

A retenir

Le contrat d'abonnement

L'abonnement au service public de distribution d'eau potable est cadré par un contrat d'abonnement, constitué par le présent Règlement du Service de l'Eau et par les conditions particulières, qui vous engage et engage le Distributeur d'eau sur le respect des conditions fixées par le Règlement du Service de l'Eau.

Le contrat peut être souscrit ou résilié à tout moment, en prenant contact avec le Distributeur d'eau par téléphone, courrier postal, courrier électronique ou au point d'accueil physique des usagers.

Les tarifs

Le prix de l'abonnement est fixé par le contrat de délégation de service public entre la Collectivité et le Distributeur d'eau. Le prix du volume d'eau consommé est fixé

- par la Collectivité pour la part qui lui revient. La recette correspondante permet le financement des investissements nécessaires au service,
- par le contrat de délégation de service public pour la part qui revient au Distributeur d'eau afin d'assurer le fonctionnement du service.

Les tarifs des prestations accessoires (frais d'accès au service, frais de vérification d'un compteur...) et des pénalités sont fixés par le contrat de délégation de service public entre la Collectivité et le Distributeur d'eau.

Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées (Etat, Agence de l'Eau...)

Les tarifs du service public de distribution d'eau potable sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau et consultables sur son site Internet, aux coordonnées indiquées dans le schéma en haut de page.

Le compteur d'eau

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau pour établir la facturation du service public de distribution d'eau potable et de l'assainissement. Il est la propriété de la Collectivité, mais vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les scellés sans autorisation du Distributeur d'eau. Le Distributeur d'eau doit pouvoir accéder au compteur pour le relevé annuel d'index et pour toute intervention technique qui serait nécessaire, notamment le remplacement du compteur quand celui-ci arrive en fin de vie.

La facturation

Sauf dispositions particulières, l'utilisation du service de distribution d'eau potable est facturée deux fois par an. La facture comprend le prix de l'abonnement au service, et le prix des volumes d'eau consommés. Ceux-ci sont fixés par le relevé du compteur pour l'une des deux factures, et par une estimation, régularisée au relevé suivant, pour l'autre facture.

La sécurité sanitaire

Les installations que vous utilisez ou dont vous êtes propriétaire ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire du réseau, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent une ressource privée ou un puits, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable. Si vous n'en avez pas la certitude, faites vérifier vos installations par un professionnel.



1. Le service public de distribution d'eau potable

Le service public de distribution d'eau potable désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à la distribution d'eau potable (traitement, distribution et contrôle de l'eau, service rendu aux usagers) sur le territoire des communes de Bécherel, Bréal-sous-Montfort, Chavagne, Cintré, Goven, La-Chapelle-Chaussée, La-Chapelle-Thouarault, Langan, L'Hermitage, Miniac-sous-Bécherel, Mordelles et Talensac.

1.1 Les engagements de la Collectivité

La Collectivité s'engage à :

- mettre en œuvre des actions de protection des ressources à l'amont des captages d'eau, décrites sur le site Internet www.ebr-collectivite.fr,
- suivre et contrôler l'application du contrat de délégation de service public qui la lie au Distributeur d'eau,
- réaliser les extensions ou renforcement du réseau public de distribution d'eau potable,

- garantir la gestion patrimoniale des équipements du service.

1.2 Les engagements du Distributeur d'eau

Le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- distribuer une eau conforme aux obligations réglementaires pour les eaux destinées à la consommation humaine ⁽¹⁾ ; si l'abonné a des exigences supplémentaires sur la qualité de l'eau, le traitement nécessaire incombe à l'abonné ;
- assurer un contrôle régulier de la qualité de l'eau distribuée et en communiquer les résultats aux abonnés et à la Collectivité, par affichage en Mairie, avec la facture d'eau et sur le site Internet du Distributeur d'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, dont les coordonnées figurent sur la facture et sur le site Internet du Distributeur d'eau, pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public (délai de première intervention en cas d'incident sur le réseau ou en cas de fuites sur branchement ou compteur : 45 minutes) ;
- répondre aux appels téléphoniques avec une durée d'attente maximale de 90 secondes pour au moins 80% des appels (à partir du moment où

l'appelant a indiqué son choix sur le Serveur Vocal interactif) ;

- respecter les horaires de rendez-vous fixés au domicile de l'usager dans une plage horaire de 2 heures, hors impératif de service ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau (délai de réalisation d'un devis de branchement : 8 jours ouvrés, délai de réalisation de travaux de branchement neuf (hors cas nécessitant une extension) : 15 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives) ;
- mettre en service rapidement l'alimentation en eau lorsqu'un usager emménage (délai de fourniture de l'eau suivant la demande d'abonnement sur un branchement existant : 1 jour ouvré) ; - lors qu'un abonné en fait la demande, mettre hors service l'alimentation en eau (fermeture du branchement) dans un délai de deux jours ouvrés.
- mettre à la disposition des usagers un service téléphonique et un accueil physique dont les coordonnées et horaires figurent sur la facture et sur le site Internet du Distributeur d'eau, pour répondre à toutes les demandes ou questions des usagers relatives au service ; répondre dans

un délai de 3 jours ouvrés aux courriers postaux ou électroniques adressés par les usagers ;

L'abonné qui constaterait le non-respect d'un ou plusieurs des engagements décrits ci-dessus peut demander au Distributeur d'eau le versement d'une indemnité forfaitaire de 25 euros par infraction constatée.

1•3 Les règles d'usage du service

Les ressources en eau douce ne sont pas inépuisables. Chaque acteur doit participer à l'équilibre des milieux aquatiques. Les usagers peuvent contribuer à cet effort en veillant à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

En bénéficiant du service public de distribution d'eau potable, l'abonné s'engage à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles interdisent à l'abonné :

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel. L'abonné ne doit pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser, de façon pérenne ou ponctuelle, l'eau pour d'autres usages que ceux usuels pour un abonné de la catégorie « ménages » et que ceux déclarés lors de la souscription du contrat d'abonnement pour un abonné d'une autre catégorie, sauf s'il en a préalablement informé le Distributeur d'eau pour que ce dernier lui communique les incidences techniques et financières du changement d'usage ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement défini à l'article 4.1 ou à partir des appareils publics.

De même, l'abonné s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition. Ainsi, il ne peut pas :

- modifier lui-même l'emplacement de son 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 ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manoeuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- 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. Le Distributeur d'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 par le Distributeur d'eau afin de protéger les autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le

délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, son contrat est résilié et son compteur enlevé.

1•4 Perturbations de la fourniture d'eau et variations de pression

Le Distributeur d'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.

Pendant tout arrêt d'eau, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Distributeur d'eau s'engage à assurer les travaux nécessaires au rétablissement de la distribution dans les plus brefs délais. Par tous les moyens dont il dispose, il informe les abonnés des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations, d'entretien ou de renouvellement). Il veille également à considérer comme prioritaires les usagers ayant des besoins particuliers ou qui en auront fait la demande (hôpitaux, dialyse à domicile, etc.).

Si l'abonné est un industriel qui utilise l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, il doit disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

Cependant, en cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 12 heures consécutives, pour une raison imputable au Distributeur d'eau, les abonnés sans distinction de catégorie peuvent demander au Distributeur d'eau le versement d'une indemnité forfaitaire de 25 euros. En outre, les abonnés peuvent demander à être indemnisés des pertes et des dommages qu'ils ont subis du fait de l'interruption.

Toutefois, le Distributeur d'eau ne pourra être contraint à verser des indemnités aux abonnés dans les cas suivants :

- a) lorsque l'interruption ou la perturbation momentanée de la fourniture d'eau (présence d'air dans les conduites...) résulte d'un cas de force majeure (sécheresse, gel, inondations, coupures prolongées d'alimentation électrique, tarissement des ressources ou autres catastrophes naturelles,) et qu'il a mis en place les mesures compensatrices adéquates,
- b) lorsque l'interruption de la fourniture d'eau a été nécessaire pour lutter contre un incendie ou dans le cadre d'un exercice de lutte contre l'incendie,
- c) dans les conditions décrites à l'article 3.6 du présent Règlement.

Le Distributeur d'eau est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression totale minimale au branchement qui ne pourra être inférieure à 15 mètres au-dessus du sol.

Il appartient aux abonnés de s'informer, auprès du Distributeur d'eau aux coordonnées indiquées dans le schéma p.1, de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin de s'adapter à la pression qui en résulte.

Si l'abonné souhaite modifier la pression sur son installation privée, il lui appartient de mettre en place en aval du compteur, à ses frais, un appareil adapté type réducteur de pression ou surpresseur. Cette installation privée ne devra pas impacter par son

fonctionnement celui du réseau public.

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Distributeur d'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•5 Règlement des litiges

En cas de réclamation, l'utilisateur peut contacter le service usagers du Distributeur d'eau par téléphone au 02 78 51 80 00.

Si l'utilisateur n'est pas satisfait par la réponse, il peut s'adresser au plus haut niveau de recours interne, le Directeur Clientèle de SAUR, pour lui demander le réexamen de son dossier.

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne lui aurait pas donné satisfaction, l'utilisateur peut s'adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

Pour tout litige qui opposerait un usager au service public de distribution d'eau potable, le Tribunal d'Instance de Rennes est compétent.

2. Le contrat d'abonnement à l'eau

Pour être alimenté, même temporairement, en eau potable, l'utilisateur doit s'abonner au service public de distribution d'eau potable. Toute utilisation d'un compteur du service public de distribution d'eau potable doit faire l'objet d'un abonnement.

2•1 Demande de souscription d'un contrat d'abonnement : commande de fourniture d'eau

Les demandes d'accès au service peuvent être formulées par téléphone ou par écrit (courrier postal ou électronique) auprès du Service usagers du Distributeur d'eau.

Sur la base des informations transmises par le demandeur lors de la prise d'abonnement, le contrat est établi pour l'une des catégories tarifaires du service – ménages (locaux d'habitation), copropriétés en immeubles collectifs non individualisés pour la fourniture d'eau, hors ménages (professionnels...). Dans le cas d'usage mixte sur un même compteur, la catégorie est définie en fonction de l'usage jugé principal au regard des volumes de consommations.

L'utilisateur reçoit alors les informations pré-contractuelles relatives à son contrat de fourniture d'eau : le présent Règlement, les conditions particulières de son contrat, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation détaillées en annexe du présent Règlement.

L'abonné dispose d'un délai de 1 mois pour demander s'il y a lieu une modification de la catégorie, sur présentation des justificatifs demandés. En cas de

changement d'usage de l'abonnement en cours de contrat, il appartient à l'abonné de demander au Distributeur d'eau la modification correspondante. Toute infraction à la présente disposition sera soumise à une pénalité de 50 euros, en plus de la régularisation rétroactive des sommes dues au Distributeur d'eau sur une durée pouvant aller jusqu'à 2 ans le cas échéant.

La première facture, dite Facture d'accès au service, adressée à l'utilisateur dans les 15 jours suivant sa demande d'abonnement, comprend les frais d'accès au service, dont le montant est indiqué sur la fiche tarifaire transmise avec les informations précontractuelles décrites précédemment et annexée au présent Règlement.

Le règlement de la Facture d'accès au service confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat, du présent Règlement, et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, après vérifications, le Distributeur d'eau peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation, dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur (*).

Le Distributeur d'eau assure la gestion du fichier des abonnés dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur ⁽¹⁾ relative à la liberté d'accès aux documents administratifs (Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux du Distributeur d'eau les informations à caractère nominatif le concernant.

Le Distributeur d'eau doit procéder à la rectification de toute erreur portant sur des informations à caractère nominatif qui lui est signalée par un abonné.

Le cas particulier des contrats d'abonnement au service des bornes de puisage est décrit dans une annexe disponible sur demande auprès du Distributeur d'eau.

() Loi en vigueur le 1/01/2017 : Loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite Brottes, interdisant les coupures d'eau pour motif d'impayés dans les habitations affectées à l'usage de résidences principales*

2•2 Résiliation du contrat d'abonnement : cessation de la fourniture d'eau

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.

Le contrat d'abonnement peut être résilié à tout moment par l'abonné par téléphone, par écrit (courrier postal ou électronique) ou à l'accueil physique des abonnés du Distributeur d'eau. La demande de résiliation doit comporter l'index relevé sur le compteur et une adresse valide pour la transmission de la Facture d'arrêt de compte. La Facture d'arrêt de compte vaut notification de la fin de l'abonnement. En l'absence de communication de l'index du compteur, le Distributeur d'eau effectue un relevé exceptionnel du compteur, aux frais du demandeur conformément aux tarifs figurant en annexe du présent Règlement.

Suite à la résiliation, et quel que soit le motif de cette dernière, l'abonné doit s'acquitter auprès du Distributeur d'eau de la Facture d'arrêt de compte, qui comporte :

a) la partie fixe du tarif pour la durée de l'abonnement écoulée depuis la dernière facturation ;

b) la partie du tarif correspondant au volume d'eau réellement consommé.

A défaut de résiliation, l'utilisateur est également tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.

Lors de son départ, l'utilisateur doit fermer le robinet d'arrêt situé après le compteur abonné ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Distributeur d'eau. Le Distributeur d'eau ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

Le contrat peut être résilié à l'initiative du Distributeur d'eau dans les cas suivants :

en cas de non-respect par l'abonné des règles d'usage de l'eau et des installations décrites à l'article 1.3 ;

en cas de non-règlement de la facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement de l'abonné.

2•3 Individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les syndicats des copropriétaires des immeubles collectifs d'habitation sont incités à demander l'individualisation des contrats d'abonnement au service public de distribution d'eau potable. Le service public de distribution d'eau potable procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives prévues au contrat de délégation de service public avec la Collectivité. Ces prescriptions sont disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

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

3. La facture d'eau

L'abonné reçoit au minimum deux factures par an (sauf s'il a demandé le paiement fractionné par prélèvements mensuels). Quand la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle, elle est basée sur une estimation de consommation.

3•1 Présentation de la facture

La facture comporte, pour l'eau potable, les rubriques suivantes :

- La part revenant au Distributeur d'eau pour la gestion du service, en application du contrat conclu avec la Collectivité. Cette part couvre l'ensemble des frais de fonctionnement et d'investissement supportées par le Distributeur d'eau et détaillées à l'article 1.2 du présent Règlement. Elle se décompose en une part fixe (abonnement) déterminée en fonction des caractéristiques du branchement et de la catégorie d'abonné, et une part variable calculée en fonction de la consommation.
- La part revenant à la Collectivité lui permettant de couvrir les charges détaillées à l'article 1.1 du présent Règlement.
- Les taxes et redevance perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau...)

La facture d'eau sert également de support à la

facturation du service public d'assainissement.

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

En cas de modification de la réglementation en vigueur, la facture est adaptée.

3•2 Actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant au Distributeur d'eau ;
- par décision annuelle 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 public de distribution d'eau potable, ils seraient répercutés de plein droit sur la facture par le Distributeur d'eau après accord de la Collectivité.

Les tarifs pour la part revenant au Distributeur d'eau sont actualisés au 1^{er} janvier de chaque année.

L'abonné est informé des changements significatifs de tarifs au plus tard à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Lorsque la consommation de l'abonné est à cheval sur plusieurs périodes tarifaires, le volume consommé correspondant à chaque période est calculé au prorata temporis et facturé au tarif en vigueur de la période.

La fiche tarifaire est jointe en annexe du présent Règlement. Les tarifs actualisés sont tenus à la disposition des abonnés par le Distributeur d'eau, sur demande, aux coordonnées indiquées dans schéma p.1.

Une aide à la lecture d'une facture type est consultable sur le site de la Collectivité www.ebr-collectivite.fr.

3•3 Établissement de la consommation d'eau – Cas des surconsommations liées à des fuites

La consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur abonné au service public de distribution d'eau potable.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. L'abonné doit, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de son (ou ses) compteur(s) abonnés au service public de distribution d'eau potable.

En fonction des caractéristiques de la consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut être proposée par le Distributeur d'eau.

Pour les compteurs équipés du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. L'abonné doit néanmoins faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur abonné au service public de distribution d'eau potable en et des éventuels équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, l'abonné est invité à transmettre le relevé par courrier, internet, serveur vocal ou par téléphone (02 78 51 80 00). En l'absence

de relevé, la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Le compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par le Distributeur d'eau durant deux périodes consécutives, l'abonné est invité par courrier à permettre le relevé du compteur dans un délai de 30 jours. Si le Distributeur d'eau n'a pas pu accéder au compteur dans le délai fixé, il adresse à l'abonné une lettre recommandée demandant l'accès au compteur, les frais de cette relève étant à la charge de l'abonné conformément aux tarifs indiqués en annexe du présent Règlement. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, après vérifications, le Distributeur d'eau peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation, dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur.

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 la consommation.

En cas d'arrêt du compteur, constaté lors du relevé, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par l'abonné ou par le Distributeur d'eau.

L'abonné peut contrôler lui-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.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur (*), le Distributeur d'eau informe sans délai l'abonné s'il constate lors du relevé une augmentation anormale du volume d'eau consommé, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. A cette occasion le Distributeur d'eau informe l'abonné des modalités de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur les installations privées de l'abonné (**) prévues par la réglementation en vigueur et de leurs conditions d'application pour un local d'habitation.

L'abonné ne peut demander d'autre réduction de la consommation facturée, en raison de fuites dans ses installations privées, que celle prévue par la réglementation en vigueur.

(*) Loi en vigueur le 1/01/2017 : Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 dite Warsmann

(**) Par fuite de canalisation d'eau potable, 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 ou de chauffage.

3•4 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.

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

La 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. L'abonné peut demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, sous réserve d'accord par le Distributeur d'eau, l'abonné reçoit une seule facture par an, établie après le relevé du compteur. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, il appartient à l'abonné d'en informer le Distributeur d'eau sans délai. Celui-ci s'engage à l'informer des dispositifs d'aide ou d'accompagnement en vigueur et à l'orienter vers les services sociaux compétents. En l'absence de constitution par l'abonné d'un dossier d'aide auprès des services sociaux, la fourniture d'eau pourra être réduite.

En cas d'erreur dans la facturation, l'abonné peut bénéficier, après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir, au choix de l'abonné, si la facture a été surestimée.

3•5 Dispositif pour les familles nombreuses

Chaque famille nombreuse, ayant au moins 3 enfants à charge, abonnée au service de l'eau, peut faire au Distributeur d'eau une demande d'attribution d'un crédit eau, à déduire sur la facture, d'un montant de 15 euros par an et par enfant, à compter du 3^{ème} enfant. Les modalités de demande de l'aide sont tenues à la disposition des abonnés par le service des usagers du Distributeur d'eau, à l'accueil usagers ou par téléphone, et en consultation sur le site Internet www.saurclient.fr

3•6 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, la facture n'a pas été réglée, le montant de celle-ci est majoré d'une première pénalité forfaitaire. L'abonné reçoit une facture de rappel portant sur le montant initial majoré de la pénalité forfaitaire. Si la facture de rappel n'a pas été réglée dans un délai de quinze jours, son montant est majoré d'une deuxième pénalité forfaitaire. Le montant de chacune des pénalités forfaitaires est fixé par le contrat liant la Collectivité et le Distributeur d'eau. Il figure dans les informations sur les tarifs disponibles auprès du Distributeur d'eau aux coordonnées indiquées dans le schéma p.1.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, après vérifications, le Distributeur d'eau peut prendre des mesures de réduction ou d'interruption de l'alimentation, dans le cadre fixé par la réglementation en vigueur (*). Le cas échéant, il informe l'abonné du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue ou réduite.

La facturation de l'abonnement est maintenue durant l'interruption ou la réduction de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction, interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à la charge de l'abonné conformément aux

tarifs indiqués en annexe du présent Règlement.

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

(*) Loi en vigueur le 1/01/2017 : Loi n°2013-312 du 15 avril 2013 dite Brottes, interdisant les coupures d'eau pour motif d'impayés dans les habitations affectées à l'usage de résidences principales

4. Le branchement

Le branchement est le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus, compteur abonné individuel ou compteur général d'immeuble.

4•1 Description du branchement

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur et le compteur,
- 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 public de distribution d'eau potable.

Le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées. Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble. A défaut de compteur général, la limite du branchement est réputée s'arrêter à la pénétration dans l'immeuble.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur d'eau 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, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

4•2 Installation et mise en service d'un branchement

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et du devis par l'utilisateur et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau 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 abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par le Distributeur d'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, notamment par toute intervention limitant l'accès pour la relève ou le renouvellement du compteur sans autorisation du Distributeur d'eau.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

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.

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

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation, ou sa localisation, nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité selon les conditions décidées par elle et dans le respect de la réglementation en vigueur.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, après règlement intégral des travaux et souscription d'un contrat d'abonnement.

4•3 Frais liés à l'établissement d'un branchement

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 Distributeur d'eau établit un devis en conformément aux prix unitaires annexés au contrat de délégation de service public conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Les travaux seront facturés conformément à la réglementation en vigueur. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le Distributeur d'eau poursuit le règlement par toute voie de droit.

4•4 Entretien et renouvellement du branchement

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations, ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement tel qu'il est défini à l'article 4.1.

En revanche, l'entretien ne comprend pas la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...).

Le renouvellement des branchements est assuré aux frais de la Collectivité soit par le Distributeur d'eau soit par l'entité désignée par la Collectivité.

Dans le cadre du renouvellement d'un branchement,

- la Collectivité peut faire procéder à une analyse terrain de localisation et d'accessibilité du branchement et du compteur afin de déterminer la configuration actuelle du comptage et le cas échéant les modifications à apporter pour la mise en conformité du branchement avec les dispositions de l'article 5.2 du présent règlement. Le particulier ne pourra s'opposer à la visite des agents missionnés par la Collectivité ;
- la Collectivité peut, pour mettre en conformité le branchement, décider de déplacer à ses frais le compteur et le cas échéant le regard abritant le compteur d'eau potable, sans que le propriétaire de la parcelle concernée ne puisse s'y opposer.

L'entretien et le renouvellement du branchement ne comprennent pas :

- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de l'abonné.

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

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (compteur abonné et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, le Distributeur d'eau 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 Ouverture et fermeture du branchement

Les frais de déplacement pour la fermeture ou l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe du présent Règlement, sont à la charge de l'abonné. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

4.6 Suppression d'un branchement

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, le Distributeur d'eau peut à la demande du propriétaire de l'immeuble, supprimer le branchement. Les frais de suppression du branchement, indiqués en annexe du contrat de délégation de service public conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau, sont à la charge du demandeur.

5. Le compteur abonné au service public de distribution d'eau potable

Le compteur abonné au service public de distribution d'eau potable est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau et d'établir la facturation du service public de distribution d'eau potable.

5•1 Caractéristiques du compteur abonné

Les compteurs d'eau abonnés au service public de distribution d'eau potable, ainsi que les équipements

de relevé à distance le cas échéant, sont la propriété de la Collectivité.

L'abonné en a la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Les compteurs abonnés au service public de distribution d'eau potable sont d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins déclarés par l'abonné. S'il s'avère que la consommation de l'abonné ne correspond pas aux besoins déclarés, le Distributeur d'eau adapte si nécessaire le branchement et le compteur, aux frais de l'abonné, conformément aux tarifs indiqués en annexe du contrat de délégation de service public conclu entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et disponibles sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur abonné par un compteur équivalent. L'abonné doit, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau au compteur abonné.

5•2 Installation d'un compteur abonné

Le compteur abonné (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public. 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), et si nécessaire dans un abri spécial comme stipulé à l'article 4.2 du présent Règlement. A l'occasion de travaux sur le branchement, la Collectivité procède si nécessaire à la mise en conformité de l'emplacement du compteur abonné avec les dispositions pré-citées, selon les modalités indiquées à l'article 4.4 du présent règlement.

Nul ne peut déplacer l'abri du compteur ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, notamment par toute intervention limitant l'accès pour la relève ou pour le renouvellement du compteur sans autorisation du Distributeur d'eau.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et l'immeuble desservi, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie, charge au demandeur d'obtenir les autorisations et servitudes nécessaires.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, les compteurs individuels abonnés au service public de distribution d'eau potable, installés conformément aux prescriptions techniques prévues au contrat de délégation de service public et disponibles sur simple demande au Distributeur d'eau, doivent être accessibles pour toute intervention.

5•3 Vérification du compteur abonné

Le Distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. L'abonné peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son

compteur. Le contrôle est effectué sur place, en présence de l'abonné, par le Distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

Si l'abonné conteste la vérification effectuée par le Distributeur d'eau, il peut, après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé. Lors de la demande, le Distributeur d'eau fournira à l'abonné toutes informations utiles sur les modalités de réalisation de la vérification et lui indiquera le nom de l'organisme agréé concerné. Le montant de ces frais est indiqué dans la fiche tarifaire annexée au présent Règlement.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, indiqués en annexe du présent Règlement, sont à la charge de l'abonné. Ce dernier peut toutefois bénéficier d'un échelonnement de paiement si sa 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 Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée depuis la période précédente, sur la base des consommations précédentes.

5•4 Entretien et renouvellement du compteur abonné

L'entretien et le renouvellement du compteur abonné au service public de distribution d'eau ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.

Les précautions particulières à prendre par l'abonné pour assurer la protection du compteur abonné figurent en annexe du présent Règlement. L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur abonné et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

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

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'abonné dans les cas où :

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

6. Les installations privées

Les installations privées sont les installations de distribution situées à partir du joint après compteur abonné au service public de distribution d'eau potable (ou compteur général d'immeuble) et les ouvrages de prélèvement, puits ou forages appartenant à l'usager.

6•1 Caractéristiques des installations privées

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais de l'usager et par l'entrepreneur de son choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

Afin de permettre à l'usager une bonne utilisation de ses installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression sont nécessaires.

A défaut de compteur général, les installations privées sont réputées commencer à la pénétration dans l'immeuble, à l'exclusion des compteurs abonnés au service de distribution d'eau potable tels qu'ils sont décrits au chapitre 5 du présent Règlement.

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.

Les équipements susceptibles de perturber la distribution d'eau tant au niveau quantitatif que qualitatif - installation incendie privée (poteaux ou bouches incendie, Robinet d'Incendie Armé (RIA), réseau d'extinction automatique (Sprinkler)...), suppresseurs, vannes à fermeture automatique, robinets flotteurs... - devront répondre aux prescriptions d'établissement et de fonctionnement communiqués par le Distributeur d'eau visant à protéger le réseau (risque de pollution par retour d'eau, risque de coup de bélier...). Les usagers devront avoir reçu l'accord écrit du Distributeur d'eau avant d'installer ce type d'équipements, et permettre au Distributeur d'eau l'accès aux installations privées afin que celui-ci puisse vérifier après travaux le respect des prescriptions.

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 d'abonnement au service public de distribution d'eau potable.

Le Distributeur d'eau assure sur demande de la Collectivité le contrôle des installations intérieures de distribution et des ouvrages de prélèvement, puits ou forages des usagers utilisant une autre ressource en eau prévu par la réglementation. La date du contrôle est fixée avec l'abonné, qui est tenu de permettre l'accès à ses installations privées aux agents du Distributeur d'eau chargés du contrôle et d'être présent ou de se faire représenter lors du contrôle.

Le Distributeur d'eau, en accord avec la Collectivité et les autorités sanitaires, se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Les frais de contrôle, dont le montant est indiqué en annexe du présent Règlement, sont à la charge de l'abonné.

Si des travaux de mise en conformité sont imposés suite à la première visite, un nouveau contrôle est réalisé dans le mois qui suit l'information concernant l'achèvement des travaux.

Si, malgré une mise en demeure de modifier les

installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

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.

6•2 Entretien et renouvellement des installations privées

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. 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 au Distributeur d'eau. 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 public de distribution d'eau potable.

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 ou des essais de poteaux incendie sont prévus sur les installations privées, l'abonné doit en informer le Distributeur d'eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, le Distributeur d'eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

Les souscripteurs d'abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie conservent la pleine et entière responsabilité de leur réseau privé de lutte contre l'incendie ; ils renoncent à rechercher le Distributeur d'eau et la Collectivité en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de leurs propres installations et notamment de leurs prises d'incendie ; il appartient aux dits souscripteurs d'en vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

(1) *Références réglementaires disponibles auprès du Distributeur d'eau aux coordonnées indiquées dans le schéma p.1*

Modalités de rétractation

Modalités d'exercice du droit de rétractation

L'utilisateur 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 au Distributeur d'eau sa décision de rétractation du contrat de fourniture d'eau au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté, 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

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 est effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf demande expresse de l'abonné ; en tout état de cause, 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 SAUR, dont l'adresse figure en première page de ce document, uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat).

A l'attention de SAUR.

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

Nom :

Adresse :

Date :

Signature :

Protégez votre compteur contre le gel

Précautions à prendre contre les rigueurs de l'hiver



Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est sous votre responsabilité, que vous soyez propriétaire ou locataire.

Le gel et les fuites d'eau qu'il occasionne peuvent faire d'importants dégâts sur votre installation de plomberie et dans votre habitation. Pour éviter ces désagréments et des frais importants, voici quelques conseils simples à mettre en œuvre.

Compteur à l'extérieur : isolez-le correctement

Si votre compteur n'est pas situé dans un regard enterré et spécialement conçu pour lutter contre le gel, protégez-le

exclusivement avec des plaques de polyuréthane ou de polystyrène extrudé.

Tous les autres matériaux absorbent l'humidité, ils favorisent donc le gel et sont très souvent détruits par les rongeurs.

Compteur à l'intérieur : protégez-le du froid

Ne coupez pas complètement le chauffage en période de froid (choisissez au minimum la position « hors gel » de votre chauffage, si elle existe).

Dans un garage ou une cave non chauffée, évitez les courants d'air. Utilisez des isolants du commerce pour protéger compteur et canalisations.

Absence prolongée : vidangez votre installation

1. Fermez le robinet d'arrêt général, puis ouvrez simultanément les robinets de votre installation, afin que l'eau présente dans les canalisations s'écoule.

2. Ouvrez le robinet de purge (s'il existe, il est situé entre le compteur d'eau et vos robinets intérieurs) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus.

3. Refermez le robinet de purge ainsi que tous les robinets de votre installation.