



Communauté de Communes du Haut-Vallespir

8, boulevard du Riuferrer - 66150 Arles sur Tech
Tel : 04 48 07 08 75 - Courriel : aep@haut-vallespir.fr

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Communes adhérentes :

Corsavy - Coustouges - La Bastide - Lamanère - Le Tech - Montbolo - Montferrer - Prats de Mollo La Preste—Saint Laurent de Cerdans - Saint Marsal—Serralongue - Taulis

Le règlement de service désigne le présent document qui a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable du réseau de distribution. Ce document a été établi par la collectivité et adopté par délibération du 19 décembre 2024. Il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'utilisateur du service public de l'eau potable.

VOTRE CONTRAT

Le présent règlement du Service de l'Eau, ainsi que les conditions particulières font partie de votre contrat d'abonnement. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par mail ou courrier. Vous devez retourner à l'exploitant du service le contrat d'abonnement (ainsi que les pièces nécessaires à la souscriptions ou à la résiliation de l'abonnement) complété et signé par courrier ou remplir les formulaires de souscription ou résiliation disponible sur le site internet.

LA SÉCURITÉ SANITAIRE

Votre facture est établie sur la base des mètres cube d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau et effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par le service de l'eau.

LES TARIFS

Les prix du service (abonnement au mètre cube d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

LE COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. 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 mètres cube d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau et effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par le service de l'eau.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous : désigne l'utilisateur du service de l'eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau.

La collectivité : désigne l'autorité organisatrice, la Communauté de Communes du Haut-Vallespir chargée de la distribution de l'eau potable.

L'exploitant du service : désigne le service de l'eau et de l'assainissement de la Communauté de Communes du Haut-Vallespir, régie à l'autonomie financière.

Le règlement du service : désigne le présent document établi par la collectivité et adopté par délibération du 19 décembre 2024 . Il définit les obligations mutuelles de la collectivité et de l'utilisateur du service de l'eau et de l'assainissement. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance de l'utilisateur.

SOMMAIRE

ARTICLE 1. LE SERVICE DE L'EAU	3	ARTICLE 5. VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT	9
1.1 La qualité et la pression de l'eau fournie	3	5.1 La souscription du contrat	9
1.2 Les engagements de l'exploitant du service	3	5.2 Entrée du nouvel occupant dans un immeuble équipé d'un compteur	10
1.3 Les règles d'usage du service	3	5.3 Frais d'accès au réseau	10
1.4 Les infractions et poursuites encourues par l'utilisateur	4	5.4 Abonnement temporaire	10
1.5 Les interruptions de service	4	5.5 La résiliation du contrat	10
1.6 Les modifications et restrictions de service	4	5.5.1 Le cas particulier de la liquidation judiciaire	10
1.7 La défense contre l'incendie	4	5.5.2 Le cas particulier du décès du titulaire du contrat	10
		5.6 Individualisation	10
ARTICLE 2. LE BRANCHEMENT	5	ARTICLE 6. VOTRE FACTURE	11
2.1 La description	5	6.1 Présentation de la facture	11
2.2 Demande d'un nouveau branchement	5	6.2 L'actualisation des tarifs	11
2.3 Réalisation du branchement et mise en service	5	6.3 Relevé des compteurs annuels	11
2.4 Le paiement	6	6.4 Votre consommation d'eau	12
2.5 L'entretien et le renouvellement	6	6.5 Les modalités et délais de paiement	12
2.6 La fermeture et l'ouverture	6	6.6 Difficultés de paiement	12
2.7 La modification ou suppression d'un branchement demandé par l'utilisateur	6	6.7 En cas de non-paiement	12
2.8 Prise d'eau autre que branchement d'immeuble	7		
ARTICLE 3. LE COMPTEUR	7	ARTICLE 7. CONTESTATIONS	13
3.1 Les caractéristiques	7	7.1 Litiges - Recours préalables	13
3.2 L'installation de compteur de particulier	7	7.2 Règlement des litiges consommateur - La médiation de l'eau	13
3.3 L'installation dans les immeubles collectifs ou Ensemble immobilier	7		
3.4 La vérification	8	ARTICLE 8. DISPOSITIONS D'APPLICATION	13
3.5 L'entretien et le renouvellement	8	8.1 Date d'application	13
		8.2 Modification du règlement	13
ARTICLE 4. LES INSTALLATIONS PRIVÉES	8	8.3 Application du règlement	13
4.1 Les caractéristiques	8		
4.2 L'entretien et le renouvellement	9		
4.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	9		

ARTICLE 1 - LE SERVICE DE L'EAU

1.1 La qualité et la pression de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture, ainsi que sur le site www.eau-potable.sante.gouv.fr.

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

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

La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution (en sortant du compteur). Sur demande de l'abonné, le service de l'eau potable peut indiquer un ordre de grandeur de la pression délivrée à son point de distribution.

L'abonné doit vérifier que ses installations intérieures sont compatibles avec cette pression. Dans le cas contraire, il doit les adapter à ses frais et les équiper soit d'un réducteur de pression ou d'un surpresseur.

L'abonné ne peut exiger une pression constante, car des variations de pression peuvent survenir à tout moment en service normal.

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

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

- ▶ assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- ▶ **offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ; (à l'heure actuelle nous ne sommes pas en capacité de respecter cet engagement)**
- ▶ respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- ▶ Étudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- ▶ mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous aménagez.

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

1.3 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du service de l'eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau :

- ⇒ signaler l'entrée ou la sortie des lieux pour ouvrir ou clôturer son contrat ;
- ⇒ respecter les règles d'usage des installations mises à disposition ;

⇒ payer les fournitures d'eau ;

⇒ tenir informé le service de l'eau et de l'assainissement de toute modification à apporter à sa situation ; (changement de nom, de raison sociale, d'adresse de facturation etc.)

⇒ permettre l'accès à son habitation, local ou terrain aux agents du service de l'eau pour relever le compteur, vérifier le branchement ou le renouvellement du compteur ;

⇒ protéger le compteur et ses équipements et informer le service de toute détérioration.

Ces règles vous interdisent :

- ▶ d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- ▶ d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- ▶ De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- ▶ modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- ▶ porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- ▶ manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé. La manœuvre des bouches à clé est uniquement réservée au service de l'eau. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet d'arrêt avant compteur ;
- ▶ relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- ▶ Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

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

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

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



1.4 Les infractions et poursuites encourues par l'usager

Les agents de l'Exploitant du service sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement du service de l'eau potable. Ils sont habilités à faire toutes les vérifications et à constater les infractions ou manquement à la réglementation. Celles-ci peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement des poursuites devant les tribunaux compétents.

L'approvisionnement en eau sur le réseau public s'effectue exclusivement au moyen d'un branchement équipé d'un compteur agréé par l'exploitant. Tout autre moyen d'approvisionnement sur le branchement est non autorisé, car il a pour effet de soustraire tout ou partie de l'eau consommée à la facturation. Cette opération est susceptible d'être qualifiée de vol d'eau.

Il est rappelé que le vol est la soustraction frauduleuse d'autrui-art 311-1 du Code Pénal.

La soustraction de tout ou partie de l'eau consommé, est également susceptible d'être qualifiée de dégradation, destruction ou détérioration d'un « bien appartenant à autrui », en l'occurrence, la collectivité.

Sont considérées comme vol d'eau les infractions suivantes :

- ⇒ le déplacement, la suppression ou le retournement de votre compteur ;
- ⇒ l'altération ou le blocage volontaire du dispositif de comptage ;
- ⇒ l'altération ou la suppression du dispositif d'inviolabilité mise en place par le service de l'eau potable pour en assurer la production (plomb, bague d'inviolabilité etc.) ;
- ⇒ le raccordement hors branchement autorisé sur la canalisation publique desservant votre immeuble ou celui d'un tiers ;
- ⇒ le piquage ou la perforation de la canalisation d'eau équipant un branchement ;
- ⇒ le branchement illicite sur un poteau incendie ou une bouche d'arrosage ;
- ⇒ la réouverture illicite d'un branchement fermé par l'Exploitant.

Toute intervention sur le branchement ou le compteur de l'abonné en raison de la violation par l'usager des conditions d'utilisation des installations, donnera lieu à une facturation du coût des dépenses engagées pour rétablir les installations dans leur fonctionnement normal et conforme. Ce coût (pièces, matériaux, et main d'œuvre) sera augmenté d'un montant forfaitaire de 500€ couvrant les frais de gestion du dossier rendus anormalement nécessaires en raison du fait du contrevenant (frais de repérage, frais de gestion juridique / administrative / financière du dossier).

Outre le remboursement de ces frais, des poursuites pénales pourront être engagées pour dégradation de biens publics et/ou pour vol d'eau.

1.5 Les interruptions de service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 24 heures avant le début de l'interruption.

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

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

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 24 heures, l'exploitant doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable en quantité suffisante pour la consommation humaine.

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

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

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

1.6 Les modifications et restrictions de service

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

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service 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.

1.7 La défense contre l'incendie

Le service de défense contre l'incendie est **un service communal**, il est distinct du service de distribution d'eau potable.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et aux services de lutte contre l'incendie.

ARTICLE 2 - LE BRANCHEMENT

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

2.1 La description

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

Le branchement fait partie du réseau public et comprend les éléments suivants :

- ▶ un dispositif de raccordement au réseau public d'eau sous bouche à clé ;
- ▶ une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- ▶ un dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet situé avant compteur) ;
- ▶ le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur **exclus** tels que le robinet de purge éventuellement, le compteur et le dispositif de protection contre le démontage ;
- ▶ des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs etc.) ;
- ▶ le premier joint en amont du compteur.

Le joint après compteur (compris) matérialise la limite des installations privées relevant de votre responsabilité.

2.2 Demande d'un nouveau branchement

Pour une construction ou un terrain non encore alimenté en eau potable tout branchement envisagé doit faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable auprès de l'Exploitant du service. Le branchement et l'autorisation seront fonction des documents de planification d'urbanisme.

Le tracé précis du branchement et l'emplacement du dispositif de comptage sont fixés d'un commun accord entre le distributeur d'eau et vous après visite sur le terrain, de telle façon que le tracé soit le plus court possible. Le diamètre du compteur et éventuellement son type sera fixé par le service en fonction des indications que vous avez fournies.

Vous pouvez demander une configuration particulière de votre branchement, le distributeur d'eau dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le distributeur d'eau vous présente un devis dans un délai de 15 jours suivant la date de la visite sur le terrain sous réserve d'extension de réseau. Le branchement sera réalisé en totalité par le distributeur d'eau à vos frais après règlement du devis établi.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant.

Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier et seront financés conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez effectuer la construction du regard ainsi que la réalisation de la tranchée sous domaine privé ou public sous réserve du respect des prescriptions techniques du distributeur d'eau.

Vous pourrez également le cas échéant dans le respect de cette réglementation participer volontairement au raccordement de votre habitation au réseau.

Immeubles collectifs :

Préalablement à la mise en service d'un branchement l'abonné, dans le cas de contrats individuels en immeuble collectif, doit pouvoir présenter un certificat de conformité sanitaire délivré par un organisme agréé.

Ce certificat précisera, le cas échéant, le résultat des opérations de désinfection des installations intérieures dans les conditions prescrites par un laboratoire agréé chargé de la surveillance des eaux et effectuées sous son contrôle.

Cas particulier des lotissements :

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction sont mis en place dans les conditions suivantes :

- La partie de ces réseaux constituée par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de construction, notamment sous la voirie, et mise en place et raccordée sous la maîtrise d'ouvrage du service des eaux et financée par le constructeur ou le lotisseur dont les conditions fixées par le code de l'urbanisme concernant la réalisation de nouveaux équipements des services publics.
- Les canalisations et autres installations reliant les canalisations mentionnées ci-dessus aux installations intérieures des futurs abonnés sont considérées comme des branchements. Toutes les dispositions du présent règlement concernant les branchements sont applicables.
- Toutes les prises d'eau situées dans les espaces communs font l'objet de branchements équipés de compteurs, leurs consommations étant facturées aux propriétaires.

Lorsque le réseau d'un lotissement ou d'une opération groupée de constructions n'a pas été réalisé conformément aux dispositions du présent article, le distributeur d'eau peut, soit refuser la fourniture de l'eau, soit l'accepter, cette fourniture se faisant alors exclusivement à un compteur général situé à l'entrée du lotissement ou de l'opération groupée de constructions.

2.3 Réalisation du branchement et mise en service

Les bâtiments, locaux ou installations soumis aux dispositions des articles L.421-1 à L.421-4 ou L.510-1 du code de l'urbanisme, ne peuvent, nonobstant toutes clauses contractuelles contraires, être raccordées définitivement au réseau d'eau si leur construction ou leur transformation n'a pas été, selon le cas, autorisée ou agréée en vertu des dispositions.



Le refus d'accorder une autorisation de branchement sera légalement opposé même si l'infraction pénale constituée par la construction sans autorisation est prescrite

Sans préjudice aux dispositions ci-dessus, le distributeur d'eau est tenu d'établir votre branchement dans un délais de 2 mois après votre acceptation et réception du paiement du devis et sous réserve de l'obtention des autorisations de voirie.

Les travaux d'installation sont réalisés soit par l'Exploitant du service ou sous sa tutelle technique et à sa surveillance, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau.

Toutefois, vous pouvez procéder ou faire procéder à l'exécution des travaux, pour la partie terrassement seulement, par l'entreprise de votre choix, sous l'autorisation et le contrôle du distributeur d'eau, à condition que ce dernier soit informé des dates d'exécution du terrassement (8 jours avant), et dans ce cas vous restez responsable des éventuels désordres intervenants sur la partie publique de votre branchement postérieurement à sa réalisation, notamment tout affaissement de terrain sur ou hors voirie et remise en état de l'existant.

Le compteur doit être 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 aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

La fourniture et pose du compteur sont exécutés exclusivement par l'exploitant du service.

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

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

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

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

2.4 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini par délibération.

Les travaux sont payables à la réception de l'avis des sommes à payer du Trésor Public.

2.5 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages de la partie publique du branchement.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant chargés du renouvellement de votre compteur.

Si l'agent de l'Exploitant ne peut accéder à votre compteur, une demande vous sera adressée pour prendre rendez-vous auprès de l'Exploitant.

Dans le cas où le compteur n'a toujours pas pu être renouvelé durant deux périodes de relevés consécutives, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- ▶ la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espace aménagé etc.) ;
- ▶ le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- ▶ les réparations résultant d'une faute de votre part.

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris).

En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

2.6 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant est fixé par délibération de la Communauté de Communes, sont à votre charge.

Ils sont facturés 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. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature **d'une décharge « dégâts des eaux »**.

2.7 La modification ou suppression d'un branchement demandé par l'utilisateur

La modification ou suppression d'un branchement ne peut résulter que de l'accord de l'Exploitant qui peut s'y opposer dans le cas où le projet présenté ne serait pas compatible avec l'exécution du service public. Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.



Les travaux seront réalisés par l'Exploitant du service.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si les acceptez en l'état.

2.8 Prise d'eau autre que branchement d'immeuble

Il est strictement interdit à quiconque de prélever de l'eau sur le réseau public par un autre moyen qu'un branchement autorisé dans le cadre d'un abonnement.

En particulier, l'utilisation des prises d'incendie ou de bouches de lavage est interdite, ces prises ne devant être manœuvrées que par la collectivité ou ses agents ou par les corps de sapeurs-pompiers.

Tout manquement donnera lieu à des poursuites judiciaires et/ou à la facturation d'une consommation forfaitaire et de frais liés à la constatation et à la remise en état des équipements, qui seront fixés par délibération de la collectivité (cf 1.6 Les infractions et poursuites encourues par l'utilisateur).

ARTICLE 3 - LE COMPTEUR

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

3.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relève à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur (Art. 1384 du Code Civil).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel¹ et les chocs).

Cet abri est réalisé soit par vos soins, soit par l'Exploitant du service, il appartient au propriétaire du fond auquel il est destiné.

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

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez.

S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent.

Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relève à distance.

Le plombage, baguage, cachetage du compteur ne peuvent être rompus que par les agents du service.

Pour toutes les autres ruptures, les frais de remise en état seront à votre charge. S'agissant d'indice de fraude, le service pourra engager toutes poursuites contre vous pour dégradation, vol, etc.

3.2 L'installation de compteur de particulier

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, le compteur sera placé, sauf décision contraire de l'Exploitant du service, dans un regard en limite de domaine public, qui dans tous les cas, sera à l'abri du gel.

L'accessibilité au compteur pour l'entretien, la réparation et le relève doit répondre aux normes de sécurité et aux prescriptions de l'exploitant du service.

Le vide sanitaire ne constitue pas un emplacement pour un compteur ni un passage pour le réseau public d'eau potable.

3.3 L'installation dans les immeubles collectifs ou ensemble immobilier

Le compteur et les équipements de relève à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service).

Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

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

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

Remarque : pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements dans le cadre de l'individualisation des abonnements, seul le dispositif de comptage secondaire comprenant le compteur et éventuellement les équipements de relève à distance sont la propriété de la collectivité. Les installations intérieures de distribution d'eau situées entre le compteur principal et les compteurs secondaires ne sont pas des ouvrages publics et appartiennent au propriétaire de l'immeuble, au lotisseur ou aux copropriétaires.

Il en est de même pour toutes les canalisations situées après le compteur public sur un terrain de camping ou les terrains aménagés pour les habitations légères de loisirs.

3.4 La vérification

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

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

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

3.5 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relève à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel¹).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relève à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'Exploitant du service.

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

- ▶ le plomb de scellement a été enlevé ;
- ▶ il a été ouvert ou démonté ;
- ▶ il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étranger, défaut de protection contre le gel¹ et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs etc.).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate du branchement et à des pénalités diverses (financières ou autres) et des poursuites judiciaires pourront être engagées.

¹ Mesures préventives pour protéger votre compteur et vos canalisations :

- Emmailloter le compteur à l'aide d'une « couette » confectionnée au moyen d'un sac-poubelle rempli aux trois quarts de billes de polystyrène. Ne pas utiliser de laine de verre, paille, tissu qui risqueraient de s'imbiber d'humidité.
- Les canalisations doivent être systématiquement protégées du froid. Pour éviter qu'elles ne gèlent, entourez vos tuyauteries d'une gaine isolante. Si vous avez des tuyauteries extérieures, pensez à vidanger le circuit et à fermer le robinet d'alimentation en eau.
- Le dégel peut avoir pour conséquence une rupture des canalisations et donc des fuites d'eau importantes. C'est pourquoi, nous vous recommandons de vérifier qu'il n'y a pas de fuite sur vos installations privées situées après compteur.

Article 4 - LES INSTALLATIONS PRIVÉES

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

4.1 Les caractéristiques

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

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

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

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

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

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

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

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

Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie (Cf annexe 2).

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

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie.

La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans.

La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.

Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

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

4.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service.

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

4.3 Installation privée de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance.

De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ARTICLE 5 - VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

*Pour bénéficier du service de l'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, **il est obligatoire** de souscrire un contrat d'abonnement au service de l'eau. Il appartient au nouvel occupant d'un immeuble, dès son entrée dans les lieux, de se signaler à l'Exploitant du service pour renseigner les informations relative à son abonnement.*

5.1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (courrier au siège de la Communauté de Communes du Haut Vallespir – 8, bd du Riuferrier - 66150 Arles-sur-Tech ou mail : aep@haut-vallespir.fr), ou par téléphone auprès du service des Eaux de la Communauté de Communes du Haut Vallespir au 04 48 07 08 75.

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

Vous devez retourner le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet. Ce document vaut commande avec obligation de paiement.

Le contrat prend effet à la suite de votre demande, à la date qui vous est communiquée par le service des eaux ou à défaut dès la première consommation.

Le règlement de la facture de souscription (Droit d'Accès au Service) équivaut à acceptation du présent règlement avec un droit de rétractation de 14 jours.

Les données personnelles que vous renseignez via le formulaire d'abonnement sont collectées afin de vous permettre de bénéficier du service de l'eau. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du service. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire au bon fonctionnement du service.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données personnelles qui vous concernent.

Vous pouvez exercer ces droits par email ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur votre facture.

Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

En aucun cas un nouvel abonné ne pourra être tenu pour responsable des sommes dues par le précédent abonné.

5.2 Entrée d'un nouvel occupant dans un immeuble équipé d'un compteur

L'entrée d'un nouvel occupant, ou le changement de propriétaire dans un lieu équipé d'un compteur (individuel ou secondaire) donne lieu à la souscription préalable d'un abonnement d'eau.

Le service constatera la résiliation de fait de l'abonnement de l'occupant sortant. Si celui-ci n'a pas procédé à cette démarche au préalable, l'index de consommation utilisé pour la résiliation est celui du jour de cette résiliation de fait.

5.3 Frais d'entrée au réseau

Tout abonnement est accordé, moyennant le paiement par l'abonné des frais d'accès correspondant au coût des prestations administratives que le service public assure pour fournir de l'eau à ce nouvel abonné. Le montant de ces frais est fixé par délibération du Conseil Communautaire.

5.4 Abonnement temporaire

Les abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

Pour les constructions nouvelles, l'entreprise principale devra faire la demande auprès de l'Exploitant du service, d'un branchement temporaire et à ses frais. L'Exploitant du service raccordera provisoirement le chantier par une canalisation munie d'un compteur.

La consommation sera facturée à l'issue du chantier.

5.5 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez décider d'y mettre fin à tout moment, en remplissant un formulaire de résiliation disponible au siège de la Communauté de Communes du Haut Vallespir ou en ligne sur le site internet de cette dernière, avec un préavis minimum de 15 jours. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant dans les 5 jours suivant la date de résiliation.

La résiliation du contrat d'abonnement entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé ainsi que la redevance abonnement annuelle calculée au prorata temporis.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous serez tenu au paiement des abonnements et des consommations effectuées après votre départ et ceci jusqu'à souscription d'un nouvel abonnement sur le même bien.

Des frais de résiliation vous seront également facturés, ils correspondent au coût des prestations administratives que le service public assure pour la résiliation du contrat. Le montant de ces frais est fixé par délibération du Conseil Communautaire.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous pour une fermeture de branchement.

Des frais de fermeture du branchement vous seront alors facturés.

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

- ▶ si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ,
- ▶ si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement ;
- ▶ si lors de votre départ vous n'avez pas procédé à la résiliation de votre contrat, et qu'un nouvel abonné demande la souscription d'un abonnement sur le même site.

5.5.1 Le cas particulier de la liquidation judiciaire

L'Exploitant procède à la résiliation d'office de l'abonnement à moins que dans les 15 jours ouvrables suivant le jugement prononçant la liquidation le mandataire ne demande, par écrit, le maintien de la fourniture d'eau.

5.5.1 Le cas particulier du décès du titulaire du contrat

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayant droit deviennent responsables de l'abonnement. Le service de l'eau potable doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement.

En l'absence de désignation, par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, l'Exploitant à la faculté de résilier l'abonnement en cours et de fermer le branchement.

Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

Tant que les héritiers ou ayants droit n'ont pas procédé à la résiliation du contrat d'abonnement dans les conditions définies au présent règlement, ils demeurent abonnés au service juridiquement tenu de l'ensemble des obligations afférentes à cette qualité : ils restent particulièrement redevables des redevances correspondantes aux consommations d'eau et le cas échéant, de la part fixe calculée au prorata jusqu'à la résiliation du contrat d'abonnement.

5.6 Individualisation des contrats en immeuble et ensemble immobilier de logement

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au service de l'eau.

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations antérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 du présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été acceptée par le distributeur d'eau, son application impose :

- Que tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- Qu'un contrat spécial dit « contrat collectif » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

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

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 d'abonnements que de logements.

ARTICLE 6 - VOTRE FACTURE

Le titulaire de l'abonnement au service des eaux répond de façon générale du paiement de ces frais. En cas de décès, ses héritiers ou ayant droit restent responsables vis-à-vis de l'Exploitant du service de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

Le coût de l'eau consommé doit être réglé dans les délais réglementaires et selon les conditions mentionnées sur l'avis de redevance.

Vous recevez au minimum 2 factures par an :

- ✓ *Fin premier semestre une facture d'acompte qui correspond à 6 mois d'abonnement et une estimation de la consommation à 40% de l'année n-1 ;*
- ✓ *Fin second semestre une facture de régularisation qui correspond à 6 mois.*

6.1 Présentation de la facture

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

La fourniture d'eau fait l'objet d'une facture eau comprenant :

- ▶ **la part fixe** (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement ;
- ▶ **la part variable** est proportionnelle à la consommation de l'eau de l'abonné ;

- ▶ **des redevances Agence de l'Eau** : pollution, et le cas échéant la redevance pour prélèvement et de modernisation des réseaux de collecte.

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

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

6.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- ▶ par délibération de la Communauté e Communes du Haut-Vallespir pour la part fixe et la part variable ;
- ▶ par le conseil d'administration de l'Agence de l'Eau RMC pour les redevances Agence de l'Eau et lui sont reversées.

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

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

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

6.3 Relevés des compteurs annuels

La fréquence de relevés des compteurs des abonnés est au moins annuelle. Vous devez accorder toutes les facilités aux agents chargés d'effectuer ces relevés.

Si, au moment du relevé, l'agent de la régie d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage ;
- soit une « carte-relevé » à compléter et renvoyer dans un délais maximal de 8 jours ;
- vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par tout autre moyen de communication ou par le biais de notre site internet www.haut-vallespir.fr et directement en flashant ce QR code :



Si l'index du compteur n'a pas été retourné dans le délais prévu, la consommation est provisoirement fixée à celle de l'acompte du premier semestre.

En cas d'impossibilité durable d'accéder au compteur, la collectivité met en demeure l'utilisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception, et fixe un rendez-vous afin de procéder à la lecture du compteur dans un délais maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre par l'abonné.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous serez invité par lettre recommandée avec accusé de réception à prendre un rendez-vous afin de procéder à la lecture du compteur dans un délai d'un mois.

6.4 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

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

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur par lecture directe du compteur.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Il vous informe aussi à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau (*Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 dit loi Warsmann*) en cas de fuite (*) après compteur sur vos installations privées (*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation :

- d'occuper un local d'habitation ;
- de produire sous un mois à compter de l'information de l'Exploitant une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation (les mentions portant sur la localisation de la fuite et la date de réparation devront figurer) ;
- faute d'avoir localisé une fuite, vous pouvez demander à l'Exploitant, sous un mois à compter de l'information transmise, la vérification du bon fonctionnement de votre compteur. La réponse vous sera retournée sous un mois suivant la saisine.

Conformément à la réglementation en vigueur (Article L 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales), en cas de fuite de canalisation après compteur attestée, le volume facturé sera écrié au double du volume moyen consommé les trois dernières années.

() Par fuite après compteur sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur. Attention aux équipements exclus :*

- un appareil ménager : lave-vaisselle, lave-linge, etc. ;
- un équipement sanitaire : douche, baignoire, toilettes, robinet, etc. ;
- un appareil de chauffage : chauffe-eau, chaudière, etc.) ;
- Une piscine, un système d'arrosage, un surpresseur ou fosse sceptique ;
- les fuites au niveau des joints sont également exclues.

6.5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au plus tard à la date limite et selon les modalités indiquées sur l'avis des sommes à payer du Trésor Public.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

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.

Un paiement fractionné par prélèvements mensuels n'est pas proposé.

6.6 Difficultés de paiement

Pour un échelonnement des paiements les usagers peuvent s'adresser au **Trésor Public, seul habilité à accorder des délais de paiement.**

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai. La collectivité saisie oriente les usagers concernés vers les services sociaux compétents et le Trésor Public pour examiner leur situation.

Lorsque des abonnés apportent la preuve qu'ils ont déposé leur dossier, toutes les mesures de recouvrement forcé est suspendue jusqu'à ce que les services sociaux aient statué. Elle en informe le Trésor Public.

6.7 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, un courrier de relance vous sera adressé par le Trésor Public.

Si votre facture demeure impayée vous recevez impayée vous recevez alors une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure.

Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, excepté **pour les résidences principales.**

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le Trésor Public poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

ARTICLE 7 - CONTESTATIONS

7.1 Litiges - Recours préalables

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'Exploitant en recommandé avec accusé de réception, sauf désignation expresse d'un autre organisme compétent par le règlement de service sur une réclamation particulière.

La réclamation doit être accompagnée de tout justificatif utile pour pouvoir être prise en compte (notamment copie ou référence de la facture litigieuse si le recours concerne la facturation).

L'Exploitant est tenu de fournir au demandeur une réponse motivée à toute réclamation dans un délai de 2 mois.

7.2 Règlement des litiges de consommateurs - La Médiation de l'Eau

Lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans le cadre du recours préalable, le demandeur peut, selon la réglementation en vigueur, s'adresser au Médiateur de l'Eau pour rechercher une solution de règlement amiable du litige dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiation de l'Eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr

Cette saisine ne concerne que les abonnés particuliers.

Selon l'alinéa a) de l'article L612-2 du code de la consommation, un litige ne peut être examiné par le médiateur de l'eau lorsque :

« a) Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ».

Article 8 - DISPOSITION D'APPLICATION

8.1 Date d'application

Le présent règlement entre en vigueur à compter de sa réception par l'abonné ou au **premier janvier deux mille vingt-cinq** pour les abonnés actuels.

Il s'applique aux abonnés en cours et à venir. Ce règlement sera adressé aux abonnés et remis à chaque nouvel abonné à l'occasion du dépôt d'une demande de raccordement ou d'abonnement contre récépissé.

Il sera également adressé à tout abonné sur simple demande formulée auprès de la collectivité et disponible sur le site internet www.haut-vallespir.fr

Tout règlement antérieur appliqué sur les communes adhérentes est abrogé à compter de la date d'application du présent règlement.

8.2 Modification du règlement

La collectivité peut, par délibération, modifier ou déroger au présent règlement ou en adopter un nouveau. Dans ce cas, la collectivité procède immédiatement à la mise à jour du règlement.

Elle doit à tout moment être en mesure d'adresser aux abonnés qui en formulent la demande le texte du règlement tenant compte de l'ensemble des modifications adoptées.

L'ensemble des modifications est notifié aux abonnés dans les conditions définies en préambule. Tout cas particulier non prévu au règlement sera soumis à la collectivité pour décision.

8.2 Application du règlement

La collectivité et ses agents sont chargés de l'exécution du présent règlement. En cas de litige portant sur l'application du présent règlement, les abonnés peuvent adresser leurs requêtes à la collectivité sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.



Communauté de Communes du Haut-Vallespir
Service de l'eau

8 boulevard du Riu Ferrer - 66150 Arles sur Tech
Téléphone : 04.48.07.08.75
Email : aep@haut-vallespir.fr