

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

---

Commune de DESHAIES



## L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

### VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone au 05 90 25 10 10, par mail ([serviceclients@eauxnodis.com](mailto:serviceclients@eauxnodis.com)), dans votre agence en ligne ([agence.eauxnodis.com](http://agence.eauxnodis.com)), ou à votre agence au Lamentin. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

### LES TARIFS

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### LE COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau.

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

### VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommée ou estimée et peut comprendre un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué deux fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

### LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

Accusé de réception en préfecture 971-249710062-20200304-CONS240220-05- DE Date de télétransmission : 04/03/2020 Date de réception préfecture : 04/03/2020
--



## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE



### **VOUS**

désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.

### **LA COLLECTIVITE**

désigne la Communauté d'Agglomération du Nord Basse-Terre, entité organisatrice du Service de l'Eau.

### **L'EXPLOITANT**

désigne l'entreprise EAUX'NODIS à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.

### **LE CONTRAT DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC**

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

### **LE REGLEMENT DU SERVICE**

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 24/02/2020. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement service, celles-ci seront portées à la connaissance du client par tous moyens

Accusé de réception en préfecture 971-249710062-20200304-CONS240220-05- DE Date de télétransmission : 04/03/2020 Date de réception préfecture : 04/03/2020
--



## SOMMAIRE

1. LE SERVICE DE L'EAU .....	4
1.1 La qualité de l'eau fournie .....	4
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service.....	4
1.3 Le règlement des réclamations.....	4
1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau .....	4
1.5 La juridiction compétente.....	5
1.6 Les règles d'usage du service .....	5
1.7 Les interruptions du service.....	6
2. VOTRE CONTRAT .....	6
2.1 La souscription du contrat .....	6
2.2 La résiliation du contrat.....	6
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements.....	7
3. VOTRE FACTURE .....	7
3.1 La présentation de la facture .....	7
3.2 L'actualisation des tarifs.....	7
3.3 Votre consommation d'eau.....	8
3.4 Les modalités et délais de paiement .....	9
3.5 En cas de non-paiement.....	10
4. LE BRANCHEMENT.....	10
4.1 La description.....	10
4.2 L'installation et la mise en service.....	11
4.3 Le paiement.....	11
4.4 L'entretien et le renouvellement .....	12
4.5 La fermeture et l'ouverture .....	12
5. LE COMPTEUR.....	12
5.1 Les caractéristiques.....	12
5.2 L'installation.....	12
5.3 La vérification.....	13
5.4 L'entretien et le renouvellement .....	13
6. LES INSTALLATIONS PRIVEES.....	13
6.2 L'entretien et le renouvellement .....	14



## 6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie..... 15

### 1. LE SERVICE DE L'EAU

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

#### 1.1 La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant ou l'ARS du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

#### 1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité du réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la santé ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- garantir un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture, ainsi qu'une permanence située à Lamentin, du lundi au vendredi de 7h30 à 14h30 ; ceci afin d'effectuer vos démarches et de répondre à vos questions,

- fournir une réponse écrite à vos courriers au plus tard dans les 15 jours suivant leur réception,
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile
- envoyer un devis sous 15 jours après rendez-vous d'étude des lieux ou avant-métré pour votre demande d'un nouveau branchement
- exécuter les travaux au plus tard dans les 15 jours suivant le paiement du devis et l'obtention des autorisations administratives,
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.
- fermer votre alimentation en eau dans un délai de 3 jours ouvrés, à votre demande, en cas de départ

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

#### 1.3 Le règlement des réclamations

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

#### 1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que

Accusé de réception en préfecture 971-249710062-20200304-CONS240220-05- DE Date de télétransmission : 04/03/2020 Date de réception préfecture : 04/03/2020
--



la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. (Informations disponibles sur <http://www.mediation-eau.fr>)

### 1.5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service d'eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

### 1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau. Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- 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 par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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 du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;

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

- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;

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

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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



## 1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

## 2. VOTRE CONTRAT

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

### 2.1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de

bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

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

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture peut comprendre les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle. De plus nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Accusé de réception en préfecture  
971-249710062-20200304-CONS240220-05-  
DE  
Date de télétransmission : 04/03/2020  
Date de réception préfecture : 04/03/2020



Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

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

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.



## **3. VOTRE FACTURE**

**Vous recevez 4 factures par an.**

**Deux factures sont établies sur la base de relevée de votre compteur, et deux autres sont établies sur la base d'estimation de votre consommation.**

### **3.1 La présentation de la facture**

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

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

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

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la rubrique « Organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Office de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif.

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

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

### **3.2 L'actualisation des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

Accusé de réception en préfecture 971-249710062-20200304-CONS240220-05- DE Date de télétransmission : 04/03/2020 Date de réception préfecture : 04/03/2020
--



- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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

La modification de la base tarifaire peut intervenir par simple avenant, sans modification du règlement de service.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

### 3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur ou à partir d'une estimation de votre consommation.

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

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une relève et une facturation mensuelle peut vous être appliquée, pour un meilleur suivi des gros consommateurs notamment.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et

du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, site internet, à votre agence.... En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 15 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

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

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites autres dans vos installations privées autre que celle prévue par la loi Warsmann.



Celle-ci énonce que les usagers occupants d'un local d'habitation ont droit à un écrêtement de leur facture d'eau conformément au décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 pris en application de l'article 2 de la loi n°2011-525 du 17 mai 2011, dite loi Warsmann, et codifié à l'article L.2224-12-4 III bis, R.2224-20-1 et R.2224-19-2 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) dont les dispositions sont reprises dans les alinéas suivants.

En application de ce dispositif Warsmann, dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, par tous moyens, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (\*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

(\*) Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires.

Seuls sont concernés les locaux d'habitation (immeuble individuel ou collectif) occupés à titre principal ou secondaire. Ces dispositions s'appliquent également lorsque le local d'habitation comporte certaines parties utilisées à des fins professionnelles au sein d'un ensemble de pièces constituant un même logement.

À défaut de l'information de l'abonné par l'Exploitant, vous n'êtes pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par vous-même, 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 votre secteur géographique dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Si vous présentez, dans le délai d'un mois à compter de l'information faite par l'Exploitant dans les conditions prévues aux alinéas précédents, une attestation d'une entreprise de plomberie mentionnant la localisation de la fuite et la date de la réparation, alors votre consommation sera plafonnée :

- au double de la consommation moyenne pour le volume d'eau potable,
- à la consommation moyenne pour le volume d'assainissement,

En revanche, si aucun problème n'est détecté sur une canalisation privée, même si la surconsommation est avérée, vous devez impérativement régler la facture. Un échelonnement de la somme à payer peut vous être proposé.

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata- temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.



En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

### 3.5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, vous recevrez un rappel. Si ce rappel reste sans suite, vous recevrez une mise en demeure ; celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire fixée en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité. Il vous appartient de signifier à l'Exploitant vos démarches en cours auprès de services sociaux.

Le cas échéant, l'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

Dans cette hypothèse, après l'envoi d'un courrier de relance et d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.



A cet effet, et en accord avec les dispositions de la loi Brottes, l'alimentation en eau peut être interrompue dans des résidences secondaires, des locaux inoccupés comme résidence principale et dans tous les locaux à usage non-domestique (bâtiments officiels, administratifs, locaux commerciaux, industriels, professionnels, hôtels, associatifs, sportifs, etc).

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, vous êtes susceptibles de recevoir des rappels téléphoniques et des courriels. L'Exploitant du service poursuit alors le règlement des factures par toutes voies de droit.

## 4. LE BRANCHEMENT

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

### 4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

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



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

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

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

#### 4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un boîtier spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs). Ce boîtier est installé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation 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, sauf mention contraire sur



le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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

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

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

Toute demande de déplacement de compteur et de reprise d'un branchement fermé, à la demande de l'abonné donne lieu au paiement, par le demandeur, du coût des travaux sur la base d'un devis établi par l'Exploitant.

#### 4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs



fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application de ce contrat. L'obtention des autorisations préalables à l'exécution des travaux sont à votre charge.

Les devis doivent être soldés avant la date de planification des travaux.

#### 4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé 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 votre part.

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

#### 4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de



service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

### 5. LE COMPTEUR

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

#### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité une fois installés.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

#### 5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en limite de propriété privée, sur le domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).



Lorsque le 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.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

### 5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

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 de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.



### 5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre les chocs). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

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

## 6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).

### 6.1 Les caractéristiques

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



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

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du

service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

## 6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.



### 6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.



## **ANNEXE 2 : Modalités d'exercice du droit de rétractation**

(Article L111-1 du Code de la consommation)

S'agissant des abonnements conclus à distance et hors établissement, l'abonné a le droit de se rétracter d'un contrat de fourniture d'eau, sans donner de motif, dans le délai prévu par la réglementation.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après la date de paiement de la facture d'accès au service, qui marque la conclusion du contrat d'abonnement à l'eau.

Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné doit notifier à l'Exploitant sa décision de rétractation du contrat de fourniture d'eau au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté (envoi d'un courrier en recommandé), avant l'expiration du délai de rétractation décrit précédemment. Il peut utiliser le formulaire de rétractation ci-dessous. En cas de litige, c'est à l'abonné d'apporter la preuve qu'il a bien respecté le délai de rétractation.

### **Conséquences de la rétractation**

L'exercice du droit de rétractation met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement.

En cas de rétractation, le Distributeur d'eau rembourse au demandeur tous les paiements perçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où le Distributeur d'eau a été informé de la décision de rétractation. Le remboursement n'occasionne pas de frais pour le demandeur.

Si l'abonné a demandé le démarrage de prestation de fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, il devra s'acquitter auprès du Distributeur d'eau du montant correspondant aux prestations fournies avant la réception par le Distributeur de la décision de rétractation.

## **FORMULAIRE DE RETRACTATION**

*{Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire à " Service Client EAUX'NODIS ", 46, rue du Commandant Mortenol, 97129 Lamentin, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.}*

À l'attention du "Service Client EAUX'NODIS".

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la fourniture d'eau, commandé le :

Nom: .....

Prénom: .....

Adresse postale: .....

Date:

Signature:

(Précédée de la mention "lu et approuvé")

Accusé de réception en préfecture  
971-249710062-20200304-CONS240220-05-  
DE  
Date de télétransmission : 04/03/2020  
Date de réception préfecture : 04/03/2020