



# Le Règlement du Service de l'Eau

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

### « Vous »

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au 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.

### « La Collectivité » et « le Distributeur d'eau »

désignent le Syndicat des eaux des Vallées du Gy et de la Scarpe, en charge du Service de l'Eau.

### « Le règlement du service »

désigne le présent document, établi par la Collectivité et adopté par délibération du **05/07/2002** ; il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et du client.

## 1. Le service de l'eau

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

### 1.1. Les engagements du Distributeur d'eau

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

#### • la continuité du service

Le Distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles (cas de force majeure, travaux, incendie),

#### • un contrôle régulier de la qualité de l'eau

par le contrôle réglementaire effectué par les services du Ministère de la Santé,

#### • une assistance technique

aux numéros indiqués sur votre dernière facture ou sur votre demande d'abonnement, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec intervention d'un technicien dans les meilleurs délais,

#### • un accueil téléphonique

aux numéros et horaires figurant sur votre dernière facture d'eau ou sur votre demande d'abonnement, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,

#### • une réponse écrite à vos courriers dans les meilleurs délais,

qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

#### • une étude et une réalisation rapide

pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande accompagnée d'un plan de situation et du plan d'alignement (et après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),

- réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours après acceptation du devis, paiement, obtention des autorisations administratives et aménagement par vous-même de l'emplacement prévu par le Distributeur pour le branchement (évacuation terres du talus éventuel, enlèvement arbres, débroussaillage, etc.)

#### • une mise en service rapide de votre alimentation en eau

lorsque vous emménagez dans un logement possédant déjà un branchement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit la réception de votre demande d'abonnement signée ou à la date que vous avez indiquée dans votre demande.

En cas de non respect de ses engagements, le Distributeur d'eau vous offre l'équivalent de 20 m<sup>3</sup> d'eau (part Collectivité uniquement, hors taxes et hors redevances).

### 1.2. Vos engagements

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

Ces règles vous interdisent :

• d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou non ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie et sauf cas de location par un abonné propriétaire ;

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

• de prélever l'eau sur le réseau par un autre moyen que votre branchement.

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

• de modifier vous même l'emplacement de votre compteur, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès, d'en briser les plombs ou cachets. Ces opérations doivent être faites par le Distributeur d'eau ;

• de 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 ;

• de manœuvrer les appareils du réseau public ;

• de relier entre elles 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 ;

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

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai imparti. 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 afin de protéger les intérêts des autres clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié.

### 1.3. 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 (exemples : force majeure, travaux, incendie).

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les derniers résultats officiels sont affichés en mairie. Une synthèse vous est communiquée au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

## 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 toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien) soit par l'intermédiaire des mairies qui relaient l'information soit directement, par courrier par exemple.

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 cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

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

## 1.5. Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le Distributeur d'eau peut être amené à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous avertir, sauf cas de force majeure, 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, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

## 2. Votre contrat

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

### 2.1. La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit de remplir et de signer une demande d'abonnement, disponible au siège de la Collectivité.

La Collectivité vous transmet en même temps que le formulaire de demande d'abonnement le règlement du service.

Votre contrat prend effet à la date que vous aurez indiqué dans la demande d'abonnement ou à la date d'ouverture de l'alimentation en eau si cette date est postérieure.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

### 2.2. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier par courrier en précisant la date de résiliation, avec un préavis de 2 jours minimum ou en renvoyant l'imprimé « changement d'abonné » (voir 2.4). Une facture d'arrêt de compte vous sera adressée dans les 6 mois suivants la résiliation.

Tout contrat non résilié par vous continue, même si vous avez déménagé, et vous êtes donc redevable des factures correspondantes, ce jusqu'à ce qu'une nouvelle demande d'abonnement soit parvenue au Distributeur d'eau pour le même branchement.

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. Si vous habitez un immeuble collectif

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le Distributeur d'eau :

- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;
- un contrat spécial dit "de pied d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général "de pied d'immeuble".

En cas de résiliation de la convention, d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

## 2.4. En cas de déménagement

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

Vous devez dans ce cas remplir avec lui l'imprimé « changement d'abonné » qui est disponible au siège du Distributeur d'eau et le retourner à ce dernier.

## 3. Votre facture

*Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par votre compteur.*

### 3.1. La présentation de la facture

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

• La distribution de l'eau, avec une part revenant à la Collectivité pour couvrir les charges du Service de l'Eau (frais de fonctionnement, investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau)

Cette part peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation,

• Les redevances aux organismes publics  
Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

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

### 3.2. L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- par décision de la Collectivité (délibération), 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 pouvez connaître les changements de tarifs en consultant les délibérations correspondantes de la Collectivité.

### 3.3. Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué 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 une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 5 jours. A défaut de renvoyer cette carte, vous pouvez indiquer le relevé de votre compteur par téléphone au siège de la Collectivité dans les mêmes délais.

Si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" ou téléphoné pour donner votre relevé dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de vos consommations précédentes. 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 valant mise en demeure à permettre le relevé dans un délai d'un mois en prenant rendez-vous avec le Distributeur d'Eau. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures.

### 3.4. Le cas des immeubles collectifs

La consommation facturée au titre du contrat spécial "de pied d'immeuble" correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général de "pied d'immeuble" et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

### 3.5. Les modalités et délais de paiement

La facture vous est transmise par la Trésorerie de la Collectivité (trésorerie d'Arras Banlieue). La trésorerie en assure également le recouvrement. Les paiements doivent lui être adressés directement.

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement est facturé semestriellement, à terme échu. En cas de période incomplète votre abonnement vous est facturé prorata temporis.

Votre consommation est facturée annuellement, à terme échu. Toutefois, à titre d'acompte intermédiaire, une

consommation estimée représentant 50% de votre consommation annuelle précédente vous sera facturée.

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 par le Distributeur d'eau), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez éventuellement 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

Si, à la date limite indiquée sur la facture, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture et après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais éventuels d'arrêt et de remise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge ainsi que les frais de recouvrement réglementaires.

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

## 4. Le branchement

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

### 4.1. La description

La partie publique du branchement comprend 4 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
4. le système de comptage (c'est-à-dire le compteur, le robinet de purge "clapet anti-retour" éventuel).

La partie privée commence au joint situé après le système de comptage (joint compris). Le robinet après compteur fait partie du domaine privé.

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 un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de "pied d'immeuble".

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

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau.

Un branchement n'est pas possible en extrémité de conduite. Celui-ci doit être réalisé au moins 18 mètres avant l'extrémité de la canalisation afin d'éviter les « coups de bélier » et que le branchement ne serve de purge.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

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.

Après les travaux, un constat établissant la conformité des travaux par rapport au devis est établi entre le Distributeur et le client. La mise en service du branchement est effectuée après ce constat, par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution 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 selon les tarifs décidés par la Collectivité (délibération).

Les travaux et la mise en eau auront lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

### 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 de la partie du branchement située en domaine public.

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance du compteur et de la partie privée du branchement. Si le compteur est situé en domaine privé, vous devez en permettre l'accès au Distributeur d'eau pour qu'il puisse entretenir la partie publique du branchement.

### 4.5. La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement par décision de la Collectivité (délibération) et sont actualisables également par décision de la Collectivité.

## 5. Le compteur

*On appelle compteur l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.*

### 5.1. Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité.

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.

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 avertira l'abonné de ce changement avec un préavis d'au moins 2 jours et lui communiquera l'index du compteur changé et du nouveau compteur.

### 5.2. L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général de "pied d'immeuble") est généralement placé en domaine public, aussi près que possible de la propriété privée. 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. C'est le distributeur d'eau qui décide de la position de l'implantation du compteur d'eau.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public.

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 est réalisé à vos frais soit par le Distributeur d'eau, soit par vos soins après agrément des dispositions techniques 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.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

### 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. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

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

### 5.4. L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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 aux frais du responsable de l'acte (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

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

Vous devez maintenir l'abri dans lequel est installé le compteur accessible et propre pour permettre la relève de votre compteur. Si le manque de propreté ou d'accessibilité empêche le Distributeur de relever le compteur lors de son passage, vous devrez remédier à la situation dans un délai déterminé et les frais supplémentaires occasionnés (déplacement, etc.) sont à votre charge.

Toute modification ou dégradation du comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement.

## 6. Les installations privées

*On appelle installations privées les installations de distribution situées à l'aval du compteur (y compris le joint et le robinet d'arrêt et/ou le clapet anti-retour). Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés à l'aval du compteur général de « pied d'immeuble ».*

## 6.1. Les caractéristiques

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

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

Lorsque 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, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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.

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

## 6.2. 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.