

RÈGLEMENT DE SERVICE EAU POTABLE

Approuvé par délibération n°20190125 du Conseil Communautaire en date du 3 juillet 2019



Communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois

Siège social – 40 avenue du 8 mai 1945,
BP1161 - 11491 Castelnaudary

Service des eaux – Accueil du public
40 avenue du 8 mai 1945
11400 Castelnaudary
Contact : 04 68 23 68 43

Table des matières

Préambule.....	3	VI.5 L'entretien et le renouvellement.....	12
ARTICLE I – OBJET DU REGLEMENT	3	VI.6 La dépose.....	12
1.1 Modalités générales	3	ARTICLE VII – LES INSTALLATIONS PRIVEES	12
1.2 Principales définitions.....	3	VII.1 La description	12
1.3 Information.....	3	VII.2 Les caractéristiques	13
ARTICLE II – LES DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE PUBLIC, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES.....	4	VII.3 Le contrôle des installations.....	13
II.1 Les engagements de l'exploitant	4	VII.4 L'entretien et le renouvellement.....	13
II.2 La qualité de l'eau fournie	4	VII.5 L'individualisation des compteurs.....	13
II.3 Les obligations générales des usagers	5	ARTICLE VIII – INSTALLATIONS EN EAU POTABLE D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC	13
II.3.1 En matière d'usage d'eau	5	VIII.1 La description	13
II.3.2 En matière d'utilisation des installations.....	5	VIII.2 Les modalités	13
II.4 Les interruptions et restrictions du service	6	VIII.3 Le contrôle des installations.....	14
ARTICLE III – LE CONTRAT	6	ARTICLE IX– NON RESPECT DU REGLEMENT.....	14
III.1 Type de contrat.....	6	IX.1 Responsabilités générales.....	14
III.2 Souscription du contrat	7	IX.2 En cas de non-respect du règlement.....	15
III.3 Durée et résiliation du contrat	7	IX.3 Le vol d'eau sur le réseau public.....	15
ARTICLE IV – LA FACTURE	8	ARTICLE X - LA MEDIATION DE L'EAU	15
IV.1 Périodicité de la facture	8	ARTICLE XI – CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT	15
IV.2 Présentation de la facture	8	XI.1 Les règles d'application.....	15
IV.3 L'évolution des tarifs	8	XI.2 Les modifications du règlement	15
IV.4 Le relevé de consommation	8	XI.3 La date d'application.....	15
IV.5 Les modalités et délais de paiement.....	8	XI.4 L'exécution du présent règlement.....	15
IV.6 Les fuites sur l'installation et la possibilité de dégrèvement.....	9	ARTICLE XII – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES.....	16
ARTICLE V – LE BRANCHEMENT	10	ARTICLE XIII – TARIFS	16
V.1 La description	10	ANNEXE 1 – LECTURE D'UN COMPTEUR.....	17
V.2 La création et la mise en service	10	ANNEXE 2 – SCHEMA LIMITE DE PROPRIETE	18
V.3 Dispositions applicables pour les opérations d'aménagement ou des lotissements.....	10	ANNEXE 3 – L'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS DANS UN IMMEUBLE COLLECTIF	19
V.4 L'entretien et le renouvellement	11		
V.5 La fermeture et l'ouverture.....	11		
V.6 La modification	11		
V.7 La suppression.....	11		
ARTICLE VI – LE COMPTEUR	11		
VI.1 La description	11		
VI.2 Les caractéristiques	11		
VI.3 L'installation	11		
VI.4 La vérification	12		

Préambule

En vertu de la loi NOTRe du 7 août 2015, le service d'eau potable est organisé par la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois depuis le 1^{er} janvier 2018.

L'exploitation de ce Service public se fait dans les conditions législatives et réglementaires, et plus particulièrement dans les conditions fixées au présent règlement, mis en conformité avec la Loi n° 2006-1772 du 30 décembre 2006, sur l'eau et les milieux aquatiques, notamment modificative de l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et les textes subséquents. L'article L.210-1 du code de l'environnement dispose que l'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.

ARTICLE I – OBJET DU REGLEMENT

1.1 Modalités générales

Conformément à l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales, la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois doit établir, pour les services d'eau et d'assainissement dont elle est responsable, un règlement de service définissant les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.

Le présent règlement fixe les règles applicables au service public d'eau potable exploité directement par le service des eaux de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois, aux abonnés titulaires d'un contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau potable et aux propriétaires ou copropriétaires des immeubles raccordés au réseau public de distribution d'eau potable.

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

Les prescriptions du présent règlement s'appliquent également à tous demandeurs de raccordement au réseau de distribution d'eau potable, tels qu'aménageurs, promoteurs, particuliers, industriels, agriculteurs, collectivités ou leurs regroupements ou organismes, sans que cette liste ne soit limitative.

Les modalités du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur notamment le Code de la santé publique, le Code Général des Collectivités Territoriales, le règlement sanitaire

départemental ainsi que tout texte réglementaire qui concerne l'accessibilité à l'eau potable.

1.2 Principales définitions

L'usager du Service s'entend comme l'utilisateur de l'eau issue du réseau à partir d'un point de livraison situé sur le territoire de la communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois, établissement public organisant le service public d'eau potable ;

L'abonné du service s'entend comme étant la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement avec le Service public de l'eau potable ;

Le propriétaire est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier ou le tènement foncier bénéficiaire d'un raccordement en eau potable, en pleine propriété ou en usufruit, individuellement ou en collectif.

Le Service public de l'eau potable, s'entend comme l'exploitant, chargé de la distribution de l'eau potable et de l'ensemble des activités et installations qui y sont nécessaires, plus particulièrement la production, la distribution, et la relation avec les usagers.

1.3 Information

Le présent règlement est remis aux abonnés lors de la souscription de leur contrat d'abonnement, porté à leur connaissance par courrier postal lorsqu'il est révisé.

Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné. Le règlement est tenu à la disposition du public à l'accueil et sur le site de la communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois à l'adresse suivante : <https://www.cccla.fr/page-23-gestion-de-l-eau-et-de-l-assainissement>.

ARTICLE II – LES DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE PUBLIC, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES

L'exploitant s'engage à fournir aux abonnés de manière continue une eau potable de qualité selon les exigences fixées par le Code de la Santé Publique et conforme au règlement sanitaire départementale.

II.1 Les engagements de l'exploitant

Le Service public de l'eau potable est tenu de fournir de l'eau potable à tout candidat à l'abonnement lorsqu'il remplit les conditions prévues au présent règlement.

Il est chargé du bon fonctionnement et de la continuité du service de fourniture d'eau, sauf cas de force majeure.

Il s'engage à

- 1- répondre aux usagers à leurs demandes de renseignements techniques ou sur la qualité de l'eau,
- 2- proposer une large variété de moyens de paiement des factures,
- 3- répondre dans les 30 jours au plus, aux courriers des usagers,
- 4- accueillir physiquement les usagers dans le cadre d'une plage d'ouverture (information figurant sur le site internet de la communauté de communes et sur la facture),
- 5- répondre dans les meilleurs délais aux appels téléphoniques des usagers au numéro figurant sur la facture,
- 6- abonner les usagers lorsque l'installation est conforme aux règles de l'art et aux prescriptions du présent règlement,
- 7- procéder à la résiliation de l'abonnement des usagers qui en font la demande, sous réserve du respect des dispositions du présent règlement,
- 8- informer les usagers avant toute relève.
- 9- aviser les usagers du constat de toute consommation anormale lors de la relève, et le conseiller utilement en pareille hypothèse,
- 10- Etudier et localiser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau,

11- aviser les usagers des coupures d'eau programmées et mettre tout en œuvre pour réduire le délai de coupure à moins de 6 (six) heures dans la mesure du possible,

12- mettre tout en œuvre pour réduire le délai de coupure non programmée à moins de 6 (six) heures dans la mesure du possible,

13- assurer une assistance technique au numéro figurant sur la facture pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau et intervenir dans les meilleurs délais, 24H/24 et 7 jours/7, en cas de fuite sous la voie publique dans la mesure du possible.

II.2 La qualité de l'eau fournie

Le Service public de l'eau potable est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, en particulier en matière de potabilité sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie).

Il suit le programme d'analyses réglementaires par l'intermédiaire de laboratoires indépendants agréés, et peut effectuer en outre des prélèvements et analyses supplémentaires réguliers.

L'information des usagers sur la qualité de l'eau est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, en particulier par voie d'affichage en mairie, au siège social du Service public de l'eau potable, sur le site web www.eaupotable.sante.gouv.fr, et par envoi à chaque abonné des résultats officiels d'analyses qualitatives de l'eau au moins une fois par an.

Cette information peut être assortie de tout commentaire utile de nature à éclairer les usagers.

L'abonné peut à tout moment contacter l'exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau.

II.3 Les obligations générales des usagers

Il est formé entre le service et l'utilisateur une relation de type contractuelle.

L'utilisateur doit se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Ainsi, il est tenu :

- de respecter les règles d'usage et des installations mises à sa disposition :

- de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service public de l'eau potable que le présent règlement met à leur charge ;

- de tenir informé le Service public de l'eau potable de toute modification à apporter à sa situation, notamment les modifications concernant le nom ou la raison sociale, l'adresse de facturation si elle est différente de l'adresse du branchement desservi, les noms et adresse du mandataire payeur, dans le cas où ces informations sont différentes de celles mentionnées au contrat d'abonnement ;

- de permettre l'accès à son habitation, local ou terrain aux agents du service ou à toute entreprise mandatée, pour le relevé du compteur, vérifier le branchement et le dispositif de comptage, les travaux d'entretien et renouvellement qui seraient à la charge du service, ainsi que les autres contrôles (puits, cuves de récupération d'eau pluviales ...) et pour toute opération liée au fonctionnement du service de l'eau ;

- de surveiller ses installations et les entretenir pour éviter toute fuite ou atteinte au réseau.

En cas de non-respect du présent règlement, le service public de l'eau potable a le droit d'appliquer des pénalités et le cas échéant d'user de toutes les voies de recours.

II.3.1 En matière d'usage d'eau

Ne pas utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription du contrat, sauf en cas d'incendie ;

Ne pas prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

II.3.2 En matière d'utilisation des installations

- Ne pas modifier l'emplacement du compteur, ne pas gêner le fonctionnement ou son accès, et ni briser le dispositif de protection (plomb, bague d'inviolabilité...);
- Ne pas altérer de façon volontaire le fonctionnement du compteur ;
- Les réseaux intérieurs ne doivent pas perturber le fonctionnement des réseaux auxquels ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée, notamment dans le cadre de

phénomènes de retour d'eau. Dans ce cadre, l'installation de surpresseur en domaine privé sera interdite sans avis du service des eaux);

- Ne pas manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- Ne pas relier au réseau public des installations hydrauliques alimentées par une autre ressource en eau (puits, forage, source, canal, récupération d'eau de pluie). Il convient de maintenir une séparation physique obligatoire entre ces réseaux ;
- Ne pas 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;
- Ne pas raccorder sur la canalisation publique desservant l'immeuble ou sur le branchement d'un autre abonné ;
- Ne pas piquer ou perforer la canalisation équipant le branchement.

La collectivité appliquera des pénalités en cas d'infractions constatées et se réserve le droit d'engager toute poursuite en cas de non-respect de ces obligations générales. Le montant des pénalités est voté par délibération (catalogue des tarifs).

En cas de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

II.4 Les interruptions et restrictions du service

En cas d'interruption :

L'exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou de modifier les installations d'alimentation en eau (travaux, réparations, entretien), entraînant ainsi une interruption temporaire de la fourniture d'eau.

Dans le cadre d'une interruption programmée, la Commune concernée par délégation de l'exploitant est tenue d'en informer l'abonné, au moins 48h à l'avance.

Dans le cas d'une interruption non programmée, la Commune concernée par délégation de l'exploitant est tenue d'en informer l'abonné, dès le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt d'eau, l'abonné doit garder les robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Quand l'interruption est supérieure à 24h, l'exploitant doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation.

Aussi, l'exploitant ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation (en qualité ou quantité) de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure : le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure et ne donnent droit à aucune indemnité.

En cas de restriction :

L'exploitant peut être amené à intervenir sur le réseau public (modification de pression et/ou débit). Dès lors, que les conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant en informe les abonnés des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de pollution ou de turbidité :

L'exploitant peut être amené, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, à restreindre la consommation d'eau ou limiter les conditions de son utilisation.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie :

Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées et des perturbations de qualité peuvent être engendrées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'exploitant et au service de lutte contre l'incendie.

ARTICLE III – LE CONTRAT

Pour bénéficier d'une fourniture d'eau potable, l'abonné doit souscrire un contrat d'abonnement avec l'exploitant.

III.1 Type de contrat

L'abonné a le choix entre plusieurs types de contrats selon ses besoins :

Le contrat d'abonnement domestique en habitat individuel :

Le contrat d'abonnement ordinaire individuel est conclu pour fournir de l'eau à un seul abonné. Le compteur concerné par le contrat est dédié à la consommation de l'abonné.

Les contrats d'abonnement domestique individualisés dans les immeubles d'habitation collectifs :

Le contrat d'abonnement individuel dans un immeuble d'habitation collectif est conclu par chaque usager de l'immeuble pour sa consommation personnelle, comptabilisée par un compteur individuel qui lui est propre.

Les contrats d'abonnement collectifs :

Le contrat d'abonnement collectif dans un immeuble d'habitation collectif est conclu avec le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires pour la consommation totale et/ou des parties communes. Cette dernière correspond à l'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général qui comptabilise l'eau fournie à l'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

Le contrat d'abonnement professionnel :

Le contrat d'abonnement professionnel est conclu pour fournir de l'eau à un seul abonné pour son usage professionnel exclusif (commerce, artisanat, secteur tertiaire, profession libérale, industrie, exploitation agricole, activité hôtelière et touristique). Le compteur concerné par le contrat est dédié à la consommation de l'abonné.

Les contrats d'abonnement spéciaux dits de « grande consommation » :

Dans la mesure où les installations de l'exploitant permettent de telles fournitures, des abonnements spéciaux dits de « grande consommation » peuvent être accordés aux abonnés dont la consommation prévisionnelle ou réelle dépasse 6 000 m³ par an, et dont sont titulaires les usagers appartenant à la catégorie « gros consommateurs » définie plus haut.

Leur durée, modalités de résiliation, de facturation et de paiement sont celles prévues pour les abonnements ordinaires sauf convention expresse avec le titulaire de l'abonnement.

III.2 Souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il appartient à l'abonné d'en faire la demande en se rapprochant de la mairie de la commune où se situe le branchement.

L'abonné devra indiquer à l'exploitant les usages prévus de l'eau (domestique, collectif, professionnel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavage), notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau de distribution d'eau potable par retour d'eau. Les renseignements fournis engagent sa responsabilité.

L'abonné devra également indiquer à l'exploitant, la date souhaitée de prise d'effet de l'abonnement ainsi que l'index du compteur.

L'abonnement prend effet :

- Soit à la date de mise en service du raccordement en cas de nouveau branchement.
- Soit à la date d'entrée dans les lieux,

L'exploitant ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de toute information manquante ou erronée. En fonction des informations que l'abonné aura transmises, l'exploitant pourra procéder à une visite sur place pour vérifier celles-ci.

Le contrat d'abonnement peut-être :

- téléchargé sur le site de la communauté de communes,
- récupéré à la mairie.

L'abonné devra dater et signer le contrat et renvoyer ou remettre un exemplaire à la mairie de la commune où se situe le branchement.

En cas de rétractation :

L'abonné bénéficie d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat d'abonnement pour exercer son droit de rétractation. L'exercice de son droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

En cas de consommation d'eau potable sans abonnement, l'exploitant procédera, aux frais de l'abonné, à la facturation du service (redevance équivalente à l'abonnement qui aurait été due) et de l'eau consommée depuis le dernier index facturé. Le paiement de la facture vaudra alors abonnement.

En cas de modification des données relatives à sa situation (nom, adresse...), l'abonné doit en informer la mairie de la commune où se situe le branchement qui procédera aux modifications nécessaires. Toutes modifications des données relatives à la désignation de l'abonné sont effectuées sans frais.

Le contrat peut être transféré sans frais à l'occupant restant en cas de décès ou de séparation. Il peut également être transféré sans frais en cas de changement de gestionnaire d'immeuble d'habitation collectif.

En cas de modification du type de contrat d'abonnement ou du type de branchement, le contrat devra être résilié et une nouvelle demande de contrat devra être effectuée auprès de la mairie de la commune où se situe le branchement, conformément au présent règlement, selon les tarifs en vigueur (catalogue des tarifs).

III.3 Durée et résiliation du contrat

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. Il peut être résilié à tout moment par écrit à la mairie de la commune où se situe le branchement, en indiquant le relevé du compteur daté (*formulaire d'index contradictoire*) et la résiliation sera effective au plus tard le 5^{ème} jour ouvré suivant la demande.

L'abonné ne peut pas transférer son contrat qui doit alors être résilié. Il appartiendra au futur usager de faire une demande d'abonnement conformément à l'article III.2 du présent règlement.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, est alors adressée à l'abonné.

A défaut de résiliation ou en cas d'absence de réponse de la part de l'abonné, il peut être tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.

En cas de non-respect du présent règlement constaté par tout agent de l'exploitant, l'abonné s'expose à des sanctions et/ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à la charge de l'abonné.

ARTICLE IV – LA FACTURE

IV.1 Périodicité de la facture

L'abonné reçoit deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle, elle est alors estimée. Quand la facture est inférieure au seuil de recouvrement du Trésor Public, elle n'est pas établie. Les sommes dues sont reportées sur la facture suivante.

IV.2 Présentation de la facture

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

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

La facture comporte les parties suivantes :

- L'abonnement eau (part fixe) : ils couvrent les coûts fixes engagés pour la gestion de l'eau potable (entretien des installations, des réseaux, des compteurs, relève, facturation). Cette partie est facturée indépendamment du nombre de m³ consommé.
- La consommation d'eau (part variable) : cette partie est proportionnelle à la consommation d'eau calculée en fonction du relevé du compteur d'eau effectué par l'exploitant. Elle permet de couvrir les travaux sur le réseau.
- Les redevances reversées à l'agence de l'eau. Les redevances relatives à la lutte contre la pollution, à la modernisation des réseaux et au prélèvement sur la ressource en eau reversées à l'agence de l'eau,
- Toute autre redevance qui pourrait être mise en application.

IV.3 L'évolution des tarifs

Les tarifs du prix de l'eau (abonnement et part variable) appliqués sont fixés par délibération de l'assemblée délibérante de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois, une fois par an, applicable dès la période de facturation suivante.

Les redevances de l'Agence de l'Eau sont établies après délibération de la dite-Agence.

L'abonné est informé des changements de tarifs, soit à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif, soit par lettre d'information de la part de l'exploitant.

IV.4 Le relevé de consommation

Le relevé de consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. L'abonné doit, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'exploitant chargés du relevé du compteur, et rendre celui-ci accessible.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'exploitant ne peut accéder au compteur, il laisse sur place un « avis de passage » à compléter et à renvoyer dans le délai fixé par l'exploitant.

Si le relevé n'a pas pu être réalisé ou que l'index n'a pas pu être communiqué, le volume facturé sera égal à celui de la période antérieure équivalente. La régularisation se fera à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé n'a pas pu être effectué durant deux années consécutives par l'exploitant, celui-ci fixera un rendez-vous avec l'abonné afin de trouver une solution (pouvant aller jusqu'au déplacement du compteur).

En cas d'arrêt du compteur ou de dysfonctionnement, la consommation de la période en cours sera supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente.

En cas d'absence d'historique de consommation, la valeur annuelle sera de 120 m³.

En cas de désaccord, l'exploitant pourra aussi retenir comme consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative. Cette solution sera retenue lorsque cet incident arrive la première année d'abonnement.

Il est vivement conseillé à l'abonné de vérifier lui-même régulièrement sa consommation indiquée au compteur (*cf. annexe lecture d'un compteur*).

IV.5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement des factures doit être effectué dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission de la facture auprès du trésor public. Les modalités de paiement sont les suivantes :

- en espèces (maximum autorisé 300€)
- par chèque bancaire
- par carte bancaire
- par virement

En cas d'erreur de facturation, vous pouvez bénéficier après études des circonstances :

- d'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée.
- d'un remboursement ou d'un avoir si la facture a été surestimée.

En cas de difficultés financières, l'abonné est invité à contacter le trésor public sans délai.

Si, dans les délais impartis, l'intégralité de la facture n'est pas réglée et qu'aucune démarche n'a été entreprise auprès des services compétents, la procédure de recouvrement s'appliquera, elle est encadrée par la législation en vigueur.

IV.6 Les fuites sur l'installation et la possibilité de dégrèvement

Si l'exploitant constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé, l'abonné est informé par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Le droit au dégrèvement de la facture (en cas de fuite après compteur) s'applique exclusivement aux fuites sur canalisation après compteur (canalisations privées de l'abonné). Sont exclues de ce dispositif les fuites dues à des appareils ménagers (ex : lave-linge, lave-vaisselle) et à des équipements sanitaires (ex: chasse d'eau) ou de chauffage (ex: cumulus). De même, les fuites sur la robinetterie ou tout autre système alimenté en eau par les canalisations intérieures de l'habitation sont exclues du dispositif.

Par canalisations (article L2224-12-4 CGCT), sont entendus les "tuyaux" et accessoires annexes (en particulier, les raccords, les coudes, les vannes et les joints), constitutifs de l'installation privative, qui permettent d'acheminer l'eau jusqu'à son point d'utilisation et s'arrête au premier mur de l'habitation.

Les usagers concernés sont les personnes titulaires d'un abonnement pour un local d'habitation.

Calcul du dégrèvement de la facture :

Il s'agit du volume moyen consommé au cours des 3 dernières années précédant la période entre les deux derniers relevés de compteurs. Lorsque la facture fait l'objet d'un dégrèvement, tous les éléments sont concernés (redevance eau potable, redevance assainissement s'il y a lieu, taxes et redevances additionnelles).

Si le volume d'eau consommé excède le double du volume d'eau moyen observé sur les trois dernières années, et si l'abonné est en mesure de justifier d'une fuite accidentelle sur une canalisation d'eau potable après compteur. En cas d'absence d'historique de consommation, la valeur annuelle retenue sera de 120 m³.

L'abonné peut demander un dégrèvement partiel sous réserve :

- de produire une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que l'abonné a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations ;
- de transmettre l'index après réparation ;
- qu'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de sa part.

Le délai pour produire l'attestation de réparation de la fuite par une entreprise de plomberie est fixé à un mois à compter de la date où l'exploitant l'aura informé d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé ou, au plus tard, à compter de la date de réception de la facture par l'abonné (le cachet de la Poste faisant foi).

A noter, l'exploitant peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition de l'abonné à ce contrôle, l'exploitant pourra engager les procédures de recouvrement.

La nouvelle facture émise ne pourra pas excéder le double de la consommation moyenne.

En cas de récurrence dans une période de trois ans, le volume de la première fuite sera pris en compte dans le calcul du dégrèvement. Ce dispositif de dégrèvement est exceptionnel et ne peut intervenir de façon régulière. L'abonné est responsable de son installation privative et se doit de la contrôler régulièrement pour éviter tout gaspillage.

ARTICLE V – LE BRANCHEMENT

V.1 La description

(cf. *annexe schéma limite de propriété*)

Le branchement fait partie du réseau public et comprend quatre éléments :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé dans la limite de 100 mètres,
- le robinet avant compteur,
- le compteur et le 1^{er} joint situé après celui-ci.

L'ensemble des accessoires sont à la charge de l'abonné, ainsi que le coffret qui abrite le compteur.

Le réseau privé commence en aval du joint situé après le compteur.

Le raccordement est le fait de relier des installations privées au réseau public d'eau potable. Le raccordement ne peut pas être effectué sur une conduite d'adduction et ne peut intervenir qu'après l'unité de traitement et selon une pression normalisée.

V.2 La création et la mise en service

Il est établi un branchement d'eau potable pour chaque parcelle située dans des zones desservies selon le zonage eau potable. Une demande de branchement doit nécessairement être réalisée, sans qu'elle ne vaille acceptation.

Le Service Public de l'eau, en concertation avec le demandeur et au vu des besoins déclarés, précisera l'emplacement du compteur en limite de propriété public-privé et le tracé du branchement.

L'intégralité du branchement est à la charge du demandeur y compris la réalisation des revêtements de surface à l'identique avant les travaux.

Le branchement doit être réalisé par une des entreprises autorisées et agréées par le Service Public de l'eau potable. L'entreprise doit présenter au Service Public de l'eau Potable, des certificats de capacité. Si tel n'est pas le cas, la demande de branchement sera refusée avec interdiction de faire les travaux.

L'entreprise désignée doit présenter au demandeur un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux. Ce devis sera transmis au Service Public de l'eau potable pour validation des travaux.

Pour tous les travaux portant sur la partie privative du branchement (raccordement sur installation), le demandeur pourra faire appel à l'entreprise de son choix.

Dans le cas d'un bien immobilier possédant un espace vert aménagé en jardin ou non, l'abonné peut bénéficier sur demande au Service Public de l'eau potable d'un deuxième branchement, obligatoirement équipé d'un système de mesure installé par le Service public de l'eau potable.

Ce deuxième branchement, à l'usage exclusif d'arrosage des jardins et espaces verts, est obligatoirement indépendant du premier branchement, et ne peut être en aucun cas raccordé aux canalisations domestiques.

L'abonné a alors l'obligation de se soumettre à tout contrôle inopiné du Service Public de l'eau potable, sans préavis ni formalité, aux fins de vérifier si l'usage qui est fait de l'eau est conforme à la destination du branchement.

Les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation industrielle, agricole ou artisanale.

La mise en service du branchement ne s'effectue qu'après la souscription d'un contrat d'abonnement auprès de l'exploitant. Celle-ci est ensuite effectuée uniquement par l'exploitant ou sous son contrôle, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

V.3 Dispositions applicables pour les opérations d'aménagement ou des lotissements

Les lotisseurs, aménageurs et constructeurs doivent respecter les prescriptions issues de la concertation obligatoire et préalable de l'exploitant, en liaison avec la commune d'implantation du projet.

Les prescriptions ainsi définies par l'exploitant pour l'eau potable et l'assainissement des eaux usées et la commune pour les aspects pluviaux, porteront sur la conception et la mise en œuvre des réseaux, des prémices du projet jusqu'à l'éventuelle rétrocession en passant par la phase de réception.

Les prescriptions définiront à minima les conditions de pose et d'implantation des ouvrages et accessoires, notamment pour anticiper les accès et conditions d'entretien et assurer la conformité avec le règlement de service.

Concernant la réception, elle comportera à minima les plans de récolement géo référencés ainsi que les tests et contrôles, à produire à 1^{ère} demande par le pétitionnaire et

à ses frais. L'ensemble des tests et contrôles pourront être contre-expertisés par l'exploitant à ses frais, ou à ceux du pétitionnaire s'ils invalident les conclusions des 1ers.

En cas de non application des dispositions ci avant, l'exploitant se réserve le droit de refuser le raccordement, la réception et l'éventuelle rétrocession des ouvrages privés construits.

En cas de refus de rétrocession, les réseaux restent privés et ne seront ni entretenus, ni réparés ni renouvelés par l'exploitant.

En cas de rétrocession de fait, les manquements aux prescriptions du présent article, donneront lieu à réfaction à l'amiable ou à dire d'experts, à charge des parties à l'initiative de cette rétrocession de fait.

V.4 L'entretien et le renouvellement

Pour sa partie située dans le domaine public, le branchement est la propriété de l'exploitant et fait partie intégrante du réseau et prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état et les frais des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de l'abonné,
- la garde et la protection de la partie du branchement située en domaine privé. L'exploitant n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de protection du branchement.
- Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge de l'abonné (propriétaire ou syndicat des copropriétaires), selon les tarifs en vigueur ou sur devis.

V.5 La fermeture et l'ouverture

En cas de souscription ou de résiliation, des frais de déplacement et/ou de mise en service seront appliqués à l'abonné (cf. catalogue des tarifs).

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement. Seule la résiliation du contrat met fin au paiement de l'abonnement.

V.6 La modification

La charge financière d'une modification du branchement est supportée par le demandeur. Dans le cas où le demandeur est l'exploitant, les travaux sont réalisés par lui et sous sa responsabilité.

V.7 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'exploitant peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants. Un branchement non utilisé peut être fermé par l'exploitant, par mesure de sécurité.

ARTICLE VI – LE COMPTEUR

VI.1 La description

Le **compteur** est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

L'abonné en a la garde, doit le protéger contre le gel et les chocs et enfin, ne doit ni en modifier l'emplacement ni en briser le plomb.

VI.2 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relève à distance sont la propriété de l'exploitant.

Le diamètre du compteur est déterminé par l'exploitant en fonction des besoins que l'abonné déclare sous réserve des prescriptions techniques. Les frais de changement de compteur sont à la charge du demandeur de la modification.

L'exploitant peut :

- remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent
- déplacer le compteur en limite de propriété pour retrouver une situation conforme à la réglementation.

Dans tous les cas, l'abonné sera averti. L'exploitant lui communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

VI.3 L'installation

(cf. *annexe schéma limite de propriété*)

Pour les branchements individuels ou les immeubles collectifs, le compteur est placé sur le domaine public en

limite de propriété, de façon à être accessible par l'exploitant.

Des prescriptions techniques spécifiques sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats d'abonnement.

(cf. annexe individualisation des compteurs dans un immeuble collectif)

Le compteur est installé dans un abri spécial dit abri-compteur, conforme à la réglementation en vigueur. Cet abri-compteur (plaque, coffret et porte) peut être réalisé aux frais de l'abonné, après l'établissement d'un devis auprès de l'exploitant ou d'une entreprise de son choix, selon les prescriptions techniques de l'exploitant.

Nul ne peut déplacer cet abri, ni modifier son installation, ni modifier les conditions d'accès au compteur sans autorisation de l'exploitant.

VI.4 La vérification

L'exploitant peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné peut lui-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur, le contrôle est alors effectué sur place, en sa présence par l'exploitant.

En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'abonné peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé. L'abonné est tenu d'assister ou de se faire représenter lors de cette vérification. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur :

- si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné ;
- si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'exploitant. La consommation de la période contestée est alors rectifiée, et le compteur est remplacé.

VI.5 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'exploitant, à ses frais, en application de la réglementation en vigueur.

L'exploitant informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer la protection de son compteur :

- si le compteur est dans un local non chauffé (cave, garage, remise), l'abonné doit l'entourer ainsi que les parties apparentes de la tuyauterie avec une gaine isolante ;
- si le compteur est à l'extérieur dans un abri en façade ou enterré, l'abonné doit calfeutrer le compteur d'eau et les canalisations exposées avec des plaques de polystyrène ou des sacs remplis de billes ou de débris de polystyrène. Ne jamais utiliser de matériaux absorbant l'humidité tels que la paille, le textile, la laine de verre ou de roche.

L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté les consignes de sécurité.

Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, il est remplacé aux frais de l'exploitant. Sinon, le compteur est remplacé aux frais de l'abonné dans les cas où :

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

Si l'abri-compteur (plaque, coffret ou porte) a subi une détérioration (causé par un tiers ou non), il est remplacé aux frais de l'abonné, après établissement d'un devis auprès de l'exploitant ou d'une entreprise de son choix, selon les prescriptions techniques de l'exploitant.

VI.6 La dépose

La dépose des compteurs est réalisée aux frais de l'abonné. Seul l'exploitant est habilité à déposer les compteurs.

ARTICLE VII – LES INSTALLATIONS PRIVEES

VII.1 La description

(cf. annexe individualisation des compteurs dans un immeuble collectif)

Les installations privées sont les installations de distribution situées après compteur.

Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés après compteur général d'immeuble (hors compteurs individuels).

VII.2 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais de l'abonné et par l'entrepreneur de son choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque les installations privées de l'abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'exploitant et les autorités sanitaires (l'Agence Régionale de la Santé) ou tout autre organisme mandaté par l'exploitant peut, avec l'accord de l'abonné, procéder au contrôle des installations.

L'exploitant se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour agréé est obligatoire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et son bon fonctionnement. Les attestations annuelles de surveillance et contrôles par un organisme agréé peuvent être demandés à l'abonné à tout moment.

VII.3 Le contrôle des installations

En cas de suspicion de pollution, l'exploitant pourra venir contrôler les installations privées.

L'abonné est informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci et sera destinataire du rapport de visite.

Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant, et en présence d'un agent assermenté du pouvoir de police du maire (relatif à la sécurité des réseaux). Ce contrôle, imposé par la réglementation, ne lui sera facturé que si la pollution est avérée.

VII.4 L'entretien et le renouvellement

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

en conformité, sauf preuve d'une faute directement imputable à l'exploitant.

VII.5 L'individualisation des compteurs

La loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) du 13 décembre 2000 attribue au seul propriétaire bailleur ou au syndic mandaté par la majorité des copropriétaires, la responsabilité de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements.

Cette demande d'individualisation se passe en plusieurs étapes :

- une demande est faite au niveau du service clientèle par le propriétaire bailleur ou le syndic de copropriété mandaté
- une expertise technique est effectuée par l'exploitant concernant la faisabilité de l'individualisation. Des prescriptions techniques spécifiques seront données au propriétaire bailleur ou au syndic mandaté afin de réaliser les modifications nécessaires à l'individualisation.

L'exploitant viendra ensuite faire une vérification des travaux effectués et posera les compteurs individuels. Les compteurs devront rester accessibles pour l'exploitant.

ARTICLE VIII – INSTALLATIONS EN EAU POTABLE D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC

VIII.1 La description

Sont concernées les installations privées, alimentées en eau par une autre source (puits, forage, réservoir de stockage des eaux de pluie) que le réseau d'eau public, situées au-delà du joint aval du système de comptage.

VIII.2 Les modalités

Tout dispositif de prélèvement, puits ou forage, dont la réalisation est envisagée pour obtenir de l'eau destinée à un usage domestique, doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la mairie, de la Direction Départementale des Territoires et de la Mer de l'Aude, avec copie pour information à l'exploitant.

Toute communication ou interconnexion entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Conformément à la réglementation en vigueur, la récupération des eaux de pluie est limitée à l'intérieur des

bâtiments aux usages suivants : évacuation des excréta et lavage des sols.

L'abonné doit également déclarer auprès de l'exploitant tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de transmettre le volume d'eau de pluie utilisé à usage domestique.

VIII.3 Le contrôle des installations

L'abonné dispose de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, un contrôle des installations peut être effectué par l'exploitant :

- dans le cadre de la protection de l'environnement,
- dans le cadre de la protection des intérêts des abonnés.

Afin de confirmer que les installations privées sont conformes à la réglementation en vigueur et n'ont pas de répercussions nuisibles sur la distribution publique, l'exploitant est en droit de procéder au contrôle de ses installations privatives, avec accord de l'abonné et en présence d'un agent assermenté du pouvoir de police du maire (relatif à la sécurité des réseaux).

L'abonné permet aux agents de l'exploitant d'accéder à ses installations afin de :

- 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,
- procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution d'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'abonné est informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci et sera destinataire du rapport de visite. Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant. Ce contrôle, imposé par la réglementation, ne lui sera facturé que si la pollution est avérée.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution potable contre tout risque de pollution n'est pas garanti, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et imposera à l'abonné des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire de la commune. En fonction de la gravité de la situation, le maire (ou le détenteur du pouvoir de police) pourra appliquer une amende au propriétaire selon la réglementation en vigueur.

L'exploitant pourra fermer le branchement pour limiter le risque de contamination et ce jusqu'aux travaux de réfection.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, l'exploitant organisera une nouvelle visite de contrôle qui sera facturée à l'abonné.

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, l'exploitant peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui sera facturée à l'abonné.

Si l'abonné ne permet 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, l'exploitant procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention sera facturée.

Deux éléments essentiels à retenir

- La déclaration vise à faire prendre conscience de l'impact de ces ouvrages privés sur la qualité et la quantité des nappes souterraines. Dans le cas où l'ouvrage n'est pas réalisé dans les normes en vigueur, il peut être un point d'entrée de pollution de la nappe. Une attention toute particulière doit être portée lors de leur conception et de leur exploitation.
- L'usage de l'eau d'un ouvrage privé (par nature non potable) peut contaminer le réseau public si, à l'issue d'une erreur de branchement par exemple, les deux réseaux venaient à être connectés. C'est pourquoi, la déclaration permet de s'assurer qu'aucune pollution ne viendra contaminer le réseau public de distribution d'eau potable.

ARTICLE IX – NON RESPECT DU REGLEMENT

IX.1 Responsabilités générales

L'utilisation d'eau du réseau public en dehors de tout contrat d'abonnement est interdite. Cette interdiction s'applique notamment au puisage à partir d'ouvrages publics tels que bouche de lavage ou d'arrosage, équipements de défense incendie.

L'exploitant n'est pas responsable des fuites, pannes imprévisibles, du gel, de la sécheresse, des inondations ou autres catastrophes naturelles majeures.

IX.2 En cas de non-respect du règlement

En cas de danger imminent pour la santé publique et/ou risque de dommage sur les installations, l'exploitant procède à la fermeture du branchement sans préavis et se réserve le droit d'engager des poursuites judiciaires. Ces dispositions s'appliquent à tous les abonnements.

En cas de découverte de l'existence d'une alimentation non autorisée sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose à des poursuites en dommages et intérêts, devant le tribunal compétent, fondées notamment sur les articles 311-1, 322-1 et R.635-1 du Code pénal et L.1324-4 du Code de la santé publique.

IX.3 Le vol d'eau sur le réseau public

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

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service), sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement du compteur.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu au paiement :

- de l'eau consommée au tarif général en vigueur à la date de constat de l'infraction. L'évaluation des volumes d'eau facturés sera faite par l'exploitant. Il pourra prendre en compte le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, la consommation habituellement constatée.
- L'exploitant appliquera les pénalités suivants le catalogue des tarifs et se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation. L'infraction pénale de vol d'eau peut aussi s'appliquer.

ARTICLE X - LA MEDIATION DE L'EAU

Dans le cas où l'abonné adresse une réclamation écrite à l'exploitant et, si dans le délai de deux mois, aucune réponse ne lui est parvenue ou que la réponse ne le satisfait pas, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour faciliter le règlement amiable du litige.

La Médiation de l'eau est un service public créée en 2009. Il s'agit d'un dispositif de médiation de la consommation qui permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement.

Les conditions de saisine sont fixées par le Code de la Consommation.

La médiation de l'eau est gratuite pour l'abonné.

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75 366 PARIS CEDEX 08

contact@mediation-eau.fr
www.mediation-eau.fr

Important

Le médiateur de l'eau ne pourra être saisi en cas d'absence de réclamation préalablement écrite auprès de l'exploitant.

ARTICLE XI – CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT

XI.1 Les règles d'application

Le présent règlement est établi pour tenir compte des dispositions légales en la matière et constitue le lien contractuel qui unit l'abonné à son exploitant. Il est considéré comme accepté dès le paiement de la première facture dite « facture-contrat ».

XI.2 Les modifications du règlement

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique. Des modifications au présent règlement peuvent être décidées à tout moment par la communauté de Communes Castelnaudary Lauragais Audois. Cette dernière est tenue d'en informer l'abonné à ses frais.

XI.3 La date d'application

Le présent règlement entre en vigueur après l'adoption prise par l'assemblée délibérante de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois, pour les services gérés en régie, puis après les formalités administratives (délibération, publicité, contrôle de légalité).

XI.4 L'exécution du présent règlement

Le représentant de l'organe délibérant de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois, tous les agents du service des eaux intercommunal habilités à cet effet, ainsi que le trésorier du Centre des Finances Publiques

sont chargés, chacun en ce qui les concerne, d'exécuter et de faire respecter les clauses du présent règlement.

ARTICLE XII – LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les indications fournies dans le cadre du contrat de l'abonné font l'objet d'un traitement informatique.

L'abonné bénéficie du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

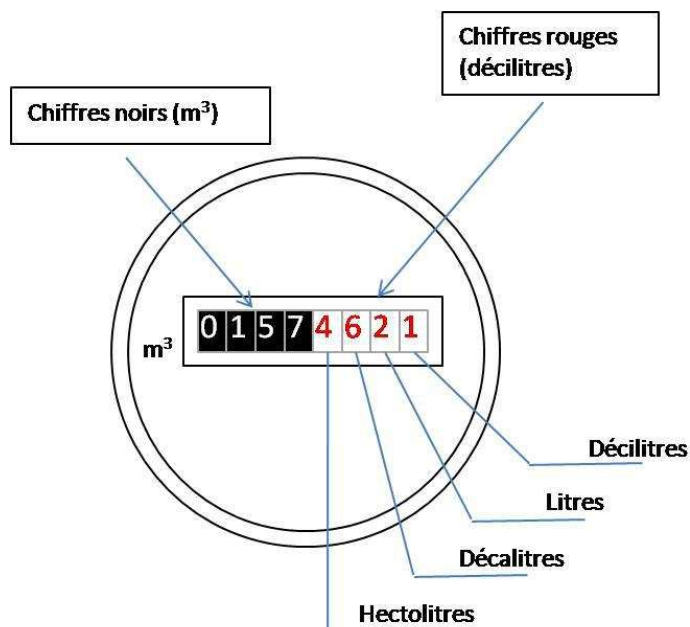
ARTICLE XIII – TARIFS

Le prix de l'eau et les tarifs du catalogue des tarifs sont fixés par délibération du conseil communautaire de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois. Les délibérations sont consultables sur le site internet de la Communauté de communes.

ANNEXE 1 – LECTURE D'UN COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer la consommation d'eau. Il indique le volume d'eau en m^3 que l'abonné a utilisé. $1m^3 = 1000$ litres.

Seuls les chiffres noirs sur fond blanc, ou blancs sur fond noir, sont retenus pour la facturation. Ils constituent l'index relevé, que l'on retrouve sur sa facture. La différence entre deux index relevés d'une année sur l'autre donne la consommation facturée. Les chiffres rouges sur fond blanc ou blancs sur fond rouge représentent les litres et permettent de détecter les fuites éventuelles sur son installation.



ANNEXE 2 – SCHEMA LIMITE DE PROPRIETE

Situation conforme (figure 1)

La réglementation précise que les réseaux d'eaux appartiennent à l'exploitant jusqu'au compteur inclus. C'est-à-dire que l'exploitant est responsable des réseaux dans le domaine public jusqu'au compteur en limite de propriété privée et le propriétaire est responsable de la protection (entretien) du compteur jusqu'à son habitation.

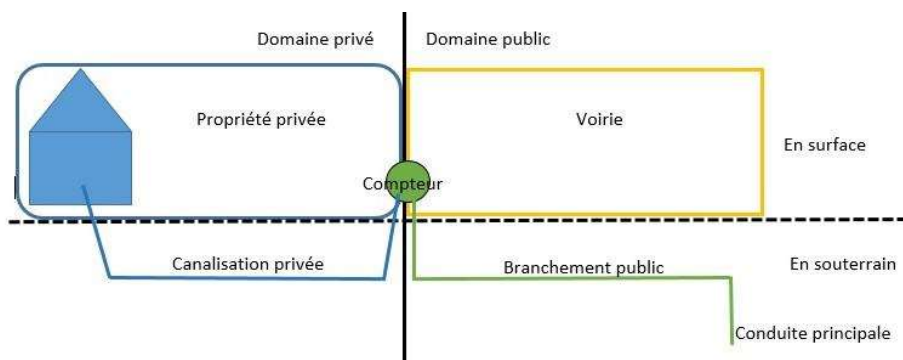


Figure 1 : Situation conforme avec le compteur en limite de propriété

Cas particulier du compteur en domaine privé (figure 2)

Si le compteur est placé à l'intérieur de la propriété, en surface, le terrain est du domaine privé, propriété du propriétaire et les réseaux en souterrain appartiennent à l'exploitant. L'exploitant est responsable jusqu'au compteur, mais demande à l'abonné l'autorisation d'intervenir dans le domaine privé. De plus, un retour à une situation conforme (cf. figure 1) est imposé par l'exploitant.

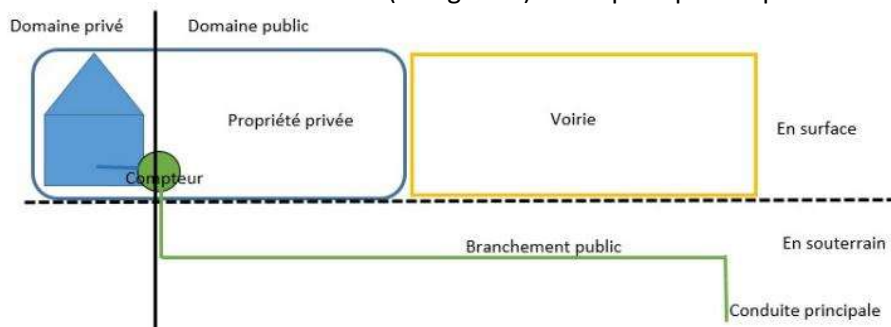


Figure 2 : Cas particulier compteur en domaine privé

Entretien du branchement, quel que soit la situation, conformément à la réglementation

Pour la partie du branchement située en domaine public avant compteur, le branchement est la propriété de l'exploitant et fait partie intégrante du réseau. L'exploitant prend à sa charge les réparations et dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement. L'exploitant prend à sa charge le renouvellement de sa partie du branchement.

Pour la partie du branchement située en domaine privé (ou après compteur sur domaine public), le branchement appartient au propriétaire. La garde et la surveillance de cette partie du branchement sont à la charge du propriétaire avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité

ANNEXE 3 – L’INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS DANS UN IMMEUBLE COLLECTIF

Afin de responsabiliser les copropriétaires et d’éviter que le non-paiement des charges d’eau par certains mette une copropriété en difficulté en répercutant les impayés sur les autres copropriétaires, la loi de Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) du 13 décembre 2000 a posé, en son article 93, le principe de l’individualisation des contrats de fourniture d’eau. Celui-ci dispose que :

Tout service de distribution d’eau destinée à la consommation humaine est tenu de procéder à l’individualisation des contrats de fourniture d’eau à l’intérieur des immeubles collectifs d’habitation et des ensembles immobiliers de logements dès lors que le propriétaire en fait la demande. Le propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l’individualisation des contrats d’eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du Code de la santé publique et la pose de compteurs d’eau. Les conditions d’organisation et d’exécution du service public de distribution d’eau doivent être adaptées pour préciser les modalités de mise en œuvre de l’individualisation des contrats de fournitures d’eau, dans le respect de l’équilibre économique du service conformément à l’article L 2224-1 du Code général des collectivités territoriales. Un décret en Conseil d’Etat précise les conditions d’application du présent article ».

Le décret dont il est fait mention est celui du 28 avril 2003. Puis, une loi du 5 mars 2007 est venue préciser à quelle majorité l’assemblée générale d’un syndicat de copropriétaires devait se prononcer sur le principe de l’individualisation, sur la réalisation des études et des travaux nécessaires pour effectuer cette opération.

En d’autres termes, la loi SRU attribue au seul propriétaire bailleur ou au syndic mandaté par la majorité des copropriétaires, la responsabilité de demander l’individualisation des contrats de fourniture d’eau à l’intérieur des immeubles collectifs d’habitation et des ensembles immobiliers de logements.

La démarche d’individualisation comprend 5 étapes :

1. Le propriétaire ou syndic mandaté adresse une demande préliminaire d’individualisation (incluant un dossier technique qui comporte le plan détaillé des canalisations et logements desservis) au service des eaux de la Communauté de communes Castelnaudary Lauragais Audois.
2. L’exploitant lui indique si les conditions sont remplies et précise si nécessaire les travaux complémentaires à réaliser (rapport des prescriptions techniques après visite sur le site) dans un délai de quatre mois après réception de la demande complète.
3. Le propriétaire ou syndic mandaté informe ses locataires ou les copropriétaires sur la nature et les conséquences techniques et financières d’une individualisation des contrats, avant d’en confirmer la demande. Une décision de l’assemblée générale sur le principe d’individualisation (condition d’abonnement et travaux éventuels), prise à la double majorité de l’article 26, soit la majorité en nombre de tous les copropriétaires représentant au moins les 2/3 des voix du syndicat;
4. Le propriétaire ou syndic mandaté confirme sa demande (par le procès-verbal de l’assemblée général actant le vote majoritaire pour l’individualisation) et réalise les études et les travaux nécessaires à l’individualisation : mise en conformité des installations.

5. L'exploitant pose les compteurs individuels, après avoir reçu les formulaires d'abonnement de chaque logement et une fois les travaux effectués dans le domaine privé selon les prescriptions techniques préalables. Les frais de pose et d'entretien sont à la charge du propriétaire.

Attention : un compteur général sera conservé à la charge du propriétaire ou du syndic mandaté.

Sauf disposition contraire au règlement de service, les compteurs individuels sont fournis et posés par l'exploitant qui en assure l'entretien et le renouvellement. Chaque compteur est cacheté lors de sa pose sur l'installation. Conformément au règlement du service, le bris du scellé expose l'abonné à des pénalités. D'une manière générale, toute intervention sur un compteur ne peut être réalisée que par l'exploitant.

Le compteur collectif (dit général)

Le compteur général est conservé en limite de propriété publique/ privé selon les prescriptions imposées par le règlement de service. Il comptabilise l'ensemble du volume fourni à l'immeuble mais la facture prendra en compte seulement la différence entre les volumes des compteurs individuels et le volume général.

Les compteurs individuels

Sauf disposition contraire du règlement de service de la collectivité, les compteurs individuels sont fournis et posés par l'exploitant sur l'installation privée après le compteur général. Les modalités tarifaires propres à la pose (et le cas échéant la fourniture du compteur) seront fournies sur simple demande, lors de l'instruction de la demande. Les frais de pose et d'entretien seront à la charge du propriétaire.

Pour toute intervention, les compteurs doivent être accessibles aux agents de l'exploitant, pour cette raison il est demandé qu'ils soient posés dans les parties communes de l'immeuble (gaines ou placard technique palières). En présence d'un parc de compteurs conformes aux exigences de l'exploitant, ce dernier peut décider de conserver les compteurs en place. Ils deviennent de ce fait la propriété de l'exploitant qui en assurera l'entretien et le remplacement ultérieur.

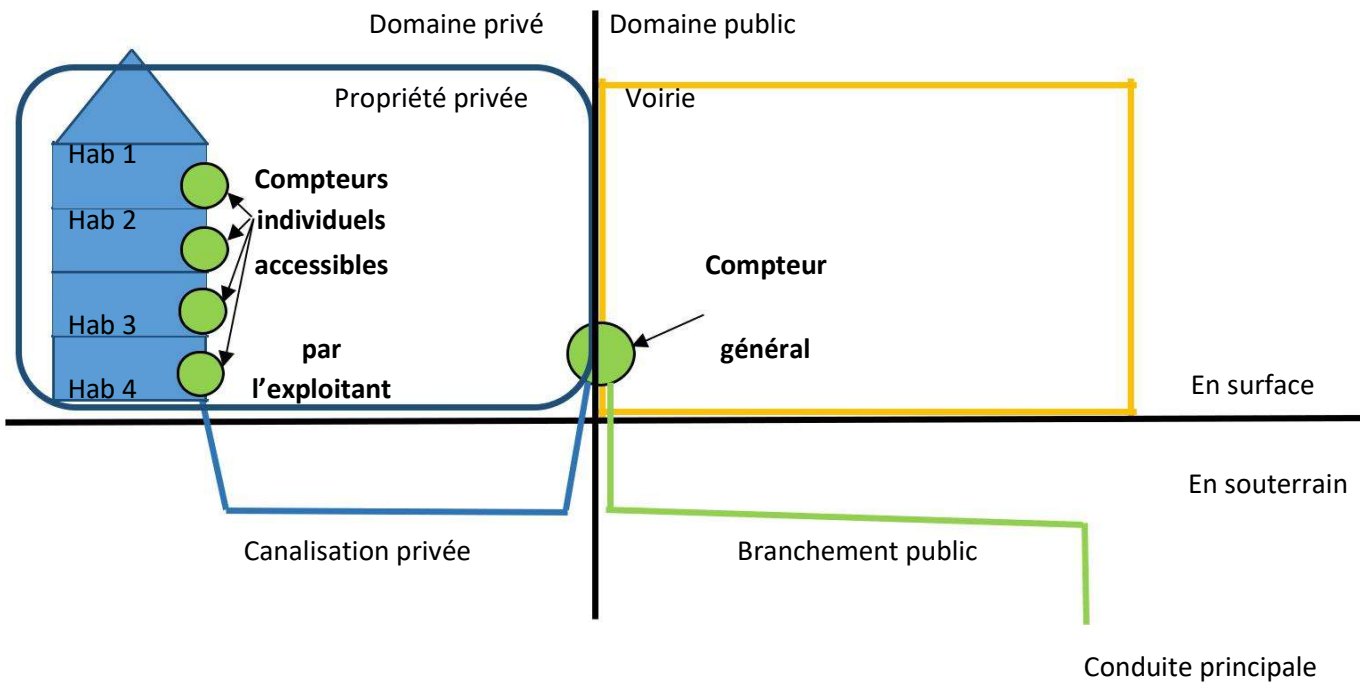


Figure 1 : individualisation dans un ensemble collectif

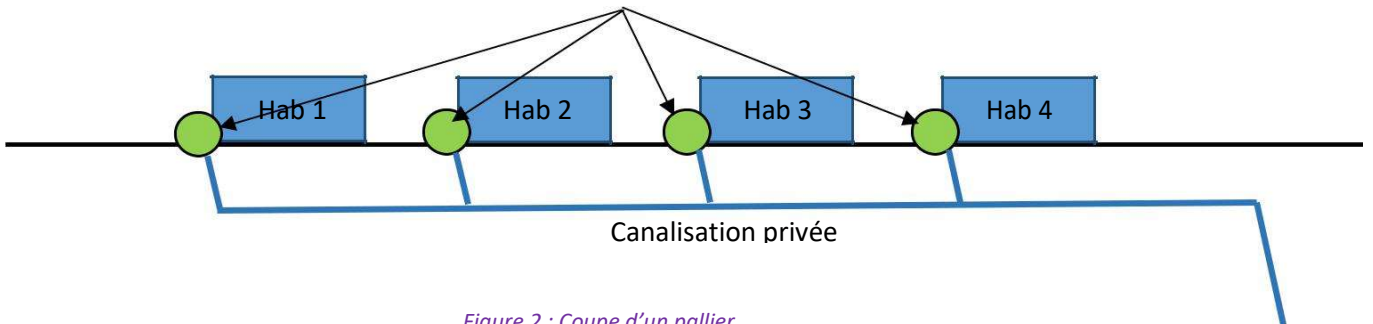


Figure 2 : Coupe d'un palier