

Le Règlement du service de l'Eau Potable



Le Service de l'Eau

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

1-1 La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez contacter à tout moment le Service de l'Eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Le Service de l'Eau est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1-2 Les engagements du Service de l'Eau

En livrant l'eau chez vous, le Service de l'Eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par l'Agence Régionale de la Santé.

- une assistance technique au 04 34 20 30 09, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,

- un accueil téléphonique au 04 34 20 30 02 du lundi au vendredi de 8h à 18h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,

- une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

- le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,

- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- réalisation des travaux au plus tard dans les

15 jours ou ultérieurement à la date qui vous convient après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

• une mise en service rapide de votre alimentation en eau

lorsque vous emménagez dans un nouveau logement.

1-3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de distribution de l'Eau potable, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,

- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;

- de prélever l'eau directement sur le réseau à partir des appareils publics ou par tout autre moyen que le branchement.

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

- manœuvrer les appareils du réseau public ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations du réseau public ;

- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours francs à compter de sa notification par courrier avec accusé de réception. Le Service de l'Eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

LES MOTS

POUR

SE COMPRENDRE

•

Vous

désigne l'utilisateur

c'est-à-dire toute personne,

physique ou morale, titulaire

du contrat d'abonnement au

Service de distribution de l'Eau potable.

Ce peut être :

le propriétaire ou le locataire

ou l'occupant de bonne foi

ou le syndicat des copropriétaires

représenté par son syndic.

•

La Collectivité

désigne La Communauté

d'Agglomération de Montpellier qui est

l'autorité organisatrice du service

chargée de définir et contrôler l'atteinte

des objectifs et des priorités (par

exemple niveau de qualité attendu),

d'anticiper et programmer les moyens et

investissements nécessaires au

fonctionnement du service et de choisir

le mode de gestion et de financement

(régie ou délégation...).

•

Le Service de l'Eau

désigne les services opérationnels

à qui la Collectivité a confié

l'approvisionnement en eau potable des

clients desservis

par le réseau

dans les conditions du

règlement du service.

•

Le règlement du service

désigne le document établi

par la Collectivité et adopté

par délibération du 21 avril 2011;

il définit les obligations mutuelles du

Service de l'Eau

et du client sur les Communes

Montferrier-Sur-Lez, Saint Brès et

Sussargues.

1•4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Service de l'Eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Service de l'Eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

1•5 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Service de l'Eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Service de l'Eau doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Service de l'Eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1•6 La défense 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. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Service de l'Eau et au service de lutte contre l'incendie ainsi qu'aux agents autorisés par la Collectivité.

1•7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, des prescriptions techniques et administratives particulières indiquées en annexe n° 2 s'appliquent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.



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

2•1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit auprès du Service de l'Eau.

Vous recevez le Règlement du Service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Les frais d'accès au Service de l'Eau sont définis par délibération de la Collectivité. Ces frais ne sont pas exigibles lors de la procédure d'individualisation des contrats.

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions du Règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

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

2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par lettre accusé de réception. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Service de l'Eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Le Service de l'Eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations précisées à l'article 1.3.



Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

3•1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

• La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Service de l'Eau pour couvrir ses frais de fonctionnement du Service de l'Eau ;

- une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (notamment, frais d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau).

Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.

• Les taxes et redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (prélèvement sur la ressource en eau, pollution,...), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

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

3•2 Les tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Service de l'Eau, pour la part destinée à ce dernier,

- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,

- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de distribution de l'Eau potable, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation de ces tarifs est au plus tard celle du début de la période facturée.

Les tarifs sont portés à votre connaissance par voie d'affichage.

3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué deux fois par an.

Lorsque votre compteur est placé en propriété privée, vous devez faciliter l'accès des agents du Service de l'Eau chargés du relevé de votre compteur.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents du Service de l'Eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations.

Si, au moment du relevé, l'agent du Service de l'Eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un avis de second passage,

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu 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 périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours francs à compter de la réception de la mise en demeure.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Service de l'Eau.

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement les installations privées de son habitation principale et notamment de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à des fuites. Toutefois, en cas de fuite dans vos installations privées, un dégrèvement peut être obtenu selon les dispositions du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites après compteur, pris pour application de l'article 2 de la loi de la loi n°2011-525 du 17 mai 2011 dite « loi Warsmann » (articles L.2224-12-4 (alinéa III bis), R.2224-19-2 et R.2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales modifié). Les modalités d'application sont les suivantes.

A – Les usagers occupant d'un local d'habitation au sens de l'article R111-1-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, ainsi que les abonnés assimilés domestiques, (y compris les bâtiments publics ou privés occupés en majeure partie au moins par des activités tertiaires, médicales, sportives ou d'hôtellerie), peuvent demander un écrêtement de leur facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des trois dernières périodes identiques. Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif. Sont exclus du dispositif les abonnés non domestiques, qui dépendent d'un régime spécifique, ainsi que les acheteurs d'eau en gros.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont :

- les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;
- les fuites des canalisations qui alimentent des dépendances du logement (telles que caves, buanderies, séchoirs, garages, débarras, etc...) selon deux conditions : a) elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille ; b) elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement ;
- les fuites des canalisations utilisées pour l'arrosage d'un jardin lorsqu'il s'agit d'un jardin à usage exclusivement familial, appartenant au logement de l'abonné et alimenté en eau par le même compteur que ce logement.

B – En revanche, le service de l'eau potable refusera d'accorder l'écrêtement mentionné au A dans les cas suivants :

- si la fuite sur la canalisation d'eau potable après compteur est due à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ;
- si la fuite provient de branchements spécifiques destinés principalement à un usage d'arrosage ou d'irrigation ;
- si, dans le mois qui suit l'information relative à la surconsommation, l'abonné ne transmet pas une attestation d'une entreprise de plomberie de réparation de la fuite concernant son installation privative et indiquant la date de la réparation ainsi que la localisation de la fuite.

C – Au moment du relevé des compteurs d'eau, soit deux fois par an par le service de l'eau, dès constat d'une surconsommation, l'abonné en est informé par ce service et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. A l'occasion de cette information, le service de l'eau indiquera à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture mentionné au A sous réserve des conditions du B. Il rappellera également les conditions fixées par la réglementation en vigueur. A défaut de l'information mentionnée ci-dessus, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

D – En cas de demande d'écrêtement de facture correspondant aux conditions requises aux A et B ci-dessus, le service de l'eau recalcule la facture sur la base des assiettes suivantes :

- pour les parts eau potable, redevance prélèvement et redevance pour pollution domestique, l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne habituelle de l'abonné définie au G,
- pour les parts assainissement et redevance modernisation des réseaux de collecte, l'assiette de facturation est la consommation moyenne de l'abonné définie au G.

E - Le service de l'eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle de la part de l'abonné, le service de l'eau engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

F – L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, soit par l'information que lui adresse le service de l'eau conformément au C, soit par tout autre moyen, peut demander au service de l'eau, dans le délai d'un mois à compter de la réception de l'information ou de la facture, une vérification du bon fonctionnement de son compteur. Dans le délai d'un mois à compter de la demande, le service de l'eau procède à la vérification ou fait connaître à l'abonné qu'elle n'est pas nécessaire, en justifiant sa décision. Les résultats de la vérification sont notifiés à l'usager par le service de l'eau. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service de l'eau, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur. Dans ce cas, l'abonné peut demander à bénéficier de l'écrêtement de sa facture aux conditions indiquées aux A et B.

G – Pour le calcul de l'écrêtement de la facture mentionné au A, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation (ou abonné assimilé domestique) est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation, pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Pour les immeubles collectifs ou ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence positive entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels. Un détail des consommations des compteurs individuels sera joint à la facture du compteur général.

3-4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué sous quinze jours à date d'émission de la facture.

L'abonnement (partie fixe) est facturé à terme échu, **semestriellement**. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

La consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés en milieu d'année sur la base de la consommation en eau potable relevée sur le compteur.

La facturation se fait en deux fois :



- **A compter du 15 juin de l'année N :** Facturation correspondant à la **prime fixe semestrielle du 1er semestre de l'année N** et, à titre d'acompte, d'une consommation estimée égale à 40 % de la consommation **moyenne des trois dernières années**. Si la consommation présente des caractéristiques particulières (forte variation saisonnière ou absence d'historique suffisant...), la consommation moyenne sera établie forfaitairement à 120 m³/an ou 60 m³/semestre correspondant à la consommation moyenne nationale retenue par l'INSEE.
- **A compter du 15 décembre de l'année N :** Facturation correspondant à la prime fixe **semestrielle du 2nd semestre de l'année N** et de la consommation de l'année N constatée lors de la relève des compteurs d'eau déduction faite de l'estimation de la consommation facturée au mois de juin.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique ,
- par TIP,
- par Internet,
- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces dans les bureaux de Poste.

Si le montant de votre facture est supérieur à 15,50 euros par mois, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur.

La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances d'une régularisation si votre facture a été surestimée.

3-5 En cas de non paiement

Pour les abonnés domestiques : Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité de retard définie par délibération de la Collectivité.

Ce montant minimum pourra être actualisé et figure sur votre facture.

Indépendamment de cette pénalité, peuvent s'ajouter à la facture des frais de commissions de rejet de chèques ou de prélèvements impayés qui seraient facturés par les établissements bancaires au Service de l'Eau.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel suivie d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de huit jours, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non paiement, le Service de l'Eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

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

4-1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, le robinet d'arrêt avant compteur,
- la canalisation située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le compteur (qui peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance).

Le branchement doit comporter un clapet anti-retour sur la partie privative et peut comporter un réducteur de pression.

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

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

4-2 L'installation et la mise en service

Le branchement ne peut être accordé pour un immeuble seulement si ce dernier est en conformité avec les règlements d'urbanisme en vigueur.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service de l'Eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation du branchement sont réalisés par le Service de l'Eau et sous sa responsabilité.

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Service de l'Eau peut refuser ou différer l'acceptation d'une demande de branchement si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont de la compétence de la Collectivité qui décide ou non de leur réalisation.

La mise en service du branchement est effectuée par le Service de l'Eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

4-3 Les modalités financières

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux, le Service de l'Eau adresse au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires un devis établi sur la base du Bordereau Des Prix unitaires annexé au contrat liant à la Collectivité. Le coût réel du branchement, calculé par application des prix unitaires de ce même bordereau aux quantités réellement exécutées, sera facturé par l'usager après achèvement des travaux, mais plafonné à l'estimation des travaux préalablement établie.

4-4 L'entretien

Le Service de l'Eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement

En revanche, les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires sont à sa charge. Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de sa part.

Vous n'êtes chargé de la garde et de la surveillance que pour la partie du branchement située en propriété privée (compteur compris). De ce fait, sauf si votre faute est établie, vous n'êtes pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

4-5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement dont le montant est défini par délibération de la Collectivité.

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

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

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont gérés par le Service de l'Eau.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Service de l'Eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Service de l'Eau

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

Le Service de l'Eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5-2 L'installation

En règle générale, le compteur est placé en domaine privé; à titre dérogatoire, le Service de l'Eau peut décider de le placer en domaine public. Le compteur (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) lorsqu'il est placé en propriété privée, est posé aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Service de l'Eau). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsqu'il est placé en domaine public, le compteur est posé le plus près possible de la propriété privée.

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Service de l'Eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Service de l'Eau.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé



conformément aux prescriptions techniques jointes en annexe, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification

Le Service de l'Eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre

présence, par le Service de l'Eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Service de l'Eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Service de l'Eau, à ses frais. Vous devez néanmoins lui signaler toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose de votre compteur en propriété privée, le Service de l'Eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

En revanche, si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Service de l'Eau.

Lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

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



On appelle "installations privées", les installations situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble), y compris le joint de sortie du compteur.

6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

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.

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Service de l'Eau, l'Agence Régionale de la Santé ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Service de l'Eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, restée sans effet pendant un délai d'au moins 15 jours francs à compter de sa notification, le risque persiste, le Service de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le Service de l'Eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le Service de l'Eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6-2 L'entretien et le renouvellement

Vous êtes tenu d'entretenir vos installations privées et en particulier, de réparer les fuites. L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Service de l'Eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

Toutefois, lorsqu'une partie de vos installations privées est placée par décision du Service de l'Eau en domaine public, les obligations et responsabilités relatives à l'entretien, au renouvellement et au maintien en conformité ne vous incombent que pour les installations situées dans votre propriété privée.

A Montpellier,

Le Président de la Communauté d'Agglomération de Montpellier

Jean-Pierre MOURE

ANNEXE 1

Précautions à prendre contre le gel

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que vous soyez propriétaire ou locataire, sous votre garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver pensez à prendre les précautions qui s'imposent.

- En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

1. Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
2. Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
3. Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est à dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- Si votre compteur est situé dans une niche (regard de façade) entourez le de laine de verre.
- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre enfermée dans un sac plastique étanche, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel
- Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :
 - ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
 - en cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites !
 - Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : chiffons, papiers journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.
- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave...) s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :
 - soit demander au Service des Eaux de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas).

- soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple) à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
 - mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.
- En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :
 - d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpilières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée; mais n'utilisez jamais une flamme).
 - d'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

Annexe 2 : Individualisation des contrats de prescriptions techniques et administratives fourniture d'eau

LES MOTS POUR

SE COMPRENDRE

Vous

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

La Collectivité

désigne La Communauté d'Agglomération de
Montpellier (34)
qui est l'autorité organisatrice du service
chargée de définir et contrôler l'atteinte des
objectifs et des priorités (p.ex niveau de qualité
attendue), d'anticiper et programmer les
moyens et investissements nécessaires au
fonctionnement du service et de choisir le mode
de gestion et de financement (régie ou
délégation...).

Le Service de l'Eau

désigne les services opérationnels
à qui la Collectivité a confié
l'approvisionnement en eau potable des clients
desservis
par le réseau
dans les conditions du
règlement du service.

Les prescriptions techniques et administratives

désignent l'ensemble des conditions fixées par
la Collectivité et adoptées
par délibération du 21 avril 2011
nécessaires à l'individualisation des contrats
de fourniture d'eau
dans les immeubles collectifs d'habitation
et les ensembles immobiliers de logements
Elles s'appliquent aux installations intérieures
collectives ainsi qu'aux dispositifs de comptage.
Elles définissent le processus de mise en
œuvre de l'individualisation



1

Les installations intérieures collectives

**Elles vous appartiennent et demeurent
sous votre entière responsabilité.**

A ce titre vous en assurez

**l'établissement, la surveillance, l'entretien,
le renouvellement et le maintien en conformité**

Elles doivent respecter la réglementation
applicable aux installations de distribution d'eau
destinée à la consommation humaine.

1.1 La définition et la délimitation

Les installations intérieures collectives désignent
l'ensemble des équipements de production,
stockage, traitement et distribution de l'eau froide
des immeubles collectifs d'habitation ou
ensembles immobiliers de logements.

Sauf spécification contraire prévue dans votre
contrat d'abonnement, les installations intérieures
collectives commencent, conformément au
règlement du service de l'eau, immédiatement à
l'aval du compteur général d'immeuble joint de
sortie compteur compris.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage
individuels équipant les lots particuliers et parties
communes de l'immeuble ainsi qu'à ceux équipant
les réseaux spécifiques, tels que : arrosage,
défense contre l'incendie, climatisation,
réchauffement et retraitement de l'eau...

Les installations intérieures collectives ainsi
définies doivent être strictement séparées, au sein
de l'immeuble, de celles distribuant tout autre
fluide.

Le Service de l'Eau n'est pas tenu d'intervenir sur
les installations intérieures collectives.

1.2 Les caractéristiques

Les installations intérieures collectives ne doivent
pas être susceptibles de dégrader la qualité de
l'eau délivrée au compteur général d'immeuble par
le Service de l'Eau.

Elles doivent de même permettre d'assurer une
distribution de l'eau satisfaisante en quantité et en
pression ; à cet effet, elles ne doivent ni provoquer
de pertes de charges excessives, ni présenter de
fuites d'eau.

Vous êtes tenu d'équiper chaque colonne
montante de vannes d'isolement. Ces vannes
d'isolement accessibles et manœuvrables à tout
moment par le Service de l'Eau, sont maintenues
en parfait état de fonctionnement par vos soins et
à vos frais

Un plan indiquant l'emplacement des colonnes
montantes et de leurs vannes d'isolement est
fourni par vos soins au Service de l'Eau.

Les équipements particuliers, tels que les
surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs,
doivent être conformes à la réglementation en
vigueur.

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas
provoquer, même temporairement, une
augmentation de la pression de l'eau aux
dispositifs de comptage individuels supérieure à
10 bars. Pour s'assurer du respect de cette
limite, le Service de l'Eau peut demander ou
procéder à l'enregistrement de la pression au
niveau du surpresseur et, notamment, lors des
démarrages et arrêts des pompes.



2

Le comptage

**Tous les points de livraison d'eau
des lots particuliers de l'immeuble collectif
d'habitation ou de l'ensemble immobilier de
logements sont équipés
de dispositifs de comptage individuels.
Les points de livraison d'eau des parties
communes peuvent également être équipés
de dispositifs de comptage individuels.**

2.1 Le dispositif de comptage individuel

Chaque dispositif de comptage individuel doit
permettre de poser, dans des conditions de bon
fonctionnement métrologique, un compteur
mesurant au moins 110mm de longueur.

Il comprend obligatoirement :

- un dispositif d'isolement individuel, accessible
et verrouillable à tout moment par le Service de
l'Eau, si nécessaire, au moyen d'un système de
commande à distance
- un clapet anti-retour d'eau contrôlable et
conforme à la réglementation
- un compteur d'un modèle agréé par le service
de l'eau, à savoir, de classe C et, sauf
exception techniquement justifiée, de
technologie volumétrique et de diamètre 15mm.

Chaque dispositif de comptage individuel est
identifié par une plaque gravée fixée à la
tuyauterie ou au mur, indépendante du
compteur et indiquant la référence du service
de l'eau ainsi que du lot desservi.

Si les installations le nécessitent, un même lot
peut être équipé de plusieurs dispositifs de
comptage individuels.

Vous devez fournir au Service de l'Eau lors de
la souscription du contrat d'individualisation la
liste des dispositifs de comptage individuels
ainsi que la référence du lot équipé.

Lorsque les dispositifs de comptage individuels
sont installés à l'intérieur des logements, ils
sont obligatoirement équipés de systèmes de
relevé à distance de la consommation d'eau.

Dans les immeubles déjà dotés de dispositifs
de comptage individuels, équipés ou non de
systèmes de relevé à distance, le Service de
l'Eau examine la possibilité de conserver, de
modifier ou de remplacer les compteurs et les
équipements existants, il se détermine en
fonction de leur conformité aux présentes
prescriptions, de leurs caractéristiques
techniques et des conditions de reprise des
informations à partir de ces systèmes. Dans le

cas de modification ou remplacement de compteurs ou équipements existants, les frais correspondants sont à votre charge.

Les dispositifs de comptage individuels sont installés ou conservés puis entretenus et renouvelés dans les conditions prévues au règlement du service de l'eau et au contrat d'individualisation.

2.2 Le compteur général d'immeuble

Le compteur général d'immeuble détermine la limite entre les ouvrages du service de l'eau et les installations intérieures collectives.

Dans le cas d'un immeuble existant, le compteur général d'immeuble déjà en place est conservé. Si l'immeuble n'est équipé que de dispositifs de comptage individuels ou s'il s'agit d'un immeuble neuf, un compteur général d'immeuble peut-être installé à vos frais par le Service de l'Eau, dans les conditions du règlement du service .

Le compteur général d'immeuble est obligatoirement équipé d'un point de prélèvement d'eau permettant de contrôler la conformité de la qualité de l'eau à la réglementation applicable.



3

Le processus

Le processus désigne les différentes étapes tant techniques qu'administratives de la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

3.1 La demande d'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements , vous devez en faire la demande auprès du Service de l'Eau.

Le Service de l'Eau vous remet un questionnaire vous permettant d'établir la description détaillée des installations intérieures collectives et des dispositifs de comptage de l'immeuble ainsi que, le cas échéant, le projet de programme de travaux pour leur mise en conformité avec les prescriptions techniques décrites au tableau ci-annexé.

Une fois complété, votre dossier de demande est alors adressé par courrier recommandé avec avis de réception au Service de l'Eau.

3.2 L'examen du dossier de demande

Dans les 4 mois qui suivent la réception de votre dossier de demande d'individualisation, le Service de l'Eau vérifie la conformité de vos installations intérieures collectives et dispositifs de comptage aux prescriptions techniques et vous indique les modifications à apporter à votre projet de programme de travaux.

Parallèlement, vous devez faire effectuer une visite des installations, comportant des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général d'immeuble et sur différents points de livraison dans l'immeuble par un prestataire et selon un protocole agréés par le Service de l'Eau.

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives est mis en évidence à l'occasion de la visite ou des analyses, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause.

Le Service de l'Eau peut vous demander des éléments d'information complémentaires nécessaires à l'examen de votre dossier ; dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.

Dans le même temps, il vous remet le modèle de contrat d'individualisation, de contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et de contrat d'abonnement individuel ainsi que les conditions tarifaires applicables.

3.3 La confirmation de la demande

Il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, et de recueillir les accords prévus par la réglementation pour la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Pour confirmer votre demande d'individualisation, vous devez adresser au Service de l'Eau un dossier technique complet et tenant compte des modifications qui vous ont été indiquées. Vous devez de même préciser les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et indiquer l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de votre demande est adressée par courrier recommandé avec avis de réception au Service de l'Eau.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. La réception des travaux est notifiée par vos soins au Service de l'Eau, elle donne lieu à une visite des installations et, si nécessaire, à des analyses de contrôle de la qualité de l'eau, effectués à vos frais et dont les résultats conditionnent l'acceptation de votre demande.

Le Service de l'Eau vous indique l'ensemble des recommandations techniques, décrites au tableau ci-annexé, à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

Le Service de l'Eau procède, à vos frais, à l'installation des dispositifs individuels de comptage et de relevé et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble. Il vous appartient d'assurer l'accès du Service de l'Eau aux locaux à équiper de dispositifs de comptage.

3.4 L'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et des contrats d'abonnements individuels auprès du Service de l'Eau ont lieu préalablement au basculement à l'individualisation. Ils ne donnent pas lieu aux Frais d'accès au service spécifiés à l'article 2-1 du règlement de service

Les contrats d'abonnements individuels prennent effet à la date de basculement à l'individualisation.

A la date de basculement à l'individualisation seuls les dispositifs de comptage individuels ayant fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnement individuels sont alimentés en eau.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre le Service de l'Eau et vous, elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur général d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.

