

**LES MOTS POUR SE COMPRENDRE**

**VOUS**  
désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement, auprès du Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

**LE DISTRIBUTEUR D'EAU**  
désigne la Communauté d'Agglomération de La Rochelle en charge de l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du présent règlement de service.

**LE RÈGLEMENT DU SERVICE**  
désigne le présent document établi par la collectivité et adopté par délibération du 19 décembre 2019. Il définit les obligations mutuelles du distributeur du service et de l'abonné. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'abonné.

**L'ESSENTIEL DU RÈGLEMENT DE SERVICE DE L'EAU 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 internet, téléphone ou courrier.

Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service, vaut accusé de réception du présent règlement.

**LES TARIFS**  
Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi et les organismes publics auxquels elles sont destinées.

**LE COMPTEUR**  
Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. 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 plombs ou cachets.

**VOTRE FACTURE**  
Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par le distributeur d'eau.

**LA SÉCURITÉ 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.



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

**1-1 La qualité de l'eau fournie**

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées. L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels vous sont communiqués une fois par an, et sont affichés en mairie. Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

**1-2 Les engagements du distributeur d'eau**

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par le Préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une communication des résultats d'analyses réalisées par un laboratoire agréé par l'Agence Régionale de Santé dans le cadre du contrôle sanitaire à toute personne qui en fait la demande auprès du distributeur d'eau,
- une pression minimale conforme au règlement sanitaire départemental,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) et une permanence : du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 pour vous permettre d'effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.

Courriel : eau.abonnes@agglo-larochelle.fr  
Adresse postale : 2 rue Joffrette Renault – CS 41287 – 17086 La Rochelle cedex 2

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :  
- l'envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),  
- le respect des horaires de rendez-vous fixés à votre domicile,  
- la réalisation des travaux au plus tard dans les 2 mois après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,  
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard sous 48 heures ; lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.  
Les engagements du Service sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.

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

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 et celui de vos locataires : vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;  
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;  
- d'aspirer mécaniquement l'eau du réseau public ;  
- de créer une dépression afin d'augmenter le débit ou la pression sur le réseau intérieur. En ce cas, il sera installé une bache de rupture alimentée à gueule bée. Tout by-pass entre l'arrivée dans la bache et l'aspiration des pompes est interdit ;  
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement.  
De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :  
- modifier à votre initiative les dispositions du compteur, en gêner le fonctionnement, en briser les plombs ou cachets, déposer le compteur et placer un by-pass ;  
- pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;  
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;  
- manœuvrer les appareils du réseau public et en particulier, la vanne de fermeture du branchement sous bouche à clé, le robinet situé avant votre compteur, les poteaux et bouches d'incendie ;  
- relier entre elles, sans dispositif de disconnexion, des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé 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.

Dans les immeubles existants où il est impossible d'installer des canalisations de terre, le Service de l'Eau peut autoriser l'utilisation des conduites intérieures dans les conditions suivantes :  
- La conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble.  
- La continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement.  
- Un manchon isolant de 2 mètres de longueur doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et en amont de la partie de la conduite reliée à la terre. Lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisations séparées par ledit manchon.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure préalable de quinze jours notifiée et restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.  
Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.  
Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé. Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...). Il est important que votre utilisation du service d'eau corresponde à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

**1-4 Les interruptions du service**

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.  
Dans la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).  
Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.  
Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

**1-5 Les modifications prévisibles et restrictions du service**

Dans le cas où la coupure résulte de travaux programmés, le service informera les abonnés concernés par tout moyen utile.

Dans le cas où les besoins de l'abonné nécessitent une sécurité d'approvisionnement en eau, celui-ci devra prendre les mesures utiles sur ses installations intérieures par la création de réserves ou de pompes de reprise conformément au présent règlement et à la réglementation sanitaire en vigueur.

Dans l'intérêt général, le distributeur d'eau peut être amené à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

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 les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

**1-6 En cas d'incendie**

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie. Les services de lutte contre l'incendie peuvent procéder à des exercices, en informant le distributeur d'eau et les abonnés.



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

**2-1 La souscription du contrat**

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande expresse auprès du distributeur d'eau par téléphone, par courriel, par courrier ou par une simple visite.

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par le distributeur d'eau. Il comprend :  
- le règlement du service ;  
- un formulaire de contrat d'abonnement ;  
- les informations précontractuelles ;  
- les tarifs.

Il vous appartient de renvoyer le contrat d'abonnement dûment complété et signé au distributeur d'eau par courrier ou par mail, accompagné des pièces justificatives demandées.  
Dans le cas d'une demande incomplète, le Service de l'Eau vous adresse une lettre de rappel.

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation conformément à l'article L221-25 du Code de la Consommation. Vous vous engagez à payer les prestations (frais d'accès au service, frais d'ouverture de branchement, abonnement, location de compteur et consommation) sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au Service de l'Eau de votre décision de vous rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.  
En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Votre 1ère facture correspondra :  
- à l'abonnement mensuel pour la période considérée ;  
- aux frais d'accès au service d'un montant indiqué sur

le barème des tarifs en vigueur ;

- à défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est réduit ou suspendu sous réserve de la réglementation.

Votre contrat prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),

- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

L'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès du Service de l'Eau vous sera adressé en retour par voie postale ou électronique.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles qui peuvent être représentés par un mandataire, ainsi qu'au locataire unique, dans le cas d'un immeuble individuel, avec l'accord du propriétaire.

Dans le cadre d'une copropriété, tous les copropriétaires sont conjointement et solidairement responsables des obligations liées à l'abonnement. Ces derniers ont l'obligation de nommer un mandataire qui sera l'interlocuteur unique du Service de l'Eau.

## 2.2 Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la souscription du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au distributeur d'eau au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat).

Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

## 2.3 La résiliation du contrat

**2.3.1 Résiliation des contrats d'abonnement ordinaires**  
Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple, en respectant un préavis de 10 jours minimum, afin qu'un rendez-vous pour un relevé spécial soit fixé.

À la résiliation de l'abonnement, le branchement est fermé, et le compteur peut éventuellement être enlevé si l'abonné le souhaite. Les frais de dépose sont à la charge de l'abonné.

L'abonné partant devra transmettre au Service de l'Eau sa nouvelle adresse afin que la facture clôturant son abonnement lui soit adressée. Celle-ci comprendra le solde de sa consommation d'eau.

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

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

### 2.3.2 Résiliation d'office par le service

Liquidation judiciaire, faillite, ou toute autre cause de l'arrêt définitif de l'activité de l'abonné : le Service de l'Eau procède à la résiliation d'office de l'abonnement à moins que dans les 10 jours ouvrables suivant la décision le mandataire judiciaire ne demande par écrit le maintien de la fourniture d'eau.

Décès d'un abonné : les héritiers et ayants-droits d'un abonné décédé sont responsables, solidairement et indivisiblement, de toutes les sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Dès que le Service est informé du décès, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture d'eau, sauf souscription par les héritiers et ayants-droits d'un contrat à leur profit.

## 2.4 Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire (ou de son représentant) d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans la procédure jointe au présent règlement en annexe. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;

- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes pour l'assainissement (abonnements) que de logements.

## 2.5 En cas de déménagement

En cas de déménagement, si votre successeur signe un contrat avec une demande d'exécution du service, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez au distributeur d'eau un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties.

## 2.6 Abonnement temporaire

À titre exceptionnel, des abonnements temporaires peuvent être consentis pour une durée limitée et sous réserve qu'aucun inconvénient n'en résulte pour le service de distribution d'eau.

Le Service de l'Eau peut subordonner la réalisation des branchements provisoires nécessaires à l'abonnement temporaire, au règlement de la facture des travaux engagés.

## 2.7 Alimentation des véhicules citernes à l'aide des bornes de puisage

La Communauté d'Agglomération met à la disposition des entreprises chargées d'intervenir sur le domaine public des bornes de puisage.

L'utilisation de celles-ci est subordonnée à l'achat préalable d'une carte magnétique prépayée auprès du Service de l'Eau.

Ce dispositif situé sur le réseau de distribution public est le seul autorisé pour alimenter les véhicules citernes.

## 2.8 Avitaillement des navires

La fourniture en eau des navires (bateaux de commerce et bâtiments militaires) est réalisée par un agent du Service de l'Eau à partir d'une bouche de quai prévue à cet effet. La consommation d'eau est enregistrée par un compteur.

Le bon de livraison d'eau est signé par un agent du Service de l'Eau sur lequel le demandeur de l'avitaillement indiquera les coordonnées du bateau et du payeur. Le demandeur recevra au début du mois suivant la facture correspondante à la livraison d'eau et aux prestations annexes (pose et dépose de compteur, fourniture de manche, ...)

## 2.9 Lutte contre l'incendie

Le Service de l'Eau peut autoriser l'accès au réseau d'eau public à partir d'un dispositif de lutte contre l'incendie, à la condition que le demandeur souscrive un abonnement ordinaire et que l'installation soit compatible avec le bon fonctionnement du service de distribution d'eau.

L'intercommunication entre le réseau incendie et le réseau d'eau potable domestique est strictement interdite. Ainsi, deux branchements distincts seront établis pour toute nouvelle installation. Dans le cas de constructions existantes, l'installation d'un dysconnecteur est obligatoire.

## 2.10 Droit des abonnés (RGPD)

Le distributeur d'eau assure la gestion du fichier des abonnés dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel (dit RGPD) et le Livre III du Code des relations entre le public et l'administration. Le fichier comporte les mentions inscrites à l'article R.2224-18 du Code général des collectivités territoriales.

La collecte des nom, prénoms, adresse de l'abonné, date de naissance, coordonnées bancaires, est strictement nécessaire à la gestion du service et est soumise au consentement de l'abonné. Le distributeur d'eau s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du service.

Les données personnelles sont conservées par le distributeur d'eau pendant toute la durée de l'abonnement et pendant une durée de 5 ans suivant la résiliation de l'abonnement.

Le distributeur d'eau met en œuvre les moyens techniques et opérationnels appropriés pour protéger les données personnelles des abonnés et s'engage à garantir leur sécurité ainsi que leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

L'accès aux données personnelles de l'abonné est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements.

Le distributeur d'eau s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données de l'abonné sans son consentement préalable, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Par ailleurs, les données collectées dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement informatique soumis à la conformité au Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel. Dans ce cadre, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des informations qui le concernent. Conformément à la réglementation en vigueur, cette demande doit être adressée de façon écrite au délégué à la protection des données du distributeur d'eau soit par mail soit par voie postale.



Vous recevez au minimum deux factures par an. Elles sont établies à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

## 3.1 La présentation de la facture

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

La distribution de l'eau, part revenant au distributeur d'eau.

Cet élément de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction du diamètre de votre compteur et de votre consommation.

Les taxes et redevances des organismes publics.

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service, notamment pour l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées). La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

## 3.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision du distributeur d'eau, pour la part qui lui est destinée,

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

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

Vous êtes informé des changements de tarifs sur le site internet de la collectivité, par affichage dans les locaux de la collectivité de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible au siège du distributeur d'eau sur simple demande.

## 3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué en principe deux fois par an. Dans tous les cas, les agents du Service de l'Eau devront être en mesure de relever l'index au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un avis de passage qui indique que :

- Cas n° 1 : si le compteur a été vérifié dans l'année, vous relevez votre index, remplissez l'avis de passage et le retournez au Service de l'Eau dans les meilleurs délais.

- Cas n° 2 : si le compteur n'a pas été contrôlé depuis plus d'un an, vous devez prendre contact avec le Service de l'Eau pour convenir d'un rendez-vous avec un agent qui viendra vérifier le compteur.

Dans le cas où cet avis de passage n'est pas retourné dans un délai de 10 jours, le Service de l'Eau vous adresse un rappel.

Sans réponse de votre part, votre prochaine facture mentionnera une consommation estimée sur la base de votre consommation habituelle.

Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, une procédure contentieuse est engagée.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

## 3.4 Le cas de l'habitat collectif

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

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,

- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive, - chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

## 3.5 Les modalités et délais de paiement

Le règlement doit être effectué à la date d'exigibilité indiquée sur la facture, selon les modalités de paiement indiquées au verso de la facture.

Six modes de paiement vous sont proposés :

par TIP (daté, signé et retourné à l'aide de l'enveloppe fournie),

par prélèvement automatique à l'échéance,

par chèque bancaire ou postal, libellé à l'ordre du Trésor Public et accompagné du TIP non signé,

par versement en espèces ou carte bancaire à la Trésorerie de la Communauté d'Agglomération,

par internet, à l'adresse suivante: <https://www.tipi.budget.gouv.fr>

et par virement bancaire sur le compte du distributeur d'eau.

La facture comprend une part fixe représentant la location du compteur. Le tarif appliqué dépend du

diamètre du compteur. Cette part fixe est calculée mensuellement à terme échu. Elle est due même lorsqu'aucune consommation n'est constatée au compteur.

Elle comprend également la consommation réelle constatée au compteur. Dans le cas d'une impossibilité de relevé d'index semestriel, le Service de l'Eau établit une facture estimative calculée sur la base des consommations de la période équivalente de l'année précédente.

Une facture est établie au minimum chaque semestre et chaque fois qu'une lecture du compteur est réalisée (à l'occasion d'une vérification de l'index, d'un contrôle du fonctionnement ou du remplacement du matériel, ...). Elle comprend la part fixe et la part variable correspondant à la période concernée.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables pour les services de la Trésorerie Municipale, chargés du recouvrement), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), etc.

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.

### 3-6 En cas de non-paiement

Nous vous rappelons que vous êtes tenus de payer votre facture d'eau et qu'en cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Pour les résidences secondaires et les locaux professionnels, le distributeur d'eau peut interrompre la fourniture d'eau en cas d'impayés.



### Le branchement

On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.

### 4-1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- 2°) la canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en domaine privé, munie de ses appareils de coupure (vanne de fermeture sous bouche à clé)
- 3°) le dispositif d'arrêt (robinet de coupure avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - le clapet anti-retour équipé de deux purges,
  - l'éventuel robinet après compteur s'il est situé dans le citerneau.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Les éventuels réducteurs de pression après compteur font partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

### 4-2 L'installation et la mise en service

Les travaux d'installation sont réalisés sous la responsabilité du distributeur d'eau qui est le seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Cependant, ce dernier peut autoriser l'abonné à faire appel à une entreprise à la condition que l'entrepreneur se conforme au cahier des prescriptions techniques « Eau Potable » de la Communauté d'Agglomération qui lui sera remis.

Le demandeur indique au Service de l'Eau le débit de pointe nécessaire à l'alimentation de l'immeuble qu'il souhaite raccorder sur le réseau public ainsi que la pression minimum souhaitée au pied de l'immeuble.

Le Service de l'Eau fixe alors le tracé et le diamètre ainsi que l'implantation exacte de la niche à compteur.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau (ou l'entreprise missionnée) et sous sa responsabilité.

Le distributeur d'eau installera pour chaque abonné un branchement partant de la canalisation principale pour aboutir au compteur dans un regard en bordure immédiate de la propriété, où il devra être accessible en tout temps.

La pose des compteurs en cave ou dans tout autre

local ne sera réalisée qu'en cas d'impossibilité d'installation telle que précisée ci-dessus ; l'abonné sera responsable des dégâts qui en résulteraient (fuite d'eau, rupture de conduite, etc.) Il n'aura aucun recours envers la Communauté d'Agglomération pour les dommages causés, soit dans sa propriété ou à ses biens, par écoulement des eaux.

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 nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par le distributeur d'eau.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour (disconnecteur) bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais et sous la responsabilité de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Lors de la division cadastrale d'une propriété, l'ancien branchement ne pourra être utilisé que pour la partie de l'immeuble pour laquelle il a été installé. Chacune des autres propriétés constituées devra faire l'objet d'une nouvelle demande d'établissement de branchement, avec une prise d'eau distincte sur la voie publique.

### 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 de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération de la Communauté d'Agglomération. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement. Tous les frais nécessaires à l'installation ou à la mise en service d'un branchement neuf sont à la charge de l'abonné.

Le devis précise les délais d'exécution de ces travaux. Ces délais tiennent compte de l'obtention des autorisations de voirie et arrêtés de circulation ainsi que des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux adressées aux exploitants d'ouvrages souterrains.

Le distributeur d'eau effectue la mise en service du branchement lorsque les travaux sont intégralement achevés et réglés.

### 4-4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement (cas d'une fuite).

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultant d'une faute de l'abonné sont à sa charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. L'abonné est également chargé de l'entretien, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du regard abritant le compteur.

### 4-5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à la demande de l'abonné ou en cas de non-respect du règlement de service par l'abonné, sont à sa charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement suivant le tarif en vigueur.

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 Modification du branchement

Lorsqu'une modification du branchement est demandée par l'abonné, ce dernier en supporte la charge financière.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération de la Communauté d'Agglomération. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau. Toute modification du branchement se fait aux frais de l'abonné, suite à l'acceptation du devis et au paiement intégral des sommes dues.

Le distributeur d'eau a la possibilité, afin de faciliter l'exploitation et la maintenance des compteurs, de réaliser la mise en limite de propriété des compteurs situés en propriété privée et jugés trop éloignés du domaine public. Cette intervention sera réalisée à la charge du distributeur d'eau ou par une entreprise qu'il aura désigné.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne

un transfert de propriété d'éléments du branchement du distributeur d'eau à votre bénéfice, ce dernier s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

Le Service de l'Eau peut s'opposer à la modification d'un branchement dans le cas où il ne serait pas compatible avec l'exécution du service public. Dans ce cas, l'abonné est informé du refus et de son motif.

### 4-7 Suppression du branchement

L'abonné souhaitant procéder à une suppression de son branchement complète et transmet le formulaire de demande de suppression de branchement. Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération de la Communauté d'Agglomération. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement.

Tous les frais nécessaires à la suppression d'un branchement sont à la charge de l'abonné.

Le Service de l'Eau se réserve le droit de supprimer un branchement, après en avoir informé le propriétaire, lorsqu'un abonnement est résilié et qu'aucune nouvelle demande n'est intervenue dans un délai de cinq ans.

Si aucune nouvelle demande d'abonnement pour un branchement n'est intervenue dans les dix années suivant la résiliation de l'abonnement, le Service de l'Eau procédera d'office et sans autre formalité préalable, à sa suppression.



### Le compteur

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

### 5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du distributeur d'eau.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil. Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

### 5-2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en limite séparative, 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).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri, d'un modèle agréé par le distributeur d'eau, est réalisé à vos frais par le distributeur d'eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention. Si vous refusez cette intervention, le Service est en droit de suspendre immédiatement la fourniture d'eau. Cette suspension entraîne pour l'abonné le paiement des frais de fermeture et de réouverture du branchement. En cas de non-accessibilité répétée de votre compteur, des frais d'ouverture d'un dossier contentieux, dont la valeur est indiquée dans le bordereau des prix, pourront être appliqués sur votre facture d'eau par le distributeur d'eau après rappel du règlement de service resté sans effet.

### 5-3 La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Les frais de ces vérifications sont précisés dans le bordereau des prix.

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 contestée est alors rectifiée, dans la limite maximale de deux ans.

### 5-4 L'entretien et le renouvellement

L'accès au compteur doit en toutes circonstances et en tout temps être laissé libre. Cet accès doit être sécurisé, en bon état de salubrité et sans encombrement de quelque nature que ce soit (carton, végétation, ...) afin de permettre le bon déroulement des interventions

des agents du Service et ce, dans de bonnes conditions d'hygiène et de sécurité.

L'abonné est responsable de l'entretien de la niche dans laquelle se trouve le compteur. Dans le cas où cette obligation ne serait pas remplie, les agents du Service pourront, après en avoir informé l'abonné, assurer le nettoyage de la niche s'ils le jugent nécessaire pour leur intervention. Cette prestation donnera lieu à la facturation de frais supplémentaires à la charge de l'abonné conformément aux tarifs en vigueur.

La protection et l'isolation du compteur sont assurées par l'abonné afin de prévenir tout dommage, notamment ceux occasionnés par le gel et par les chocs. L'abonné veillera à utiliser exclusivement des matériaux isolants imputrescibles (voir annexe relative aux « précautions à prendre contre le gel »).

Il est vivement recommandé à l'abonné de vérifier régulièrement le compteur afin de s'assurer qu'il n'existe pas de variations anormales de consommation. En effet, les fuites après le compteur sont à la charge de l'abonné.

Dans le cadre de l'individualisation, l'abonné au compteur général sera responsable de l'entretien de la niche, de l'isolation et de la protection du compteur général ainsi que des fuites qui se produiraient entre celui-ci et les compteurs individuels. Les titulaires des contrats d'abonnements individuels sont responsables de la protection des compteurs individuels ainsi que des fuites qui se produiraient en aval de ces derniers.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau. En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous expose à la fermeture immédiate à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous expose à des poursuites et à la facturation des frais afférents.



Les installations privées

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

### 6-1 Les caractéristiques

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

Les appareils de robinetterie et les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Ils ne devront ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du Code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

Ces 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 destinées à la consommation humaine.

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

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

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 à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnection anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

### 6-2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Des dispositions réglementaires sont applicables pour

tout prélèvement, puits ou forage, réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau.

Il est rappelé notamment que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, récupération d'eau pluviale...), vous devez également en avvertir le Service de l'Eau de la Communauté d'Agglomération. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite, à l'exception des installations munies d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire et régulièrement contrôlé.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement jusqu'à la mise en conformité des installations.

Les agents du service de distribution d'eau potable doivent avoir la possibilité d'accéder aux propriétés privées afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement. Les frais de ces contrôles seront à votre charge.

Pour ce qui concerne le contrôle des dispositifs de prélèvement (puits et forage), il sera procédé à :

- l'examen visuel des parties apparentes permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés,
  - la vérification de la présence d'un compteur volumétrique prévu par l'article L.214-8 du code de l'environnement, ne disposant pas de possibilité de remise à zéro, en état de fonctionnement et régulièrement entretenu,
  - la vérification des usages de l'eau visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir de puits ou du forage,
  - la vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R.1321-1 du Code de la santé publique, et que les résultats de cette analyse sont conformes,
  - la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution de l'eau à l'intérieur des bâtiments.
  - la vérification de l'absence de connexion non sécurisée du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.
- Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard 15 jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle est imposé par la réglementation.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé.

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au Maire.

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

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur d'eau procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée suivant le barème des tarifs en vigueur.

Par ailleurs les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du distributeur d'eau qui sera à votre charge.

Ce contrôle consiste en un examen visuel permettant de constater :

- le caractère non translucide, nettoyable et vidangeable du réservoir,
- l'accès sécurisé du réservoir pour éviter tout risque de noyade,
- les usages visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir de l'eau de pluie récupérée.

Dans le cas où les ouvrages de récupération d'eau de pluie permettent la distribution d'eau de pluie à l'intérieur des bâtiments, il sera vérifié la présence :

- du repérage des canalisations d'eau de pluie de façon explicite par un pictogramme « eau non potable » à tous les points suivants : entrée et sortie de vannes et des appareils, aux passages de cloisons et de murs ;
- d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention « eau non potable » et d'un pictogramme explicite.

### 6-3 L'entretien et le renouvellement

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

conformité.

### 6-4 Installation privée contre incendie

Si un point d'eau incendie est implanté chez vous, il reste sous votre responsabilité. Sa maintenance et son contrôle sont supportés par vous sauf convention contraire passée avec le distributeur d'eau. Toute manœuvre doit être signalée au distributeur d'eau. Le résultat des contrôles que vous effectuez périodiquement sur votre installation doit être transmis au distributeur d'eau.

### 6-5 Fuite sur votre réseau après compteur

En cas de surconsommation importante due à une fuite sur votre réseau privé après compteur, le distributeur d'eau prendra en compte une demande d'écrêtement de votre surconsommation dans les conditions suivantes de la Loi 2011-525 du 17 mai 2011.

#### 6.5.1 Dispositions générales :

Le distributeur d'eau est tenu de vous informer dès qu'il a constaté une augmentation anormale de votre consommation.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre consommation moyenne depuis 3 ans.

L'information peut vous être donnée par tout moyen dont dispose le distributeur d'eau (courrier, mail, SMS) mais au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. À l'occasion de cette information, le distributeur d'eau vous indiquera les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écrêtement de la facture.

#### 6.5.2 Les conditions d'écrêtement requises :

- La surconsommation est due à une fuite sur le réseau privé après compteur.

- La surconsommation concerne un local d'habitation ou assimilé, ainsi que leurs dépendances (caves, buanderies, garages, débarras, hangars, entrepôts, ...) si elles sont alimentées en eau par le même compteur.

- La fuite n'est pas due à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage.

- L'abonné produit une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics.

- Cette attestation est transmise au distributeur d'eau dans le délai d'un mois après avoir reçu l'information de surconsommation.

L'abonné remplissant ces conditions peut alors demander un écrêtement de sa facturation.

Pour le calcul de l'écrêtement, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné (ou par les abonnés successifs ayant occupé le local d'habitation) pendant une période équivalente au cours des 3 dernières années ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Le distributeur d'eau recalcule la facture sur la base suivante :

- Facturation normale jusqu'au double de la consommation moyenne des 3 dernières années, incluant la part distributeur d'eau et les taxes et redevances.

- Annulation des volumes au-delà du double de la consommation moyenne des 3 dernières années.

Contentieux, médiation, droit des usagers

Toute réclamation devra être communiquée par écrit au distributeur d'eau.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, conformément au décret n°2015-1382 du 30/10/2015, vous avez la possibilité de porter un recours devant la Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 ou <http://www.mediation-eau.fr>.

L'article L612-2 du Code de la consommation prévoit qu'un litige peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du distributeur d'eau par une réclamation.

En dernier recours, le contentieux peut être porté devant le Tribunal d'Instance de La Rochelle.

Conformément au décret n°2014-274 du 27/02/2014 (application de la loi Brottes n°2013-312 du 15/04/2013) et à l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles, vous disposez du droit d'obtenir une aide publique pour disposer de la fourniture d'eau de votre logement (voir article 3.5 du présent règlement de service).

Modification du règlement du service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par délibération de la collectivité. Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage soit par une notification spécifique soit en la joignant à la facture d'eau suivant la modification.

### Clause d'exécution

La collectivité et les agents du Service de l'Eau, sont chargés de l'exécution du présent règlement.

**Le présent règlement de service est applicable à compter du 1er janvier 2020.**