, devient de plein droit une installation privée. Dans ce dernier cas, l'absence de fuite sur l'installation est constatée contradictoirement, sur un procès-verbal signé des deux parties, par la vérification de l'immobilité de toutes les roues du compteur volumétrique en l'absence de tout tirage.

4.7 La fermeture et l'ouverture

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

Attention : il est rappelé que seule la collectivité est habilitée à intervenir sur la partie avant compteur du branchement, y compris celle située en propriété privée (notamment le

robinet avant compteur) et à manœuvrer les robinets de prise en charge sur la conduite de distribution publique.

Si un élément du branchement et notamment le robinet de prise d'eau ou un autre équipement venait à être détérioré suite à une manipulation par un abonné ou une intervention d'une entreprise, les travaux de réparation seraient facturés en totalité à l'abonné ou à l'entreprise suivant le Bordereau de Prix adopté la collectivité.

Pour éviter des désordres dans la partie privative, l'abonné peut demander à ses frais la fermeture du robinet sous bouche à clé dans les conditions prévues au paragraphe 2.5.

4.8 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Le demandeur d'une modification du branchement en supporte la charge financière. Si le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement appartenant à la collectivité à votre bénéfice, celle-ci s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état, et sous réserve des dispositions des articles 4.5 (Branchement non conforme) et 4.6 (L'entretien et le renouvellement).

4.9 Désaffectation du branchement

Tout branchement sans contrat pour une période continue de 5 ans sera désaffecté. Sa remise en service sera réalisée selon les dispositions de l'article 4.3 (« L'installation et la mise en service »).

5 LE COMPTEUR

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

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, vous en assurez la garde et la surveillance, que vous soyez locataire ou propriétaire.

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

Toute intervention sur le compteur et/ou son dispositif de relevé à distance est strictement interdite, et entraîne recours

et indemnités, comme spécifié à l'article 1.3 (« Vos obligations »).

5.2 L'installation

5.2.1 Le compteur du branchement

Le compteur (d'un logement individuel ou d'un ensemble collectif) est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs), selon les dispositions du paragraphe 4.2 à 4.9.

Nul ne peut déplacer cet abri, ni en modifier l'installation, ni les conditions d'accès au compteur sans autorisation de la collectivité. La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur l'abri du compteur, est strictement interdite.

Lorsque le compteur est situé à l'intérieur de l'habitation, vous êtes invités à informer la collectivité de vos éventuels travaux de réhabilitation, afin d'étudier le déplacement du compteur et la mise en conformité de votre branchement dans les conditions prévues au chapitre 4 (« Le branchement ») du présent règlement de service).

Votre compteur doit être accessible pour toute intervention. Tout compteur rendu inaccessible pour son exploitation normale sera déplacé à vos frais par la collectivité.

5.2.2 Le compteur d'un logement individualisé

Lorsque les contrats d'eau sont individualisés, chaque logement d'habitation et/ou local professionnel est équipé d'un compteur dit divisionnaire et installé :

- dans des abris conformes aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Ils sont accessibles à la collectivité pour l'exploitation et l'entretien du compteur ;
- sur des colonnes montantes implantées si possible dans les communs de l'immeuble, accessibles à tout moment par la collectivité ;
- les compteurs comprennent les équipements amont et aval prévus au paragraphe 4.2 (« La description du branchement »).

Ces installations étant privatives (à l'exception du compteur, propriété de la collectivité), leur installation et leur entretien incombent au propriétaire.

Lorsque le compteur est situé à l'intérieur de l'habitation, vous êtes invités à prévoir le déplacement de votre compteur pour le rendre accessible à la collectivité.

Tout travaux ou déplacement du compteur doit être signalé à la collectivité, afin qu'elle contrôle que les termes de l'individualisation des contrats d'eau restent respectés.

5.3 La vérification

5.3.1 Vérification par vos soins

Dans la mesure où vous émettriez des doutes sur le fonctionnement de votre compteur, nous vous invitons à faire les premières vérifications par vos propres soins. :

- vous pouvez vérifier l'absence de fuite en relevant l'index de votre compteur le soir, puis le lendemain en l'absence de tout tirage. Un écart d'index laisse présumer la présence d'une fuite sur vos installations privatives.
- vous pouvez effectuer un jaugeage de votre compteur. Pour ce faire, vous relevez votre index, soutirez un volume d'eau à l'aide d'un contenant de volume connu (bassine graduée, arrosoir...) en l'absence de tout autre tirage et vérifiez que le volume passé au compteur correspond au volume soutiré (minimum 10 l pour que le test soit significatif).

Ces vérifications permettent, sans engager de frais, de valider le bon fonctionnement du compteur si les volumes soutirés et comptés sont identiques, mais n'ouvre aucun droit à une réduction de la facture d'eau en cas d'écart.

5.3.2 Vérification par la collectivité

La collectivité peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur, selon le tarif et les conditions fixés à l'article 10 du présent règlement de service.

Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par la collectivité sous forme d'un jaugeage (ou par comparaison avec un compteur identique placé en série, si possible, pour le diamètre 15 mm). Ces vérifications permettent, le cas échéant, de valider le bon fonctionnement du compteur, mais n'ouvre aucun droit à une réduction de la facture d'eau en cas d'écart.

5.3.3 Etalonnage / Expertise par un organisme agréé

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 (étalonnage ou expertise) par un organisme agréé.

Pour être étalonné, le compteur est déposé et envoyé à un laboratoire accrédité COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Au cours du test, plusieurs débits de vitesse et de volume différents seront envoyés dans le compteur pour identifier un éventuel écart de comptage.

Une expertise commence par la dépose du compteur qui est ensuite remis à un laboratoire accrédité COFRAC qui va

REÇU EN PREFECTURE

Le 03/03/2020

Application agréée E-legalite.com

procéder à un démontage complet et définitif de l'appareil pour analyser son fonctionnement.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur à son année de fabrication et entraîne une surestimation des volumes consommés, les frais de vérification sont à la charge de la collectivité, la consommation de la période contestée est alors rectifiée selon les modalités prévues au paragraphe 3.9.2 -« Conditions d'octroi des dégrèvements », et le compteur est renouvelé par la collectivité.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur à son année de fabrication et entraîne une sous-estimation des volumes consommés, les frais de vérification sont à votre charge. La collectivité n'applique pas de rectification des volumes sous-estimés et procède au remplacement du compteur.

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par la collectivité, à ses frais, qui le remplace avec une périodicité conforme à la réglementation.

Dans ce cas, la collectivité vous informe de son changement en vous communique l'index de votre ancien compteur, ainsi que l'index de pose du nouveau. En cas de contestation du bon fonctionnement de votre ancien compteur ou de l'index de dépose, la collectivité tient à votre disposition votre ancien compteur pendant une durée de 2 mois à date d'envoi du courrier, sur rendez-vous dans l'un de nos pôles de proximité. Au-delà de ce délai, votre compteur sera détruit, rendant toute contestation de l'index de dépose ou demande d'étalonnage / expertise impossible.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de la collectivité.

En revanche, il est remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé ;
- il a été ouvert ou démonté ;
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...) ;
- son dispositif de relève à distance a été détérioré ;
- il a subi une détérioration anormale liée à un défaut de protection contre le gel : dans le cas de compteur

extérieur : suppression ou détérioration des isolants de l'abri compteur. Dans le cas de compteurs intérieurs : absence de chauffage hors gel du local abritant le compteur ou, à défaut, absence ou insuffisance de l'isolant entourant le compteur.

5.5 Les dispositifs de relève à distance

La collectivité installe systématiquement (à ses frais pour un compteur existant) un dispositif de relève à distance de votre compteur. Ce dispositif est conçu pour permettre une lecture à distance, et sans accès direct au compteur, des caractéristiques du compteur (dont numéro de série, index). Ce dispositif et son traitement des données sont utilisés dans un souci de préservation de la santé et de la vie privée des usagers, conformément aux textes et recommandations en vigueur.

En cas de refus de votre part d'installation d'un tel dispositif, chaque facture d'eau sera majorée des frais prévus à l'article 10 du présent règlement de service.

6 VOS INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général collectif, hormis les compteurs individuels des logements, propriétés de la collectivité.

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix, selon les règles de l'art en vigueur (notamment les Cahiers des Clauses Techniques Générales – C.C.T.G. – applicables aux marchés publics de travaux et les Documents Techniques Unifiés – D.T.U.). Les installations intérieures de l'abonné commencent inclusivement à partir du joint de sortie du compteur et comportent le robinet après compteur.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public (par exemple suppression ou coup de béliet) et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine (qualité de l'eau, retour d'eau). En particulier, la collectivité peut vous imposer, à vos frais, la production d'une analyse d'eau avec résultat conforme portant sur les principaux paramètres bactériologiques et physico-chimiques déterminant la potabilité de l'eau pour le maintien en service du branchement d'eau lors de la construction d'un nouvel immeuble.

La réglementation n'imposant pas de seuil maximal de pression, il vous appartient de vérifier la compatibilité de vos installations intérieures avec la pression délivrée à votre point

de desserte, que vous pouvez demander auprès de la collectivité.

La pression de l'eau potable distribuée peut présenter des fluctuations ou des pics ponctuels pouvant endommager vos installations intérieures (notamment chauffe eaux et chaudières) en l'absence de protections adaptées. Il vous appartient de protéger vos installations intérieures contre ces variations de pression.

6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (source privé, puits, irrigation, récupération d'eau pluviale etc.), vous devez en faire la déclaration auprès de la collectivité. Les ouvrages de prélèvement d'eau souterraine à des fins domestiques (Puits, forages) doivent en outre être déclarés en mairie de votre commune en complétant le formulaire CERFA n°13837-01.

Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas conforme. La collectivité exige la mise en place, à l'aval immédiat du compteur du branchement public, d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif, installé par vos soins et à vos frais, devra être régulièrement surveillé, entretenu et renouvelé, afin d'en garantir son bon fonctionnement.

Il est rappelé qu'une eau potable doit être employée pour tous les usages ayant un rapport même indirect avec l'alimentation et d'une manière générale dans tous les cas où son emploi est obligatoire par les règles sanitaires en vigueur.

6.3 Contrôle des installations intérieures

6.3.1 Modalités de contrôle

Conformément à l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, les agents du Service de l'eau peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forage.

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage;

- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci. Le contrôle est effectué en votre présence, ou celle de votre représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé selon le tarif fixé à l'article 10 du présent règlement de service.

A l'issue de cette visite, la collectivité vous notifie un rapport de visite. Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution 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 que vous devez prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au Maire de votre Commune.

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

6.3.2 Non-conformité des installations intérieures

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture immédiate du branchement d'eau potable jusqu'au rétablissement d'une situation normale et sûre pour le réseau public. Cette intervention vous sera facturée au tarif fixé à l'article 10 du présent règlement de service.

Cette interruption du service ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

6.4 L'entretien et le renouvellement

6.4.1 Cas général

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à la collectivité. Elle ne peut être tenue pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

6.4.2 Cas des logements collectifs avec individualisation des contrats d'eau

Dans le cas des logements collectifs avec individualisation des contrats d'eau, les réseaux, colonnes montantes, postes de comptage (hors compteur) et autres équipements sont installés et entretenus y compris pour permettre à la collectivité d'exploiter les compteurs divisionnaires. Lorsque ces dispositifs sont défectueux, la collectivité demande au

propriétaire de l'immeuble de les mettre en conformité. A défaut, la collectivité se réserve le droit de suspendre ou résilier l'individualisation du contrat, selon le paragraphe 2.7.3 (« Fin de l'individualisation ») du présent règlement de service.

7 VOIES DE RECOURS

En cas de différend au cours de l'exécution du contrat, tout usager ou ayant droit du service doit saisir par écrit le directeur de Provence Alpes Agglomération - Service Eau et Assainissement.

7.1 Voies de recours amiable

En cas de persistance du conflit, il peut solliciter une commission de conciliation locale composée d'un élu et d'un représentant d'une association de consommateur, membres du conseil d'exploitation du service Eau et Assainissement.

Il peut également saisir le Médiateur de l'Eau (BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 – www.mediation-eau.fr).

Le défenseur des droits peut également être saisi au motif de discrimination ou de manquement à la déontologie (informations et coordonnées disponibles sur www.defenseurdesdroits.fr).

7.2 Voies de recours contentieux

En cas de notification de rejet du recours gracieux ou à l'issue du silence gardé pendant deux mois par la collectivité saisie du recours gracieux, un nouveau délai de 2 mois est ouvert pour introduire un recours contentieux devant le tribunal compétent selon la nature du litige :

- Lorsque la réclamation porte sur sa consommation ou sa facture, l'abonné peut saisir le Tribunal judiciaire de Digne-Les Bains, 6 place des Récollets BP 112 04000 DIGNE LES BAINS.
- Lorsque la réclamation porte sur le fonctionnement du service, l'abonné peut saisir le tribunal administratif de Marseille, 22-24 rue Breteuil 13281 MARSEILLE Cédex 6. Le Tribunal Administratif de Marseille peut être saisi de manière dématérialisée, par le biais de l'application informatique « *Télérecours citoyen* » accessible depuis le site Internet www.telerecours.fr.

Conformément à l'article L. 141-5 du Code de la Consommation, Le consommateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

8 DISPOSITIONS GENERALES

8.1 Modalités de diffusion du Règlement de Service

La collectivité vous remet un exemplaire du présent règlement de service lors de la souscription d'un abonnement réalisé par voie postale, par voie électronique ou par déplacement de votre part dans les points d'accueil du service des eaux.

Le présent règlement de service est également consultable et téléchargeable sur le site de la collectivité.

Les pôles de proximité du service Eau et Assainissement de Provence Alpes Agglomération mettent gratuitement à votre disposition des exemplaires papier.

8.2 Modifications du Règlement de service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés, notamment par affichage et dans les locaux de la collectivité avant leur date de mise en application, puis transmises à l'occasion de la prochaine facture.

Ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été préalablement portées à votre connaissance. Vous pouvez user du droit de résiliation qui vous est accordé. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier, avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours suivant le porté à connaissance des modifications, votre décision de rétractation par écrit au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (courrier postal, télécopie ou courrier électronique).

Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité (absence notamment de frais de fermeture du branchement fermé dans ces circonstances).

9 DONNEES PERSONNELLES

9.1 Accès et protection des données personnelles

Toute personne physique a le droit d'interroger la collectivité en vue d'obtenir :

- la confirmation que des données à caractère personnel la concernant font ou ne font pas l'objet d'un traitement;
- des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées ;

REÇU EN PREFECTURE

Le 03/03/2020

Application agréée E-legalite.com

De la même manière, toute personne peut exiger de la collectivité que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Les informations recueillies dans le cadre du Service de l'Eau (au moment de l'abonnement, dans le cadre de l'espace personnel en ligne) sont enregistrées par la collectivité dans un fichier informatisé pour la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement ainsi que leur facturation, et également pour la révision des listes électorales et l'alerte à la population en cas d'incident majeur.

Elles sont conservées le temps de la réalisation de la finalité et du recouvrement des créances, délai de prescription inclus et sont destinées aux agents de Provence Alpes Agglomération - Service Eau et Assainissement, au régisseur et aux services compétents en matière d'état civil et de prévention des risques sur les communes membres de Provence Alpes Agglomération.

Conformément à la loi « informatique et libertés » de 1978 modifiée et au règlement européen (RGPD 2016/679), vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : eau@provencealpesagglo.fr.

9.2 Espace Internet de l'abonné

Vous pouvez créer un espace personnel sur le site <https://provencealpesagglo-eau.fr> à l'aide de l'adresse email et du mot de passe de votre choix. Vous pourrez depuis cet espace rattacher votre contrat à l'aide du numéro de contrat et mot de passe qui figurent sur vos factures.

Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le distributeur par courrier électronique à l'adresse email que vous déclarez. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai le distributeur. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité.

10 TARIF DES PRESTATIONS

La collectivité est autorisée à percevoir une rémunération ou une indemnité auprès des abonnés pour les prestations spécifiques identifiées au présent règlement de service.

Le tableau ci-après présente les tarifs, applicables à la date d'effet du présent règlement de service :

Frais d'accès au service (souscription d'un nouveau contrat) sans déplacement :	20 € T.T.C.
Majoration annuelle des factures d'eau lorsque l'utilisateur refuse l'installation d'un dispositif de relève à distance, et nécessitant ainsi une relève visuelle du compteur :	40 € T.T.C.
Déplacement pour ouverture d'un compteur à la souscription d'un nouvel abonnement, pour fermeture et ouverture d'un compteur à la demande de l'utilisateur ou pour impayé, pour reprogrammation d'un compteur sur lequel le dispositif de relève à distance a été enlevé, et pour jaugeage d'un compteur reconnu conforme :	40 € T.T.C.
Indemnité pour déplacement à tort d'un agent : absence à rendez-vous programmé, problème manifeste sur installation privée, ou sur dispositif de comptage par faute ou négligence de votre part :	40 € T.T.C.
Plus-value pour déplacement hors heure de permanence :	40 € T.T.C.
Pénalité pour infraction grave au règlement de service, susceptible d'entraîner la fermeture du branchement (avec ou sans fermeture effective) :	200 € T.T.C.
Pénalité pour fraude ou utilisation de l'eau sans contrat valide :	200 € T.T.C.
Remplacement d'un compteur détérioré par faute ou sur demande d'un usager (hors frais de déplacement comptés en sus) :	40 € T.T.C.
Déduction amortissement compteur (par année d'ancienneté, plafonné à 12 ans, décomptée à partir de 5 ans d'ancienneté) :	2 € T.T.C. / an
Remplacement d'un dispositif de relève à distance suite au démontage par l'utilisateur (hors frais de déplacement comptés en sus) :	40 € T.T.C.
Déduction amortissement dispositif relève (par année d'ancienneté, plafonné à 12 ans, décomptée à partir de 5 ans d'ancienneté) :	2 € T.T.C. / an
Etalonnage compteur DN 15 mm et DN 20 mm sur banc d'essai :	300 € T.T.C.
Etalonnage compteur DN 25 à DN 40 mm sur banc d'essai :	400 € T.T.C.
Etalonnage compteur DN 50 à DN 80 mm sur banc d'essai :	600 € T.T.C.

REÇU EN PREFECTURE

le 03/03/2020

Application agréée E-legalite.com

Etalonnage compteur DN 100 mm sur banc d'essai :	800 € T.T.C.
Expertise d'un compteur	400 € T.T.C.
Contrôle des installations quand utilisation d'une ressource autre que publique :	
- Premier contrôle :	150 € T.T.C.
- Contrôles ultérieurs :	75 € T.T.C.
Travaux sur branchement	Sur devis établi selon bordereau de prix de la collectivité