

REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC

DE L'EAU POTABLE

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

Désigne, selon les conditions d'application du présent règlement :

- ✓ l'abonné, personne qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès de la collectivité, ou ses ayants droits en cas de décès ;
- ✓ l'utilisateur, personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public de distribution ;
- ✓ l'occupant, personne qui habite le lieu desservi par le réseau public de distribution ;
- ✓ le propriétaire, personne propriétaire de l'immeuble concerné par la desserte en eau. Dans le cas d'un immeuble comportant plusieurs propriétaires, c'est la copropriété qui est considérée comme étant propriétaire de l'immeuble.

L'abonné, l'utilisateur, l'occupant, le propriétaire peuvent être, selon le cas, la même personne physique ou morale ou des personnes distinctes.

LA COLLECTIVITE

Désigne la personne morale chargée d'assurer le Service public de distribution d'eau potable. A ce titre, la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret est la collectivité organisatrice du service public de l'eau potable.

LE SERVICE DE L'EAU/ L'EXPLOITANT DU SERVICE

Les activités et responsabilités rattachées au service public de distribution d'eau potable sont exercées par une régie à autonomie financière qui agit en tant qu'exploitant du service de l'eau.

LE REGLEMENT DU SERVICE

Désigne le présent document établi par la Collectivité, adopté par délibération n° du 24/06/2022 et déposé en préfecture. Il définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service et de l'abonné/utilisateur de l'eau potable. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'abonné du service de l'eau potable.

SOMMAIRE

I. Le Service public de l'eau potable	4
Article 1 : Qualité de l'eau fournie	4
Article 2 : Les engagements du Service	4
Article 3 : Les règles d'usage de l'eau et des installations	4
Article 4 : Les interruptions de service	5
Article 5 : Les modifications et restrictions de service	6
Article 6 : Mode de livraison et limites des prestations	6
Article 7 : Responsabilités de l'abonné	6
Article 8 : Prélèvements sur le réseau public de distribution d'eau	7
Article 9 : Conduites publiques – Intégration de réseaux d'eau potable privés	7
Article 10 : Extension et renforcement du réseau de conduites publiques	8
II. Votre contrat	8
Article 11 : Souscription au contrat d'abonnement	8
11-1 : Demande d'abonnement	8
11-2 : Droit de rétractation	9
Article 12 : Changement de titulaire de l'abonnement – Résiliation du contrat	9
Article 13 : Abonnements spécifiques	10
13-1 : Abonnements temporaires	10
13-2 : Abonnements pour équipements privés de lutte contre l'incendie	10
13-3 : Demandes d'individualisation de contrat	10
III. Votre facture	11
Article 14 : Présentation de la facture	11
Article 15 : Votre consommation d'eau	11
Article 16 : Les modalités de paiement	12
Article 17 : Contestations sur les sommes réclamées	13
Article 18 : Difficultés de paiement	13
Article 19 : Défauts de paiement	13
IV. Le branchement	13
Article 20 : Description du branchement	13
Article 21 : Propriétés du branchement	14
Article 22 : Travaux de premier établissement des branchements – demande de réalisation, installation et mise en service	14
Article 23 : Conditions d'entretien des branchements	15
Article 24 : Modification/renouvellement des branchements	16
Article 25 : Fermeture et ouverture des branchements	16

V. Le compteur	17
Article 26 : Règles générales	17
Article 27 : Accessibilité au compteur d'eau	17
Article 28 : Entretien et renouvellement	17
Article 29 : Scellés des compteurs	18
Article 30 : Valeur des indications du compteur	18
Article 31 : Vérification des compteurs	18
Article 32 : Dégrevements pour fuite	18
VI. Les installations intérieures	19
Article 33 : Règles générales applicables	19
Article 34 : Dispositifs interdits - Prescriptions sanitaires	20
Article 35 : Contrôle des réseaux intérieurs privés – utilisation d'autres ressources	20
VII. Dispositions d'application du règlement	21
Article 36 : Non-respect du règlement de service et sanctions	21
Article 37 : Voies de recours des usagers – Médiation de l'eau	21
Article 38 : Droits des abonnés vis-à-vis de leurs données personnelles	22
Article 39 : Mise en vigueur et diffusion du règlement	22

ANNEXES

Annexes 1 - ACCÈS A LA FOURNITURE D'EAU POTABLE A PARTIR DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

- Annexe 1.1 : Formulaire de demande de souscription d'un contrat d'abonnement
- Annexe 1.2 : Formulaire de notification de rétractation
- Annexe 1.3 : Document d'informations précontractuelles

Annexe 2 - LE BRANCHEMENT ET LE DISPOSITIF DE COMPTAGE : LES LIMITES DE RESPONSABILITES

Annexes 3 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

- Annexe 3.1 : Conditions particulières relatives à l'Individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements
- Annexe 3.2 : Procédure d'individualisation des contrats de fourniture d'eau (synoptique)
- Annexe 3.3 : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Annexe 4 – FORMULAIRE DE DEMANDE DE REALISATION DE BRANCHEMENTS POUR LE RACCORDEMENT AUX RESEAUX PUBLICS D'EAU POTABLE ET/OU D'ASSAINISSEMENT

Annexe 5 - FORMULAIRE DE DEMANDE DE VERIFICATION ET D'ETALONNAGE D'UN COMPTEUR D'EAU

Annexe 6 – REGLEMENTATION RELATIVE A LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

I. LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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

Article 1 - La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont disponibles sur demande en mairie ou à la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret ou sur le site internet du Ministère de la Solidarité et de la Santé (<http://www.eaupotable.sante.gouv.fr>).

Par ailleurs, une fois par an une note de synthèse établie par l'ARS est jointe avec votre facture (fiche infofacture).

Article 2 - Les engagements du service

En livrant l'eau, le service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et notamment :

- ✓ Fournir l'eau à tout abonné qui en fait la demande et répondant aux conditions définies par le présent contrat,
- ✓ Assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau : la continuité de la fourniture d'eau potable présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (cas de force majeure, travaux...).
- ✓ Assurer un contrôle régulier de l'eau,
- ✓ Offrir une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur votre facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques survenant sur le réseau public,
- ✓ Disposer d'un service dédié aux usagers dans les conditions indiquées dans ce règlement,
- ✓ Garantir une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez,

Article 3 - les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'eau, vous vous engagez à :

- ✓ Assurer la surveillance des parties du branchement individuel situé en domaine privé (voir article 26),
- ✓ Permettre le libre accès au compteur d'eau pour vérification et relève (voir article 27),
- ✓ Ne pas réaliser d'interventions sur le branchement autres que celles liées à la fermeture ou à l'ouverture des robinets de purge et des robinets d'arrêt,
- ✓ Payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à votre charge en vertu du présent règlement,
- ✓ Avoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement,
- ✓ Contrôler régulièrement votre consommation (index du compteur) pour détecter une éventuelle surconsommation (fuite sur le réseau intérieur) et à procéder à toute réparation qui s'avérerait nécessaire,
- ✓ Respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent de :

- ✓ Céder l'eau : Il est interdit aux abonnés, sauf décision contraire expresse et exceptionnelle du service, de laisser brancher sur leur installation intérieure une prise d'eau au profit d'un tiers. L'eau fournie par le service ne peut faire l'objet d'aucun commerce et n'est livrée à l'abonné que pour son usage personnel et/ou professionnel et celui de leurs locataires ;
- ✓ Exiger, en cas de récupération des charges de fourniture d'eau par le propriétaire auprès de son locataire, une redevance supérieure à ce qu'il a lui-même à payer ;

- ✓ Prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

Tout manquement aux dispositions du présent article donnera droit à des dommages et intérêts au profit du service (article 36).

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à disposition. Ainsi vous n'êtes pas autorisés à :

- ✓ Modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés (article 29) ;
- ✓ 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 ;
- ✓ Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ; si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- ✓ 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 ;
- ✓ Vous opposer aux relevés de compteurs, à l'inspection de l'ensemble du branchement d'alimentation et des conduites et installations publiques de distribution d'eau en domaine privé.

L'abonné est tenu d'aviser immédiatement le service de l'eau des fuites, ruptures, ou détériorations survenues sur son branchement, avant ou après compteur.

Article 4 - Les interruptions du service

Le service est responsable du bon fonctionnement concourant à la continuité de la distribution de l'eau. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut se trouver dans l'obligation de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture en eau, une variation de la pression ou/et des qualités physiques ou chimiques de l'eau dans les limites des normes de potabilité.

Dans la mesure du possible, en cas de travaux programmés d'importance (maintenance, rénovation...), nécessitant une interruption de service, une communication sera mise en œuvre pour les usagers des secteurs concernés.

Le service s'engage à assurer les travaux nécessaires au rétablissement de la distribution dans les plus brefs délais. Il veillera également à considérer comme prioritaires les usagers ayant des besoins particuliers ou qui en auront fait la demande (hôpitaux, dialyse à domicile, etc.).

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

En cas de force majeure et pour la sauvegarde des biens, le service pourra fermer le robinet de prise des branchements menacés, et/ou purger les canalisations intérieures si nécessaire.

Le service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation (en quantité et qualité) de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure et ses conséquences (notamment gel, sécheresse, inondations, coupures prolongées d'alimentation électrique, tarissement des ressources ou autres catastrophes naturelles lorsqu'ils répondent aux conditions de la force majeure telles que définies par la jurisprudence en vigueur).

Si des nécessités d'intérêt général l'exigent, notamment en cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées provisoirement sans que vous ne puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

Hors cas de force majeure, la responsabilité du Service pourra être engagée à l'égard des abonnés pour les troubles de toute nature occasionnés par des accidents de service, notamment en cas d'interruption générale ou partielle non justifiée, de brusque variation de pression d'eau, de présence d'air ou de sable dans les conduites publiques, de fuite sur le réseau public impactant les biens privés, de dégradation avérée de la qualité de l'eau distribuée.

En cas de dégâts ou dysfonctionnements constatés sur le réseau intérieur ou les équipements privés chez l'abonné suite à ces accidents de service, le service de l'eau fera une déclaration de sinistre auprès de son assureur en responsabilité civile.

En situation de crise, le service s'attachera à mettre en œuvre des moyens de secours et des solutions alternatives permettant de maintenir, dans la limite de ses capacités techniques et financières, un service minimum.

En cas de rupture d'alimentation en eau de plus de 24 heures ou de restriction d'usage de l'eau, le service assurera la distribution d'eau de substitution pour les besoins alimentaires des abonnés concernés (eau embouteillée ou livrée en citerne). De même, le service pourra consentir des compensations sous forme de réduction de la redevance d'abonnement lors d'un arrêt prolongé de la distribution d'eau.

Article 5 - Les modifications et restrictions du service

La pression est variable sur le périmètre géographique desservi. Si vous souhaitez adapter la pression dans les installations privées, il vous appartient de mettre en place, à vos frais, un appareil de régulation de pression selon vos besoins.

Dans l'intérêt général, le service de l'eau peut être amené à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dans cette hypothèse, le service informe préalablement les abonnés des nouvelles conditions de distribution, des motifs des changements opérés et des conséquences en résultant, sauf cas de force majeure. Tout abonné dûment informé ne pourra réclamer ni indemnité ni dédommagement du fait de ces modifications.

En cas de constat de non-conformité(s) aux critères de potabilité, le service de l'eau peut mettre en place à tout moment, en coordination 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. Le service communiquera, en lien avec les mairies des communes concernées, toutes les informations utiles aux abonnés pour les précautions éventuelles à prendre et les moyens mis en œuvre pour assurer une desserte en eau de substitution.

Article 6 - Mode de livraison et limites des prestations

La fourniture d'eau est faite aux abonnés au moyen de branchements individuels, par l'intermédiaire de compteurs. L'eau est fournie dans la limite des possibilités des installations existantes.

D'une manière générale, le regard incongelable de comptage sera placé sous le domaine public en limite avec le domaine privé.

En cas d'impossibilité technique (encombrement du sous-sol par les réseaux, étroitesse de la rue, maison en limite de propriété...), le service se réserve le droit de placer ce regard de comptage en domaine privé, en limite avec le domaine public. En cas de mur d'habitation faisant office de limite de propriété et en cas d'impossibilité de placer le regard de comptage sous le domaine public, le compteur pourra être placé en façade intérieure du mur.

Le branchement est propriété du service jusqu'à la sortie aval du compteur.

Article 7 - Responsabilités de l'abonné

A compter de l'ouverture de l'abonnement, l'abonné est responsable de la surveillance et du maintien en bon état du regard incongelable, du compteur et du clapet anti-retour.

L'abonné est, en outre, responsable envers le service de l'eau des conséquences de tout acte frauduleux qui aurait été commis sur son branchement tel que : manœuvre de vannes sur domaine public, prélèvement d'eau avant le compteur par piquage sur le branchement, pose/dépose, déplacement et dégradation du compteur, suppression de scellés ...

Par ailleurs, dans le cadre de parcelles aménagées et viabilisées dans un lotissement ou une zone d'activité, l'acquéreur doit veiller à l'intégrité des équipements de desserte en eau potable de sa parcelle, y compris avant réalisation de son projet de construction et lors du chantier.

Article 8 – Prélèvements sur le réseau public de distribution d'eau

Pour les besoins de défense extérieure contre l'incendie (DECI), seules les autorités compétentes et le service de l'eau peuvent manœuvrer les équipements publics de lutte contre l'incendie et notamment les poteaux et bouches d'incendie.

Il est rappelé que la limite de responsabilités entre le service de l'eau gestionnaire du réseau public de distribution de l'eau et la commune compétente pour la DECI est matérialisée par la vanne de pied (ou esse de réglage) au niveau de l'équipement. Le service de l'eau assure l'entretien et la réparation du branchement alimentant l'équipement de DECI.

De même, l'utilisation de prélèvement d'eau sur les poteaux incendie pour les besoins des communes ou des entreprises mandatées par elles, devront faire l'objet d'une autorisation préalable auprès du service de l'eau. Un compteur de chantier pourra être posé et le volume prélevé soumis à facturation.

En dehors des cas précédemment cités, tout prélèvement d'eau directement sur le réseau public à partir des appareils publics tels que bouches de lavage et d'incendie est strictement interdit. Toute infraction constatée sera sanctionnée sur la base des indications de l'article 36.

Sans contrôle, il est de nature à nuire au bon fonctionnement des équipements et est susceptible de les rendre inopérants en cas d'incendie. Par ailleurs, lors de la manœuvre des vannes (remplissage d'une citerne par exemple), un retour d'eau peut être à l'origine d'une pollution de l'eau distribuée sur le réseau.

Lorsque des bornes de puisage existent, le service de l'eau met à disposition du demandeur des cartes magnétiques de puisage. Les conditions d'accès à ce service sont à demander auprès du service de l'eau.

Article 9 - Conduites publiques – Intégration de réseaux d'eau potable privés

Le service a pour but d'assurer la distribution d'eau au mieux de l'intérêt général. En conséquence, le service se réserve le droit de désigner la conduite publique sur laquelle l'abonné sera raccordé.

D'autre part, le service pourra refuser l'établissement sur la conduite publique, d'un branchement dont le débit risquerait de perturber localement la distribution d'eau au détriment d'autres usagers. La réalisation du (des) branchement(s) ne pourra être accordée qu'après renforcement du réseau.

Si des tiers souhaitent que des réseaux d'eau potable réalisés en domaine privé, soient intégrés dans le domaine public, ils devront en faire la demande auprès du service de l'eau avant le début des travaux. Le service de l'eau exercera alors son droit de contrôle des études préalables et des travaux.

Ces frais de contrôle sont à la charge du demandeur et facturés selon les tarifs votés par la Collectivité à l'exception de ceux de pose des compteurs, robinets et autres accessoires qui seront supportés par les futurs abonnés.

Dans le cadre d'une rétrocession des réseaux privés d'eau et d'assainissement d'un lotissement, de zones industrielles, de ZAC ou de ZAD au domaine public, le transfert de propriété ne sera envisageable que si le cahier des charges en vue d'une rétrocession est acté, respecté et approuvé.

Article 10 - Extension et renforcement du réseau de conduites d'eau publiques

L'extension ou le renforcement du réseau de conduites d'eau publiques en vue du raccordement de nouveaux immeubles sont subordonnés aux principes suivants :

- En règle générale, il ne sera posé de conduite publique d'eau que sous le domaine public,
- Les travaux pour l'extension ou le renforcement du réseau seront entrepris en fonction des priorités (planification pluriannuelle des travaux) et des crédits disponibles au cours de l'exercice budgétaire,
- Le service pourra, à l'occasion de la réalisation d'un branchement payé par un particulier, prendre en charge la plus-value pour la pose d'une conduite publique d'un diamètre supérieur sans que l'intéressé ne puisse s'y opposer,
- L'extension de réseau est compatible avec les prescriptions des documents d'urbanisme en vigueur.

Le Service de l'Eau donnera un avis défavorable pour toute demande de permis de construire ou permis d'aménager si les conduites de distribution d'eau ne permettent pas de desservir en eau l'aménagement dans des conditions normales.

En dehors de toute opération d'urbanisme, le pétitionnaire pourra être sollicité pour participer au financement d'extension de réseau (offre de concours).

II. VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du service public de l'eau potable, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable. Le contrat d'abonnement signé vaut engagement de l'abonné à respecter les termes du règlement de service et à s'acquitter de la redevance correspondant à sa consommation d'eau.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

Article 11 - La souscription au contrat d'abonnement

11-1 Demande d'abonnement

A chaque branchement correspond un abonnement, pour lequel il devra être souscrit un contrat de fourniture en eau, selon le modèle en Annexe 1.1, qui engage le signataire à accepter les conditions du présent règlement.

Le document de contrat peut être retiré au service Usagers de l'Agglomération du Grand Guéret ou être transmis par courrier postal ou électronique, ainsi que les documents utiles à votre information s'agissant des conditions d'établissement du contrat et de réalisation du service (informations précontractuelles en Annexe 1.3).

La signature et le renvoi par vos soins du contrat matérialisent votre souscription au service de l'eau potable, votre droit à la fourniture de l'eau et votre engagement à acquitter les redevances découlant de la réalisation du service.

En cas de création d'un branchement, l'abonnement est effectif à la date de pose du compteur d'eau.

Les abonnements sont consentis aux propriétaires des immeubles, locataires, syndics, gestionnaires de biens ou propriétés à desservir.

Dans le cas d'individualisation de contrats de fourniture d'eau (voir Article 13-3), les abonnements concernent d'une part le compteur général du branchement desservant l'immeuble et d'autre part les compteurs individuels alimentant chaque logement. Dans ce cas, si la différence mesurée entre la somme des consommations des compteurs individuels et celle du compteur général est positive, alors cette différence est facturée au propriétaire (ou au syndic) au titre d'un usage collectif identifié ou illicite de l'eau, d'une fuite en domaine privé.

Toutes dispositions seront prises pour trouver l'origine du problème le cas échéant et y remédier. La répartition des dépenses de toute nature qu'entraînera la fourniture de l'eau incombera au syndic et aux intéressés.

11-2 Droit de rétractation

Pour les contrats conclus hors établissement ou à distance, l'abonné bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Vous pouvez être immédiatement alimenté en eau, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, si vous en faites la demande expresse lors de votre souscription. Vous vous engagez alors, en cas d'exercice de votre droit de rétractation, à payer les sommes dues au titre de votre consommation d'eau pendant la durée de votre souscription.

Les Annexes 1.2 et 1.3 jointes au présent règlement vous apportent toutes les informations utiles concernant ce droit de rétractation.

Article 12 - Changement de titulaire de l'abonnement - Résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Lorsqu'un abonné du service de l'eau et de l'assainissement quitte son logement, il est tenu de demander la résiliation de son abonnement.

Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat à tout moment par téléphone à l'accueil du service Usagers ou par écrit (courrier ou courriel) en communiquant votre relevé de compteur (index de départ), la date de départ et votre nouvelle adresse. Sans ces informations, la résiliation du contrat ne pourra être effective.

En cas de demande de résiliation du contrat d'abonnement faite postérieurement à la date de départ effective, et si des consommations sont constatées sans qu'il y ait eu de nouvel occupant déclaré, l'abonné sortant sera redevable des sommes dues, sauf à produire un document attestant d'un relevé d'index à la date de départ (état des lieux de sortie, attestation notariale ...).

Des frais de déplacements pourront être facturés en cas d'intervention d'un agent du service pour relever l'index du compteur, soit à votre demande, soit en cas de litige sur l'index relevé (écart manifeste entre le relevé communiqué et le relevé constaté par l'agent).

Suite à votre résiliation, une facture de fin de compte est établie sur la base de l'index relevé à la date de départ (somme restant due ou, le cas échéant, remboursement trop perçu).

A votre départ, il est conseillé de fermer le robinet d'arrêt d'eau situé avant compteur ou de signaler au service en cas de difficulté de fermeture.

En cas de changement d'abonné, le nouveau titulaire du branchement devra se signaler au plus tôt et retourner au service de l'eau, le contrat de souscription d'abonnement rempli et signé sous 15 jours.

Il est fortement conseillé au propriétaire de rappeler au nouveau locataire/occupant l'obligation de souscrire un abonnement.

Tant que l'abonnement n'aura pas été résilié, l'ancien abonné demeurera responsable de l'exécution des conditions de cet abonnement et sera tenu de payer toutes les fournitures qui auront été faites dans l'immeuble, sans préjudice du recours du service de l'eau contre le nouvel abonné, dans le cas où celui-ci aurait fait usage de l'eau avant d'avoir souscrit un abonnement personnel.

A défaut de souscription d'un nouvel abonnement dans le mois suivant la date de clôture, afin d'éviter tout dommage sur installation, de protéger les intérêts des abonnés et/ou de faire cesser un délit, le service pourra procéder à la fermeture du branchement eau.

Si lors du passage d'un agent du service pour fermeture du branchement, il est constaté l'occupation du logement sans que le service en ait été informé, des frais de déplacement pourront être appliqués au nouvel abonné arrivant.

Des frais de réouverture du branchement pourront alors être facturés lors d'une nouvelle demande d'abonnement faite ultérieurement.

En l'absence d'occupant, si des volumes d'eau ont été consommés (soit volontairement à l'occasion de travaux, soit involontairement suite à des fuites à l'intérieur du logement), ils seront facturés au propriétaire.

Article 13 - Abonnements spécifiques

13-1 Abonnements temporaires (chantiers, travaux ...)

Toute personne désirant la pose d'un compteur de chantier doit en faire la demande écrite au service Usagers de l'agglomération du Grand Guéret en précisant l'adresse et la durée prévisionnelle d'utilisation. De même, toute résiliation de l'abonnement temporaire sera faite par écrit.

La garde et la surveillance du compteur posé sont à la charge de l'abonné qui supporte les frais consécutifs au vol ou aux dégradations.

Toute restitution du compteur de chantier doit se faire obligatoirement sur site en présence d'un agent du service de l'eau. Une fiche d'intervention du service de l'eau avec la date de restitution et l'index figurant sur le compteur à cette date sera remplie et signée sur place.

Tant que l'abonnement n'aura pas été résilié, le bénéficiaire demeurera responsable de l'exécution des conditions de cet abonnement et sera tenu de payer toutes les fournitures qui auront été faites.

En cas de création d'un branchement définitif, le branchement de chantier préexistant servira à sa réalisation. Tout déplacement/modification d'emplacement du branchement de chantier faite par le bénéficiaire de l'abonnement sera facturée selon les tarifs s'appliquant à l'établissement d'un branchement définitif.

13-2 Abonnements pour équipements privés de lutte contre l'incendie

Le service de l'eau peut consentir, s'il juge compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, sur demande dûment formalisée. Un abonnement spécifique sera établi à cet effet, pour chacun des branchements incendie desservant l'établissement concerné.

Il est précisé que le réseau de défense incendie interne à l'établissement (RIA et/ou poteau) doit être alimenté par un branchement spécialisé (compteur dédié) conforme à la réglementation en vigueur, indépendant des autres réseaux de desserte en eau du site.

Les abonnements pour équipements privés de lutte contre l'incendie peuvent donner lieu à l'établissement de conventions spécifiques qui définissent les conditions techniques (modalités de fourniture de l'eau) et financières de la desserte en eau et les limites de responsabilités des parties.

13-3 Demandes d'individualisation de contrat

Les propriétaires/bailleurs/Syndic de copropriétés d'immeubles collectifs d'habitation et d'ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats d'eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du Code de la santé publique.

Le Service d'eau procède à l'individualisation des contrats, dans le respect des prescriptions techniques, administratives et financières décrites dans les Annexes 3.

En application du décret n°2003-408 du 28 avril 2003, la Communauté d'agglomération incite vivement les propriétaires à mettre en place les conditions permettant la souscription par les occupants d'un abonnement direct au service.

III. VOTRE FACTURE

Article 14 - Présentation de la facture

Les factures sont établies selon une fréquence semestrielle. Au cours de l'année de facturation, l'abonné reçoit :

- une facture d'acompte, comprenant une part d'abonnement (1^{er} semestre) et un volume de consommation estimé, calculé sur un pourcentage (maximum de 50 %) de la consommation de l'année précédente,
- et une facture de solde comprenant une part d'abonnement (2^{ème} semestre) et la consommation réelle sur la base de l'index relevé au compteur.

La présentation de la facture est règlementée par l'arrêté du 10 juillet 1996 modifié. Elle se compose d'au moins deux rubriques : distribution de l'eau et organismes publics.

- Distribution de l'eau : couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du service.
- Organismes publics : il s'agit essentiellement des redevances instaurées par l'Agence de l'Eau Loire Bretagne qui a pour mission de contribuer à améliorer la gestion de l'eau (qualitative et quantitative), de lutter contre les pollutions et de protéger les milieux aquatiques. Le service de l'Eau recouvre les montants de redevances pour le compte de l'Agence de l'Eau et lui reverse les recettes perçues l'année suivante.

La facture fait apparaître les prix unitaires, hors taxes, les montants hors taxes par rubrique et les taux de TVA applicables. Tous les éléments de la facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La facture d'eau peut également servir de support à la facturation du service public de l'assainissement des eaux usées. Dans ce cas, la facture comportera une rubrique supplémentaire « Collecte et traitement des eaux usées » qui comprend en général deux parties :

- Part fixe : son montant forfaitaire est indépendant du volume consommé,
- Part variable (redevance) basée sur la consommation relevée au compteur de l'abonné.

De même, les frais spécifiques résultant de la mise en place d'un nouveau contrat ou de la réalisation de prestations ponctuelles donnent lieu soit à des facturations séparées, soit à des rubriques séparées sur la facture d'eau.

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés chaque année par délibération de la Collectivité et par décision des organismes publics concernés, par voie législative ou réglementaire pour les taxes et redevances.

Dans le cas de délégation du service public de l'eau, la part des tarifs unitaires revenant à l'exploitant privé, sont fixés et révisés selon les termes du contrat de délégation.

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.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances venaient à s'appliquer sur les éléments de facturation, le Service de l'eau les répercutera de plein droit à leur date d'entrée en vigueur.

Les tarifs en vigueur sont remis à l'abonné lors de la souscription du contrat.

Article 15 - Votre consommation d'eau

La consommation d'eau est déterminée à partir du relevé du compteur. Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez pour cela, faciliter l'accès des agents du service chargés du relevé de votre compteur.

A défaut de pouvoir relever le compteur, l'agent laisse sur place une carte « d'auto-relève » à compléter et à retourner au service dans un délai maximal de 10 jours. Vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone ou par mail aux coordonnées indiquées sur la carte d'auto-relève.

Si le service ne dispose pas des éléments nécessaires à la facturation en temps voulu, il procède à l'estimation de la consommation pour l'établissement de la facture. Elle est provisoirement estimée sur la base de la consommation de l'année antérieure ou sur la base de 80 mètres cubes (calcul au prorata-temporis) dans le cas d'un nouvel abonné. La régularisation se fera selon le volume réellement consommé relevé l'année suivante.

En cas de surestimation ou de sous-estimation, seules les demandes parvenant dans le délai mentionné au dos de la facture (1 mois) seront prises en charge en vue d'une régularisation. Dans le cas contraire et pour des variations de $\pm 20 \text{ m}^3$ d'écart, la régularisation de la facture sera effectuée sur la prochaine facture.

Dans le cas où le compteur ne pourrait être relevé et vérifié par l'agent du service durant deux années consécutives, vous serez invité, par lettre, à permettre le relevé ou à le communiquer dans un délai de 15 jours. Si, ce délai expiré, votre index de compteur n'est pas connu ou si le compteur n'a toujours pas pu être relevé, le service d'eau sera dans l'obligation, après une dernière mise en demeure, de procéder à vos frais à la fermeture de votre alimentation en eau. La remise en service ne pourra intervenir que sur rendez-vous et à vos frais (déplacement de l'agent notamment).

Les cas de dysfonctionnement du compteur sont traités aux articles 30 et 31.

Article 16 - Les modalités de paiement

Votre facture comprend une part fixe (abonnement) semestrielle, payable d'avance, correspondant à celle en vigueur au titre du semestre en cours à la date de facturation. En cas de période incomplète, elle vous est facturée ou remboursée au prorata-temporis. Tout mois entamé est dû dans son intégralité.

Votre consommation est facturée à terme échu, sur la base de l'index relevé au compteur ou d'une estimation.

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur l'avis des sommes à payer émis par le comptable public. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique (prélèvements à échéance ou mensuels),
- par Titre Interbancaire de Paiement (TIP),
- en ligne par carte bancaire (sur Internet site PayFIP),
- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces dans les bureaux de Poste, les bureaux de tabac partenaires.

Cette liste est susceptible d'être modifiée en fonction des évolutions technologiques mises en œuvre.

Tout règlement est à adresser à la Trésorerie de Guéret, seule habilitée à encaisser les sommes dues pour le compte de la collectivité.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Un échéancier est établi sur 8 mois (mars à octobre) qui vous est transmis en début d'année. La régularisation (en plus/en moins) sur le 9^{ème} mois se fait au moyen d'une facture de solde.

Tout prélèvement automatique sur votre compte bancaire nécessite une autorisation par mandat de prélèvement SEPA.

Vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement si votre facture a été surestimée. Le Service de l'eau procède par virement sur votre compte bancaire (RIB nécessaire).

Domiciliation : Tout avis de paiement, communication ou avertissement sera établi à l'adresse communiquée au service sur les contrats d'abonnement. Toute modification devra être signalée par écrit au service de l'eau et ne sera prise en compte que pour les documents à venir. Le redevable d'une facture prise en charge comptablement devra, de ce fait, régler la facture telle qu'elle aura été éditée.

Article 17 - Contestations sur les sommes réclamées

En cas de contestation sur les sommes dues, les réclamations devront être présentées dans un délai de deux mois à compter de la notification de la créance (article L1617-5 du Code général des collectivités territoriales). Toute réclamation doit être envoyée par écrit à l'adresse indiquée sur la facture, ou par voie électronique, et comporter les références du décompte contesté.

Le Service de l'eau est tenu de fournir une réponse écrite dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de réception de la réclamation. Si celle-ci nécessite des investigations particulières, l'abonné reçoit un accusé réception l'informant de la situation.

Passé ce délai, l'abonné verra sa situation régularisée à la prochaine relève de son compteur d'eau, conformément au calendrier préétabli.

Article 18 – Difficultés de paiement

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à vous adresser au Service de gestion comptable de Guéret, seul habilité à vous accorder des délais de paiement dans le respect des textes en vigueur.

L'utilisateur ayant des difficultés de paiement peut solliciter les services sociaux compétents (CCAS/CIAS) pour examiner sa situation. Lorsque les usagers en difficulté apportent la preuve qu'ils ont déposé un dossier (aide sociale, état de précarité), toute mesure de recouvrement forcé est suspendue jusqu'à ce que les services sociaux aient statué. Le Service de gestion comptable en est informé.

Article 19 – Défaut de paiement

Si les sommes dues ne sont pas payées dans les délais fixés sur la facture, la Trésorerie compétente poursuivra le recouvrement des sommes dues par tous moyens de droit.

Hors le cas des impayés concernant les immeubles (et logements en individualisation de contrat) à usage d'habitation principale, la collectivité se réserve le droit d'appliquer les dispositions du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau, pouvant aller jusqu'à l'interruption de la fourniture d'eau.

IV LE BRANCHEMENT

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

Article 20 - Description du branchement

Il ne peut être admis qu'un seul branchement par propriété, sauf dérogation délivrée par le service de l'eau pour traiter des cas spécifiques (activité professionnelle au sein de l'immeuble, défense incendie, desserte de bâtiment agricole type stabulation ...).

Le branchement comprend les différents accessoires nécessaires à son bon fonctionnement dont les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique (dispositif de raccordement au réseau public d'eau) : le collier et robinet de prise en charge, la bouche à clé,
- la canalisation située tant sous domaine public que sous domaine privé,
- le regard abritant le compteur avec protections contre le risque de gel,
- le point de livraison : robinet avant compteur, compteur, équipement de relève à distance éventuel, le clapet anti-retour répondant aux normes et aux règles d'installations en vigueur et situé à l'aval du compteur.

Selon les situations, une partie du branchement peut être situé en domaine privé lorsque qu'il n'est pas possible d'installer le regard abritant le compteur sur le domaine public (accotement, trottoir). L'Annexe 2 présente des schémas d'implantation pour ces deux situations.

Les conduites d'alimentation générale des voies privées sont assimilées à des branchements. Un compteur général sera alors posé en limite du domaine public et privé aux frais du lotisseur/des propriétaires desservis sur le domaine privé.

Article 21 - Propriété des branchements

Le branchement, équipement propre à la desserte de l'immeuble, est propriété du service de l'eau et sa responsabilité sur les branchements s'organise comme suit :

- Lorsque le compteur est situé en domaine public : elle s'arrête à la limite de propriété ;
- Lorsque que le compteur est situé en domaine privé, hors de tout bâtiment : elle s'arrête à la sortie aval du compteur (voir Annexe 2). Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées.
- Lorsque le compteur est situé en domaine privé, l'intérieur d'un bâtiment : elle s'arrête à la limite de ce bâtiment et s'étend au compteur et à ses accessoires situés à l'intérieur.

La pose d'un joint aval lors de la mise en place d'un compteur neuf ou du remplacement d'un compteur incombe toutefois au service de l'eau. Il garantit son étanchéité pendant 6 mois à compter de son intervention.

L'abonné est responsable de la surveillance du branchement implanté en partie privée, de son compteur, du regard qui l'accueille et du clapet anti-retour placé après compteur.

Les canalisations et organes situés après compteur appartiennent au propriétaire de l'immeuble.

Dans le cas d'une canalisation alimentant plusieurs abonnés, le service sera propriétaire du branchement jusqu'au compteur général. 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 compteur général de l'immeuble.

Dans le cas où une voie privée entrerait dans le domaine public (rétrocession de lotissement privé), la conduite d'alimentation générale deviendrait par le fait même propriété du service et le sort de chaque branchement particulier serait réglé selon les dispositions du présent règlement.

Article 22 - Travaux de premier établissement des branchements – Demande de réalisation, installation et mise en service

Tous les travaux d'installation de branchements sont exécutés pour le compte de l'abonné et à ses frais.

Les travaux de premier établissement d'un branchement comprennent le raccordement à la conduite publique, la fourniture et pose des éléments constitutifs du branchement (collier de prise en charge, bouche à clé, vannette de sectionnement, canalisation, regard de comptage incongelable, robinet avant compteur, compteur et clapet anti-retour).

Le service de l'eau a droit de regard sur le projet d'établissement du branchement et notamment pour : le point de prise en charge sur la canalisation publique, le tracé du branchement, les diamètres et matériaux utilisés, le positionnement du regard de comptage en domaine public, le cas échéant en domaine privé.

Tout projet de création de branchement doit faire l'objet d'une demande auprès du service de l'eau. A cette fin, le demandeur contacte le service de l'eau qui lui transmettra un formulaire de demande de réalisation d'un branchement (Annexe 4). Le dossier du demandeur comportera le formulaire dûment complété, daté et signé, accompagné des plans de situation/implantation et des justificatifs nécessaires, permettant d'apprécier les conditions techniques et environnementales d'établissement du projet.

A cette occasion et selon ses besoins, le demandeur peut aussi solliciter la création de branchements pour la collecte des eaux usées et l'évacuation des eaux pluviales issues de sa propriété selon les conditions définies dans le règlement de service de l'assainissement collectif.

Au besoin, le demandeur recueille les autorisations et servitudes nécessaires en cas de traversée de parcelles ne lui appartenant pas. Notamment, dans l'attestation écrite donnant l'autorisation précitée, le propriétaire du terrain traversé devra s'engager explicitement à observer les prescriptions du présent règlement en ce qui concerne les facilités accordées au personnel du service pour tous les travaux ou inspections découlant de l'établissement et de l'existence du branchement y compris du regard de comptage.

Si le demandeur le souhaite, le Service de l'eau peut réaliser les travaux de branchement. Celui-ci présentera un devis des travaux à réaliser et des frais afférents au demandeur. L'accord du demandeur est matérialisé par le retour du devis signé/daté au service de l'eau.

Cependant, le demandeur a la possibilité de prendre à son compte la réalisation et le coût des travaux de terrassement. Dans ces conditions, il doit présenter une fouille en tranchée ouverte ou tranchée remise conforme aux normes et prescriptions techniques applicables (profondeur, matériaux de fond de fouille) et lors du remblaiement (matériau de recouvrement, grillage avertisseur, revêtement de chaussée selon permission de voirie ...).

Le branchement est réalisé dans un délai maximal de deux mois après que le dossier de demande de branchement a été déclaré complet et que le demandeur a fait part de son accord sur les conditions de sa réalisation, ou à une date postérieure à la convenance du demandeur dûment spécifié dans le dossier.

Il est rappelé que préalablement à tout démarrage de travaux sur le domaine public, le demandeur et/ou l'entreprise doit obtenir l'ensemble des documents règlementaires nécessaires à l'accomplissement de ceux-ci (arrêtés de circulation, retour des DICT...).

Le diamètre d'un branchement ne peut pas être inférieur à 25 mm (diamètre extérieur) et sera en rapport avec l'importance des consommations journalières (ou débit de pointe) attendues.

Le lotisseur ou propriétaire engageant des aménagements conséquents en domaine privé devra s'adapter aux conduites existantes et aux conditions de délivrance de l'eau (débit, pression). Par ailleurs, l'aménageur devra justifier des diamètres de canalisations qu'il envisage de poser à l'intérieur de la zone à aménager et se conformer aux prescriptions du service s'il envisage une rétrocession ultérieure des réseaux posés. En cas de canalisations existantes ne satisfaisant pas aux conditions de réalisation du projet, le pétitionnaire devra prendre en charge les surcoûts liés aux travaux nécessaires au renforcement des canalisations et se conformer aux prescriptions du service.

En habitat collectif vertical (immeuble), un compteur général sera installé sur le branchement et déterminera les limites de responsabilité de la collectivité. Les compteurs en aval seront sous la responsabilité du propriétaire/bailleur.

Il peut être envisagé également la mise en place de regard incongelable regroupant les compteurs de chaque logement ou une nourrice de distribution dans un local accessible en permanence.

Article 23 - Conditions d'entretien des branchements

Le service de l'eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchement telles que définies à l'article 20. Ces interventions se font tant sur les parties de branchement situées sur le domaine public que dans les propriétés privées, et prend en compte les travaux de fouille et remblaiement nécessaires.

L'utilisateur est informé de la date de ces interventions par un courrier/mail ou par la remise d'un avis de passage. Si nécessaire, une prise de rendez-vous est programmée pour faire un état des lieux et définir les conditions d'intervention en accord avec l'utilisateur/le propriétaire.

Le service de l'eau ne pourra être tenu pour responsable des incidents ou dommages résultant d'une impossibilité d'intervention, conséquence d'un refus explicite ou d'une absence d'accord pour l'accès à l'intérieur de la propriété.

Le service de l'eau réalisera les travaux en propriété privée en veillant à réduire au maximum les dommages aux biens et procédera à une remise en état par fermeture de la fouille et remblai compacté dans les règles de l'art.

Aucun aménagement lourd, construction, plantation de végétaux à haute tige ne doivent être réalisés sur le tracé du branchement, sur ou à proximité immédiate du regard de comptage, au risque d'endommager les ouvrages et d'engager la responsabilité de l'utilisateur ou du propriétaire de l'immeuble.

L'abonné devra prévenir immédiatement le service de l'eau de toute fuite ou anomalie de fonctionnement qu'il aurait constatée sur son branchement lors de sa surveillance.

Dans le cas de conduite d'eau présentant un intérêt public et placée en propriété privée, le service de l'eau assurera l'entretien de ladite conduite à ses frais sans que le ou les propriétaires puissent s'opposer aux interventions de réparation.

Article 24 – Modification/renouvellement des branchements

La modification d'un branchement et du regard de comptage, à la demande du propriétaire, est possible sous réserve de l'accord du service après étude technique. Le service 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 l'établissement d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

Dans le cas d'opérations de renouvellement de canalisations publiques ou d'opérations de rénovation de parties publiques de branchements, le service peut décider de reprendre (remise à neuf) la partie privée des branchements jusqu'au regard de comptage, lorsqu'ils sont jugés en mauvais état, non conformes ou mal implantés. Le service en informe le propriétaire par courrier pour recueillir son accord sur les conditions d'intervention en domaine privé lors des travaux et préciser les limites de responsabilités.

Au cas par cas, le service peut décider de ne pas rénover le branchement, le cas échéant de le supprimer. Les frais relatifs à la rénovation des branchements lors de ces opérations programmées sont à la charge de la collectivité.

Article 25 - Fermeture et ouverture des branchements

La manœuvre de la bouche à clé, la fermeture et l'ouverture des branchements ne peuvent être effectuées que par les employés du service ou les personnes dûment autorisées. Le non-respect de cette règle pourra faire l'objet de poursuites.

En cas d'ouverture ou de fermeture de votre alimentation en eau réalisée à votre demande, les frais de déplacement sont à votre charge.

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

V LE COMPTEUR

Article 26 - Règles générales

La constatation de la consommation d'eau est faite au moyen de compteurs plombés et équipés éventuellement d'un moyen de relève à distance des consommations.

Les compteurs individuels et généraux sont des ouvrages publics et font partie des branchements. Ils sont fournis posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le service de l'eau.

Lorsque le compteur n'est pas placé à l'intérieur d'un bâtiment (local hors gel), il doit être abrité dans un regard incongelable dont le couvercle est présent, en bon état et maintenu fermé. L'abonné en a la garde même s'il est implanté en limite de propriété.

Vous serez tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté les consignes de protection et de sécurité. La réparation des dommages causés sera alors aux frais de l'utilisateur.

Le modèle et le calibre des compteurs sont déterminés par le service d'après le volume de consommation.

Article 27 - Accessibilité au compteur d'eau

Tous les compteurs sont relevés obligatoirement une fois par an et peuvent faire l'objet d'une vérification à tout moment. Ils doivent donc rester accessibles de telle sorte que ces interventions puissent se faire sans difficultés et sans que le personnel ne soit exposé à un danger quelconque.

Les travaux visant à rétablir l'accessibilité au compteur sont à la charge de l'abonné. En cas de non-exécution, ils pourront être réalisés, toujours à ses frais et après mise en demeure.

Article 28 - Entretien et renouvellement

Si le système de comptage (compteur et ses accessoires, dispositif de relève à distance) a subi une usure normale et/ou atteint la fin de sa durée de fonctionnement normale, il est remplacé. De même, si une détérioration dont vous n'êtes pas responsable est constatée, il est soit réparé soit remplacé. Ces interventions se font aux frais du service de l'eau. L'abonné ne pourra pas s'opposer à ce changement.

En revanche, ces dispositifs sont réparés ou remplacés à vos frais dans le cas où :

- Le plomb de scellement a été enlevé,
- Ils ont été ouverts ou démontés,
- Ils ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel, chocs extérieurs, retours d'eau chaude ou autre fluide etc...)

La pose et la dépose d'un compteur, sur demande de l'abonné ou consécutive à une faute de l'abonné, sont effectuées aux frais de ce dernier sur la base du prix d'achat auquel s'ajoutera un forfait de déplacement et de temps passé par l'agent exécutant cette mission.

Quel que soit le motif du changement de compteur, cette opération fera l'objet d'une prise de rendez-vous avec l'abonné. Ce dernier (ou une personne qu'il aura désignée pour le représenter) devra impérativement être présent lors du rendez-vous afin de constater de manière contradictoire l'index lors de la dépose de l'ancien compteur.

En cas de remise aux normes du branchement (voir article 24), le compteur et le regard de comptage pourront être placés sous le domaine public en limite de propriété sans que le propriétaire ne puisse s'y opposer.

Article 29 - Scellés des compteurs

Il est formellement interdit à quiconque, à l'exclusion des agents du service, de débrancher un compteur d'eau, d'en modifier l'emplacement, de le démonter ou d'en rompre les plombs de scellement. Toute infraction constatée sera considérée comme une fraude et donnera lieu au paiement par l'abonné d'une pénalité pour consommation d'eau évaluée par le service, sans préjudice des poursuites qu'elle pourra intenter. Les sanctions seront appliquées selon les modalités de l'article 36.

Article 30 - Valeur des indications du compteur

Toute consommation enregistrée est due, même si elle provient de fuites, visibles ou non, ayant pris naissance après le compteur dans l'installation intérieure. Toutefois, un dégrèvement peut être octroyé selon les conditions énoncées à l'article 32 du présent règlement.

Il appartient à l'abonné de surveiller ses installations et, notamment de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur qu'il n'existe pas de variations anormales de consommation susceptibles d'être attribuées à des fuites. Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures. Pour ce faire, relevez votre compteur et n'utilisez plus d'eau pendant un moment (conseillé pendant la nuit). Relevez à nouveau l'index du compteur : aucun chiffre ne doit avoir bougé. Dans le cas contraire, il y a suspicion de fuite. Il convient de vérifier ou faire vérifier vos installations intérieures (canalisations, appareils domestiques ...).

En cas de fonctionnement irrégulier ou d'arrêt du compteur, la consommation sera évaluée par le service, soit sur la moyenne des relevés annuels de trois années précédentes ou à défaut de relevé antérieur, sur les 6 mois suivant la pose d'un nouveau compteur ou sur la base du nombre de personne composant le foyer, sauf preuve du contraire apportée par l'abonné.

Article 31 - Vérification des compteurs

Si l'abonné conteste l'exactitude des indications du compteur (contestation des volumes facturés), il pourra en demander la vérification auprès du service à l'aide du formulaire de l'Annexe 5.

Dans un 1^{er} temps, le contrôle est effectué sur place par un agent du service qui effectue une vérification simple de l'équipement de comptage, en présence de l'utilisateur.

En cas de contestation des résultats d'investigation in-situ, l'utilisateur a le droit de demander une vérification métrologique (étalonnage) par un organisme indépendant accrédité. Le compteur sera alors déposé, avec relevé contradictoire (index et n° de série du compteur).

Si après les différents tests, l'écart constaté par procès-verbal d'essai se situe dans les seuils de tolérance réglementaires, les coûts de vérification (réalisée par la collectivité, étalonnage par organisme tiers) seront à la charge de l'abonné et les volumes comptabilisés seront bien facturés.

Dans le cas contraire, le service prendra à sa charge les frais d'étalonnage, remplacera le compteur et rectifiera les factures en conséquence pour les volumes impactés par l'anomalie.

Il ne sera pas perçu de frais pour les vérifications opérées sur l'initiative du service, à moins que l'abonné ne soit responsable du dérèglement du compteur.

Article 32 – Dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements pour fuite pourront donner lieu à des remboursements sur la base du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 (loi WARSMANN) relatif à la facturation en cas de fuites sur canalisations d'eau potable après compteur.

Les modalités d'applications de ce décret sont données ci-dessous :

- Ne sont concernés que les locaux d'habitation (au sens de l'article R.111-1 du code de la construction et de l'habitation),
- Ne s'applique qu'aux fuites de canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage,
- Lorsque le service de l'eau constate une augmentation anormale de la consommation au vu de la valeur relevée au compteur, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard à l'envoi de la facture établie d'après ce relevé,
- Pour bénéficier d'un dégrèvement, l'abonné doit attester de la réparation effective de la fuite en produisant une attestation provenant soit de l'entreprise de plomberie qu'il a missionné pour la réparation, soit établie par ses soins s'il a procédé par lui-même à la réparation. L'attestation produite comprendra les éléments suivants :
 - Localisation précise de la fuite,
 - Date de réparation,
 - Facture des frais de réparation (intervention plombier ou achat fournitures).

Elle devra être transmise dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de l'information de sa consommation anormale.

- En cas de non localisation de la fuite, l'abonné peut demander la vérification du compteur. Cette demande sera traitée conformément à l'article 31 du présent règlement,
- Suite aux réparations effectuées, la facture d'eau sera plafonnée au double de la consommation moyenne de référence calculée sur la base des trois dernières années,
- Lorsqu'il y a facturation d'une redevance d'assainissement pour l'immeuble desservi, le volume pris en compte correspond à la moyenne des trois dernières années.

Toute autre demande de dégrèvement pour fuite ne répondant pas aux conditions du décret sus-visé, fera l'objet d'une étude au cas par cas et, en cas d'accord, d'une délibération lors d'un bureau communautaire.

Le service pourra procéder à tout contrôle jugé nécessaire pour constater l'existence de la fuite et les conditions de réparation de celle-ci. En cas d'opposition à contrôle ou constat de défaut dans la réalisation de la réparation, le service pourra refuser l'application de dégrèvement et facturer la totalité de la consommation constatée.

VI LES INSTALLATIONS INTERIEURES

Article 33 – Règles générales applicables

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations situées après compteur n'incombent pas au 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.

Les agents du service pourront visiter les installations afin de :

- Vérifier la conformité des installations, notamment en cas d'utilisation d'eau qui ne proviendrait pas du réseau public à des fins sanitaires (récupérateur d'eau, puits...),
- S'assurer de la présence de disconnecteur lorsqu'ils sont nécessaires,
- Vérifier les installations intérieures susceptibles de provoquer des perturbations hydrauliques sur le réseau ou une altération de la qualité des eaux distribuées.

Le clapet anti-retour : Il s'agit d'un dispositif empêchant le retour d'eau des installations privées dans les conduites d'eau publiques évitant ainsi une contamination. Les règlements sanitaires départementaux stipulent qu'il appartient aux abonnés ou aux propriétaires de mettre en œuvre les solutions homologuées

pour qu'aucun retour d'eau ne puisse se produire. Ainsi, l'abonné ou le propriétaire doit procéder à la pose d'un clapet antiretour conformes aux normes en vigueur.

Chaque fois que cela sera nécessaire, le service pourra imposer des dispositifs assurant la protection du réseau. Ces dispositifs seront installés et entretenus aux frais du titulaire de l'abonnement.

Toutefois et dans l'intérêt de tous, le service pourra procéder, lors d'une pose ou d'un remplacement de compteur, à la pose d'un clapet anti-retour.

Il est rappelé que le Règlement Sanitaire Départemental impose l'entretien annuel des installations intérieures (Article 18 - Titre I -Les eaux destinées à la consommation humaine). Dans ce cadre, la responsabilité du propriétaire pourra être engagée en cas de manque de maintenance et non-respect des obligations imposées par le règlement Sanitaire Départemental.

Article 34 - Dispositifs interdits - Prescriptions sanitaires

Sont interdits :

- Les dispositifs de communication entre deux ou plusieurs branchements,
- Les dispositifs qui, par refoulement, gravité ou siphonage, permettent l'introduction, même momentanée, à l'intérieur des conduites d'une eau non potable (nécessité de mise en place d'organes spécifiques tels que disconnecteur, bêche de reprise...),
- Les dispositifs pouvant servir à mettre en communication les conduites d'eau provenant de la distribution publique et les conduites particulières non issues de cette dernière. Il ne doit pas être possible de mélanger les eaux du réseau public et d'un réseau privé du fait du dysfonctionnement d'un seul organe (clapet, vanne). Le réseau public doit être physiquement déconnecté du réseau privé par une manchette qui doit être démontée. Un disconnecteur devra être posé et entretenu aux frais du propriétaire,
- Les dispositifs anti-bélier, à matelas d'air, dans la distribution intérieure sans autorisation spéciale du service,
- Le raccordement direct aux branchements de chaudière, d'installations de pompage ou de surpression,
- La mise à la terre de paratonnerres ou d'appareils utilisant l'électricité sur les canalisations intérieures,
- Tout matériel pouvant conduire à la dégradation de la qualité de l'eau ou nuire à la pérennité des infrastructures publiques.

Article 35 – Contrôle des réseaux intérieurs privés – utilisation d'autres ressources d'eau

Conformément au décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008, tout dispositif de prélèvement, puits ou forage, dont la réalisation est envisagée pour obtenir de l'eau destinée à la consommation humaine, doit faire l'objet d'une déclaration en mairie de la commune où se situe le projet. Cette déclaration se fait selon les modalités décrites aux articles R.2224-22 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

Par ailleurs, les agents du service de l'eau (ou ceux du prestataire mandaté par la collectivité) sont habilités à accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages (articles L.2224-12 et R. 2224-22-3 à R.2224.22-5 du CGCT). Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné.

En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre ressource, le service enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, le service peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

Tout abonné/usager/propriétaire qui voudrait s'exonérer de l'opération de contrôle de ses installations intérieures (refus d'accès, absence aux rendez-vous fixés) s'expose à la facturation des frais engagés par le service, nécessaires à l'exécution de la mission de contrôle.

VII DISPOSITIONS D'APPLICATION DU REGLEMENT

Article 36 - Non-respect du règlement de service et sanctions

Les agents du Service de l'eau sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées par tout moyen à la disposition des agents du service de l'eau et par toute personne assermentée ou détenant le pouvoir de police (maire, adjoint...).

Selon la nature des préjudices subis et la gravité des infractions, les risques encourus pour la sécurité du personnel du service ou pour celle des autres usagers, le non-respect du présent règlement peut donner lieu à des mesures proportionnées telles que :

- une mise en demeure par lettre recommandée pour faire cesser tout trouble dans un délai de 48 heures,
- la fermeture immédiate du branchement, en cas d'urgence ou lorsque les troubles sont de nature à constituer un danger immédiat,
- l'exécution d'office de mesures de sauvegarde pour la remise en état de marche normale, avec mise à la charge de l'abonné de l'ensemble des frais engagés, notamment en cas de non-exécution par l'abonné suite à mise en demeure,
- la facturation des frais engagés par le Service, notamment en cas d'obstruction aux opérations de contrôle ou à la réalisation des travaux rendus nécessaires,
- la facturation d'une consommation forfaitaire, notamment en cas de prise frauduleuse d'eau sur les appareils publics ou par altération du fonctionnement du compteur,
- des poursuites devant les tribunaux compétents, notamment pour délit de vol d'eau (article L.311-1 et suivants du Code pénal)

Les sommes susceptibles d'être réclamées aux contrevenants comprendront les coûts liés aux opérations de recherche et d'enquête sur le terrain, d'exécution techniques pour la remise en état des ouvrages et les frais administratifs afférents à l'engagement de procédure de mise en demeure, de recours pénal ... Elles sont déterminées en fonction du temps passé, des fournitures mises en œuvre, du personnel engagé et du matériel déplacé.

Article 37 – Voies de recours des usagers – Médiation de l'eau

37-1 : Réclamation/contestation auprès de la Collectivité :

En cas de différend au cours de l'exécution de son contrat, tout usager ou ayant droit peut saisir le Représentant légal de la Collectivité.

En cas de contestation, vous pouvez envoyer un courrier à : Monsieur le Président de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret - Service de l'Eau 9, avenue Charles de Gaulle 23000 GUERET. La réclamation devra être faite par courrier permettant d'attester la date de dépôt (envoi en recommandé avec AR, récépissé de dépôt établi par la Collectivité ...).

En cas de litige, l'usager qui s'estime lésé peut saisir la juridiction compétente, sous réserve de procédures imposant éventuellement un recours gracieux préalable auprès du représentant de la Collectivité.

37-2 : Recours à la Médiation de l'Eau

Dans le cas où le recours interne (réclamation préalable écrite auprès de la Collectivité) ne vous aurait pas donné satisfaction ou en l'absence de réponse du service dans un délai de deux mois, vous pouvez vous adresser à la Médiation de l'Eau.

La Médiation de l'eau a pour but le règlement amiable de litiges de nature contractuelle qui peuvent survenir entre un usager (consommateur) et le service public de distribution de l'eau.

La Médiation de l'eau est gratuite pour le consommateur (au sens du code de la consommation). Le Médiateur de l'eau peut être saisi par internet : www.mediation-eau.fr ou par courrier : Médiation de l'Eau - BP 40463 - 75366 PARIS Cedex 08.

Article 38 – Droits des abonnés vis-à-vis de leurs données personnelles

La collectivité assure la gestion des informations à caractère nominatif des abonnés, usagers et propriétaires dans les conditions de confidentialité et de protection des données définies par la réglementation en vigueur.

La collecte des données est établie pour l'exécution du service public de distribution d'eau potable et la gestion des abonnements. A ce titre, les données collectées sont nécessaires à l'exécution de ce service et à sa facturation, et doivent être obligatoirement transmises dans ce cadre, faute de quoi un abonnement ne pourra être accordé. Elles sont conservées pour la durée de leur utilisation augmentée des délais de recours.

Tout abonné, usager ou propriétaire justifiant de son identité, a le droit de consulter gratuitement dans les locaux de la collectivité l'ensemble des informations à caractère nominatif le concernant personnellement sur rendez-vous. La collectivité doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les personnes concernées. La production de justificatifs par l'abonné, l'usager ou le propriétaire peut être exigée par le service.

La collectivité a désigné un Délégué à la Protection des données auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés pour garantir les droits des personnes en la matière. Il pourra être saisi par toute personne, soit par courrier adressé à son attention au siège de la collectivité, soit via le site internet ou par courriel. Un recours peut également être introduit auprès de la CNIL.

Article 39 - Entrée en vigueur et diffusion du règlement

Le présent règlement entrera en vigueur après son adoption en conseil communautaire, après qu'auront été accomplies les formalités de publicité et de transmission au contrôle de légalité.

Il s'applique aux abonnements en cours et à venir. Il sera adressé aux abonnés et remis à tout nouvel abonné sollicitant une demande de raccordement ou d'abonnement au service public de l'eau potable. Il sera transmis sur simple demande formulée auprès de la collectivité et disponible sur le site internet www.agglo-grandgueret.fr.

La Collectivité peut être amenée à réaliser une mise à jour du règlement de service, pour l'adapter à l'évolution de son organisation, à des modifications des conditions d'exécution du service.

Les modifications apportées sont portées à la connaissance des usagers par tout moyen de diffusion disponible (envoi postal, mail, site internet, facture ...).

Délibéré lors de la séance du conseil communautaire le 24 juin 2022
Le Président de la communauté d'Agglomération du Grand Guéret
Eric CORREIA

Transmis en Préfecture le 28/06/2022
Publié et affiché le 28/06/2022

ANNEXES 1 – ACCÈS A LA FOURNITURE D'EAU POTABLE A PARTIR DU RESEAU PUBLIC DE DISTRIBUTION

Annexe 1.1 - FORMULAIRE DE DEMANDE DE SOUSCRIPTION D'UN CONTRAT D'ABONNEMENT



Contrat de fourniture eau potable

Exemplaire à retourner

Cadre réservé au service de l'eau

REFERENCE CLIENT
N° contrat :
Abonné précédent :

MISE EN SERVICE
Date :
Index :

COMPTEUR
N° du compteur :
Marque :
Année :

RELEVÉ CONTRADICTOIRE
Index :
Date :
 Vu et accepté par l'ancien abonné
 Vu et accepté par le nouvel abonné

ASSAINISSEMENT
 Raccordé
 Raccordable
 Non Raccordable

TITULAIRE DU CONTRAT :
Je, soussigné(e) Mme, M. _____
(Nom ; Prénom)

Société _____ SIRET _____

Courriel _____ @ _____ Tél _____

Adresse du branchement _____

Code Postal _____ Ville _____

Agissant en qualité de : Propriétaire Locataire* Autre :

Type de résidence :
 Principale Secondaire Local commercial Autre :

*Si locataire, préciser le Nom et les coordonnées du propriétaire :

Demande à la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret, de souscrire à un abonnement pour la fourniture d'eau potable et/ou pour l'assainissement collectif à l'adresse ci-dessus. Cet abonnement est souscrit pour une durée fixée par le(s) règlement (s) de service en vigueur dont un exemplaire m'a été remis, et je déclare en avoir pris connaissance, sans préjudice des voies de recours de droit commun.

Le règlement de service précise toutes les conditions et modalités d'établissement de la présente demande.

Tant que le contrat de fourniture d'eau potable n'est pas résilié, le titulaire du contrat sera tenu pour responsable de son branchement, des consommations afférentes et des sommes dues.

ADRESSE DE CORRESPONDANCE si différente de l'adresse ci-dessus :
N° et Voie _____

Code Postal _____ Ville _____

USAGE DE L'EAU :

Domestique Professionnel Industriel Autre : _____

Nombre de personnes dans le foyer/immeuble : _____

Date de mise en service souhaitée _____

Je souhaite que le service prenne effet avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours.

Je déclare :
 Utiliser exclusivement le réseau public d'eau potable
 Utiliser une ressource privée (source, puits, récupération d'eau de pluie...)

Dans ce cas, merci de préciser :
Le type de ressource : _____ Les usages : _____

Par la signature de ce formulaire :

- 1- Je déclare avoir pris connaissance des différents règlements de service ainsi que des documents associés et m'engage à en respecter les termes, en particulier l'obligation de paiement.
- 2- Je m'engage, en cas d'exercice de mon droit de rétractation, à payer les sommes dues au titre de ma consommation et des prestations exécutées.

Fait à :	Le :
Signature(s)	

Le titulaire du présent contrat s'engage à se conformer aux règlements de service de l'eau et/ou de l'assainissement.

Le titulaire de l'abonnement reconnaît que la souscription de ce contrat vaut commande avec obligation de paiement de la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le service de l'eau et de l'assainissement de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret.

Le contrat entre en vigueur pour une durée indéterminée, ou jusqu'à la réception d'une demande de résiliation.

L'usager bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à partir de la date de signature du contrat. Pour ce faire, il suffit d'adresser le formulaire de rétractation ci-joint ou une déclaration de rétractation par courrier au service de l'eau de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret.

Le service de l'eau de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret est tenu de fournir de l'eau potable à tout titulaire du contrat de fourniture d'eau, selon les modalités prévues dans le règlement de service. Dans le cas d'une contestation ou d'un litige relatif à l'exécution de son abonnement, l'usager doit contacter le service de l'eau pour régler le différend qui l'oppose à la Communauté d'agglomération du Grand Guéret.

Pour toute question ou réclamation, vous pouvez nous contacter :

Service de l'eau et de l'assainissement, Communauté d'Agglomération du Grand Guéret, 9 avenue Charles de Gaulle 23006 Guéret Cedex – 05.55.41.72.72 ou usagers-service.eaux@agglo-grandgueret.fr.

- J'accepte que mes coordonnées soient transmises en mairie de mon lieu de résidence pour les besoins de recensement

Documents à fournir selon votre situation :

• Professionnels	Extrait K-bis
• Locataires	Copie état des lieux du bail de location
• Propriétaires	Copie acte d'achat notarié

Annexe 1.2 - FORMULAIRE DE NOTIFICATION DE RETRACTION



Service des Eaux
9 avenue Charles de Gaulle
23000 GUERET
Tél : 05 55 41 72 72
service.eaux@agglo-grandgueret.fr

RETRACTATION

Contrat de fourniture eau potable

L'utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à partir de la date de signature du contrat, pour ce faire il suffit d'adresser ce formulaire ou une déclaration de rétractation dénuée d'ambiguïté, par courrier au service de l'eau de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret.

Une facture proportionnelle à l'ensemble des prestations prévues par ce contrat jusqu'à la connaissance de la résiliation, sera établie par le service de l'Eau de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret et devra être réglée dans les conditions prévues par le règlement de service.

Adresse du branchement	
N°	Voie
Complément d'adresse	
CP	Ville
N° compteur	
Date du relevé	Index compteur

. Titulaire du contrat	
Civilité :	Madame <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/>
Nom	Prénom
Société	SIRET

. Adresse de facturation	
N°	Voie
Complément d'adresse	
CP	Ville

Par la signature de ce formulaire, je notifie ma rétractation au contrat d'abonnement que j'avais souscrit auprès de vos services en date du.....:

Fait à :	Le :
Signature(s)	

Annexe 1.3 - DOCUMENT D'INFORMATIONS PRE-CONTRACTUELLES

(article L.111-1 du Code de la consommation)

I - CARACTERISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

Le Service de l'Eau potable et de l'Assainissement de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret a pour missions d'assurer :

- La fourniture d'eau potable qui comprend : le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, la protection des ressources captées, les traitements de potabilisation, le transport (adduction/station de pompage), le stockage (réservoirs) et la distribution aux abonnés, conformément aux exigences du Code de la Santé publique (critères de potabilité) ;
- La collecte et le traitement des eaux usées permettant la réduction de la pollution des eaux rejetées en vue de la préservation de la qualité des milieux aquatiques récepteurs (atteinte du bon état écologique). Il intègre la collecte, le transport et le traitement (station d'épuration) des eaux usées ;
- La gestion des ouvrages (réseaux, bassins d'orage ...) liés aux eaux pluviales urbaines (EPU) ;
- La gestion du patrimoine et des équipements concourant à la réalisation de ces missions : création/extension/renouvellement des réseaux, construction de nouveaux ouvrages de traitement conformes aux réglementations en vigueur, exploitation et maintenance des équipements ...
- Le contrôle des installations d'assainissement non collectif afin de prévenir les risques sanitaires et environnementaux ;
- Le lien avec les usagers du service : accueil physique et téléphonique, réponses aux demandes d'informations et renseignements, gestion des abonnés (arrivée/départ), traitement des réclamations, relève des compteurs et facturation ...

II - CONTRAT D'ABONNEMENT

Le contrat d'abonnement permet d'accéder à la fourniture d'eau potable sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret. La durée du contrat est illimitée.

Le contrat d'abonnement comprend :

- un formulaire à compléter reprenant l'identité et les coordonnées du titulaire de l'abonnement et formalisant son engagement (signature),
- le règlement du service de l'eau, approuvé par délibération du conseil communautaire en date du 24/06/2022, qui en constitue les conditions générales,
- un extrait de la grille tarifaire (tarification de la vente d'eau, prestations associées).

Le cas échéant, il précise les autres services attachés à l'immeuble desservi, notamment en cas de raccordement aux réseaux publics d'assainissement (eaux usées, eaux pluviales) et comporte le règlement de service d'assainissement qui s'y applique.

III - LES REGLEMENTS DE SERVICE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

Les règlements de service ont pour objet de définir les modalités suivant lesquelles l'accès aux services publics de l'eau et de l'assainissement est accordé à l'utilisateur, et en encadrent les conditions d'utilisation. Il précise les droits et obligations du Service et de l'utilisateur titulaire du contrat d'abonnement.

Ils concernent les usagers raccordés au réseau de distribution publique de l'eau et/ou au réseau public de collecte des eaux usées, résidant sur le territoire de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret, à savoir les communes de : AJAIN, ANZEME, BUSSIERE DUNOISE, GARTEMPE, GLENIC, GUERET, JOUILLAT, LA BRIONNE, LA CHAPPELLE TAILLEFERT, LA SAUNIÈRE, MAZEIRAT, MONTAIGUT-LE-BLANC, PEYRABOUT, SAINT-CHRISTOPHE, SAINT-ELOI, SAINT-FIEL, SAINTE-FEYRE, SAINT-LAURENT, SAINT-LEGER LE G., SAINT-SILVAIN MONTAIGUT, SAINT-SULPICE LE G., SAINT-VAURY, SAINT-VICTOR EN MARCHE, SAINT-YRIEIX LES BOIS et SAVENNES.

L'approbation des Règlements de service et leurs mises à jour ultérieures sont votées par le Conseil communautaire, et portées à la connaissance des usagers. Notamment, ils sont remis à l'utilisateur qui souscrit un contrat d'abonnement. Ils sont consultables et téléchargeables sur le site internet www.agglo-grandgueret.fr.

Conformément à l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service (ou de sa mise à jour) vaut accusé de réception par l'abonné.

A noter, qu'un Règlement de service spécifique existe pour les usagers relevant de l'assainissement non collectif (assainissement individuel des habitations) disponible auprès du Service Public de l'Assainissement non collectif (SPANC) de la Communauté d'Agglomération.

IV - LES PRIX ET LA TARIFICATION DES SERVICES

Les tarifs des prix de l'eau et de l'assainissement sont fixés annuellement par délibération du Conseil communautaire pour une application au 1^{er} janvier de l'année suivante. De même pour les prestations complémentaires et frais annexes liés à la gestion des abonnements.

Un extrait de la grille tarifaire est fourni lors de la mise en place du contrat d'abonnement et dans le cas d'une demande de raccordement aux réseaux public d'eau et/ou d'assainissement. Il peut être demandé au Service de l'Eau et est consultable sur le site internet www.agglo-grandgueret.fr.

S'agissant de la facturation, on distingue :

1. La facturation liée à la fourniture de l'eau et à la redevance d'assainissement collectif

Elle comporte les éléments de tarification suivants :

- A. Les abonnements (part fixe) : ils couvrent les frais fixes du service engagés pour la gestion de l'eau potable et de l'assainissement collectif,
- B. La consommation (part variable) calculée sur les volumes passés au compteur entre deux relèves annuelles,
- C. Les redevances recouvrées pour le compte de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne :
 - ✓ La redevance prélèvement sur la ressource en eau,
 - ✓ La redevance de lutte contre la pollution d'origine domestique,
 - ✓ La redevance pour modernisation des réseaux de collecte d'eaux usées,
- D. La Taxe sur la valeur ajoutée (TVA) obligatoire et dont le taux est fixé par la Loi de Finances.

2. La facturation des interventions techniques et travaux relatifs à l'eau potable et l'assainissement collectif

Il s'agit d'interventions ponctuelles réalisées par les agents sur le branchement ou le dispositif de comptage chez l'abonné, ou de travaux programmés (création/déplacements de branchements ...) facturés à l'abonné. Ils font l'objet d'un devis particulier établi à la demande selon les besoins identifiés. La signature de l'utilisateur demandeur vaut acceptation contractuelle d'engagement des travaux.

Les devis sont établis sur la base de prix unitaires ou forfaitaires et de quantitatifs estimés. Il s'agit soit des tarifs fixés dans le Bordereau des prix unitaires (BPU) voté par le Conseil communautaire pour les travaux réalisés en régie, soit des tarifs spécifiques en cas d'intervention d'une entreprise privée mandatée par le service.

V - FACTURATION DES SERVICES ET MODALITES DE REGLEMENT :

La facturation de l'eau potable et de l'assainissement collectif intervient 2 fois par an :

- Une facture d'acompte intégrant une part d'abonnement semestriel et un prorata de consommation basé sur le volume facturé l'année précédente,
- Une facture de solde, sur la base du volume consommé relevé au compteur de l'abonné. En l'absence de relevés réels annuels, les volumes facturés sont estimés.

Pour les interventions techniques et les travaux, la facture établie après exécution tient compte des temps de main d'œuvre et des quantités réellement mis en œuvre.

Les factures peuvent être réglées selon les modalités suivantes :

- Auprès du Service de gestion comptable de Guéret (Trésor public) : en espèces, par chèque bancaire, par carte bancaire,
- Sur internet, par carte bancaire, via le site www.payfip.gouv.fr,
- Par lettre TIP (Titre interbancaire de Paiement) à retourner au créancier par voie postale,
- Par prélèvement automatique, soit à la date d'échéance des factures, soit par mise en place d'une mensualisation ; pour ce faire une convention de prélèvement SEPA est nécessaire,
- Par paiement de proximité dans les bureaux de poste ou bureaux de tabac partenaires.

VI - DIFFICULTES DE PAIEMENT DES FACTURES

Si vous rencontrez des difficultés financières momentanées, vous pouvez solliciter auprès du Service de gestion comptable de Guéret, un échéancier de paiement pour étaler le règlement de vos factures.

Si vous êtes en grande difficulté pécuniaire (état de précarité), il vous est conseillé de contacter le Centre communal d'actions sociales (CCAS) dont vous dépendez pour bénéficier d'une aide (chèque énergie/eau).

VII - DELAIS D'EXECUTION DU SERVICE

❖ Accès à la fourniture d'eau :	
➤ Abonnement conclu sur place (dans les bureaux du Service de l'eau)	Sous 48 heures ouvrées à partir de la date de signature du contrat ou à la date convenue avec l'utilisateur
➤ Abonnement conclu à distance ou hors établissement	* Sous 48 heures ouvrées, au terme du délai de rétractation de 14 jours * Sous 48 heures ouvrées, à partir de la date de conclusion du contrat en cas de demande d'exécution anticipée
❖ Travaux et interventions techniques (ex. création d'un branchement):	
Délai minimal compris entre 6 et 8 semaines après retour du devis signé (fonction de la complexité des travaux, du délai de retour des DICT* et autorisations de voirie à obtenir), ou au-delà à la date convenue avec l'utilisateur	
* DICT : déclaration d'intention de commencement de travaux (obligation réglementaire)	

VIII - RECLAMATIONS ET LITIGES

Si vous constatez un problème sur la qualité de l'eau distribuée, vous pouvez téléphoner directement au Service de l'Eau, qui procédera à des investigations pour analyser la situation, constater l'anomalie et si cela relève de sa responsabilité, y remédier dans les meilleurs délais. Le Service de l'eau n'interviendra pas si le problème constaté provient des installations intérieures privées de l'utilisateur.

En cas de dégât des eaux dont l'origine serait liée aux installations de distribution publique d'eau potable (ex.inondation d'une cave liée à la casse d'une conduite), vous devez prévenir votre assureur et faire une déclaration de sinistre. La Communauté d'Agglomération fera jouer sa police d'assurance en responsabilité civile pour le dédommagement des dégâts mis à sa charge par l'expert.

Toute réclamation doit être adressée par écrit à M. le Président de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret - Service de l'Eau et de l'Assainissement (voir adresse ci-dessous). Un accusé réception vous sera transmis sous 15 jours vous indiquant les modalités et délais de traitement de votre demande.

En cas de contestation, l'article L.133-4 du Code de la Consommation introduit la possibilité de recourir à « *une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends* ». Tout abonné particulier ou personne morale peut saisir le Médiateur de l'eau (www.mediation-eau.fr) dont la mission est de favoriser le règlement amiable de litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement.

La collectivité adhère à la Médiation de l'eau. Pour le consommateur au sens du code de la consommation, le recours à la Médiation de l'eau est gratuit. Pour l'utilisateur professionnel (personne morale), ce recours est possible moyennant un partage des frais de traitement de sa saisine avec la collectivité.

Préalablement à la saisine de la Médiation de l'eau, le consommateur devra avoir fait une réclamation écrite auprès de la collectivité pour trouver un règlement amiable au litige.

IX - INFORMATIQUES ET LIBERTES :

Le fichier des abonnés est la propriété du Service de l'eau de la Communauté d'Agglomération qui en assure la gestion dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux du service, le dossier ou la fiche le concernant. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

X - CONDITIONS ET MODALITES DE RETRACTATION / RESILIATION DU CONTRAT :

DROIT DE RETRACTATION

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance ou signé en dehors des locaux du Service de l'eau, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours (14 jours) à compter du lendemain de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux relatifs aux services déjà fournis.

Si le consommateur souhaite initier l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il doit impérativement cocher sur la demande de souscription d'abonnement à l'eau, la case « demande expresse ».

L'utilisateur qui souhaite exercer son droit de rétractation alors que l'exécution du contrat a commencé à sa demande expresse, sera tenu au paiement des sommes dues correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter.

Pour exercer son droit, l'utilisateur doit notifier au Service de l'eau et de l'assainissement, sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Il peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mis à sa disposition.

DROIT DE RÉSILIATION

En application de l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, les abonnés au service des eaux peuvent présenter une demande de résiliation de leur contrat d'abonnement, avec cessation de fourniture d'eau.

Les abonnements prennent fin à la demande expresse des abonnés au plus tard quinze jours après la date de la réception de la demande ou à la date définie par l'abonné si celle-ci est postérieure.

Quel que soit le motif de la résiliation d'abonnement, l'abonné doit payer la part fixe du tarif pour la durée d'abonnement, ainsi que la partie variable du tarif correspondant au volume d'eau consommé.

XI - ECO-CONSOMMATION

Conformément à la loi Hamon du 17 mars 2014, la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret vous invite à adopter une **consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement**. Le Service de l'Eau et de l'Assainissement sensibilise ses usagers aux gestes simples écoresponsables du quotidien.

Vous pouvez utilement vous reporter au site internet www.jeconomiseleau.org où sont rassemblés de nombreuses informations et conseils (plaquette à télécharger).

COORDONNEES DU SERVICE :

Communauté d'Agglomération du Grand Guéret

SERVICE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

9, Avenue Charles de Gaulle
23000 GUERET

Téléphone : 05 55 41 72 72

HORAIRES d'ouverture au public :

Courriel : usagers-service.eaux@agglo-grandgueret.fr

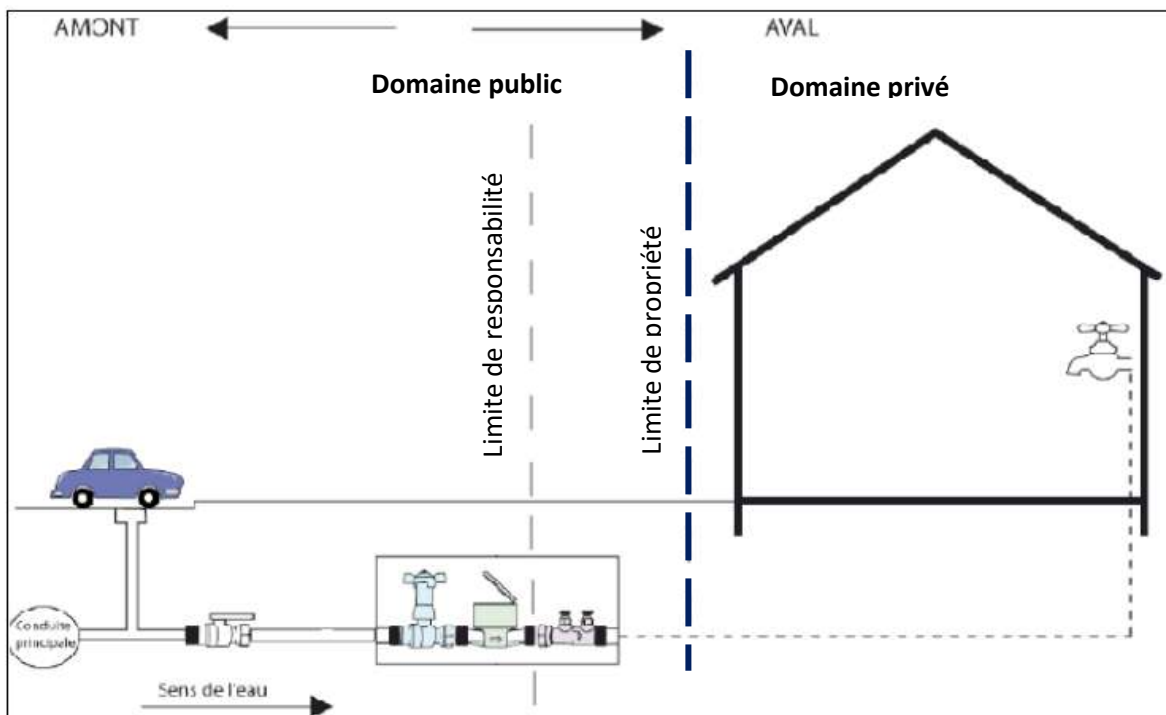
Du lundi au jeudi : 8h00-12h00 et 13h30-17h30

Vendredi : 8h00-12h00 et 13h30-16h30

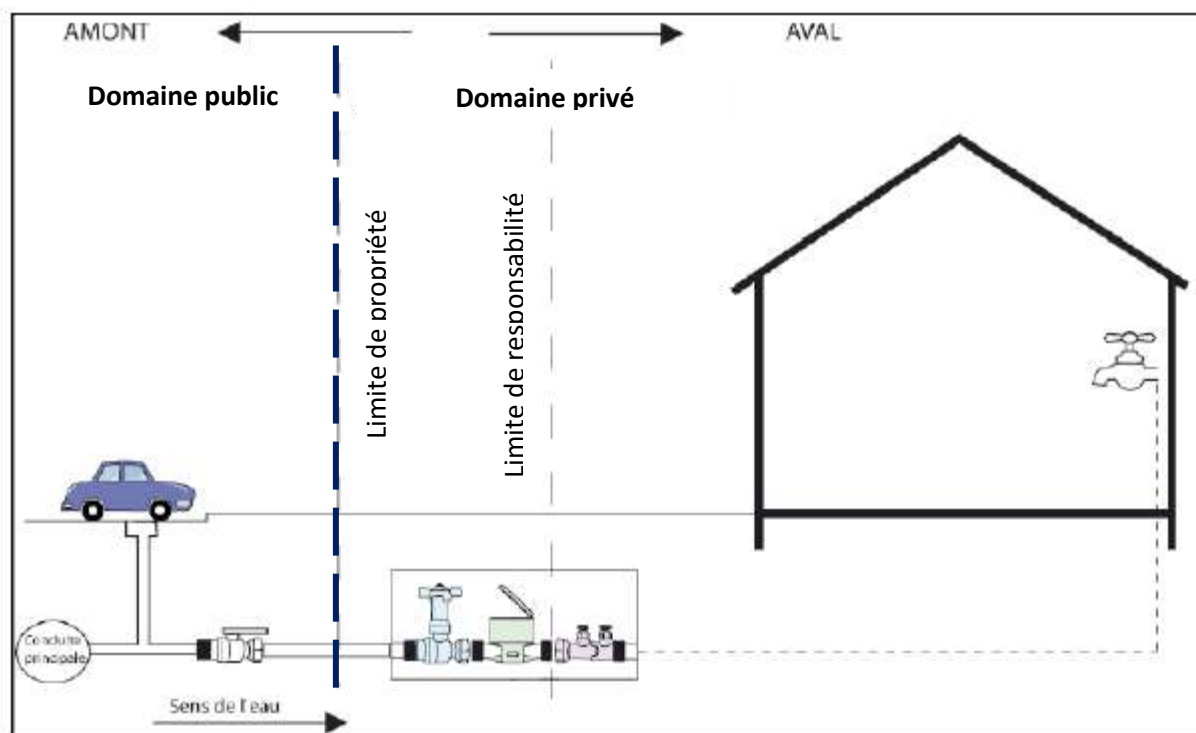


Annexe 2 - LE BRANCHEMENT ET LE DISPOSITIF DE COMPTAGE : LES LIMITES DE RESPONSABILITES

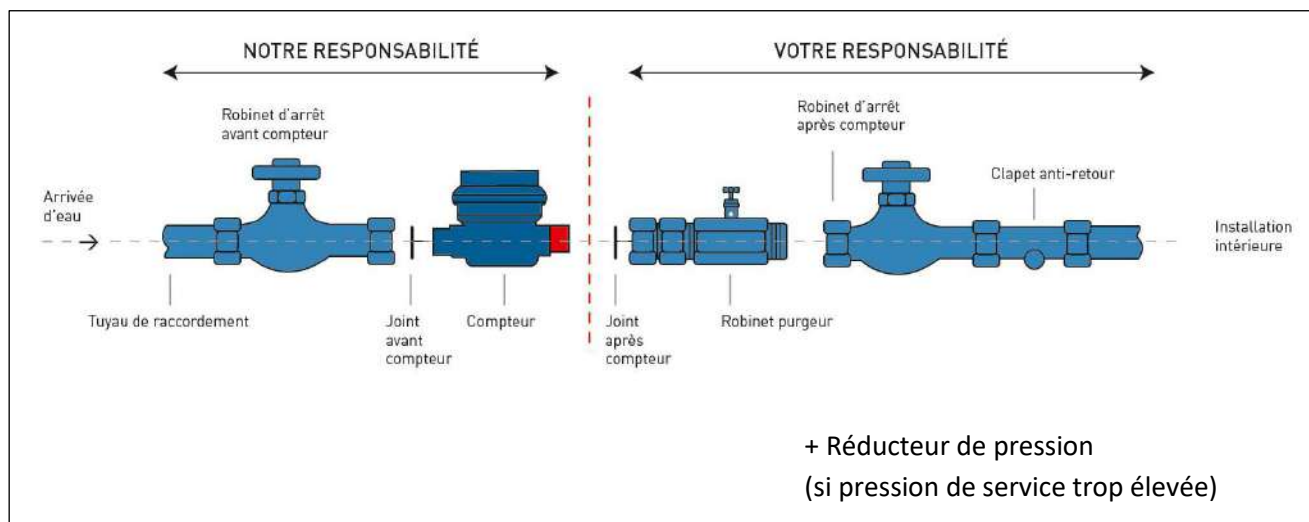
- Branchement avec compteur positionné en domaine public (côté rue)



- Branchement avec compteur positionné en domaine privé (côté jardin/maison)



➤ Dans le regard abritant le compteur



Annexe 3 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES LOGEMENTS COLLECTIFS

A3.1 - Prescriptions techniques

Conformément aux textes réglementaires (décret n°2003-408 du 28 avril 2003 en application de l'article 93 de la loi SRU n°2000-1208 du 13 décembre 2000), il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire (bailleur) privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

I- Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001, et au Code de la Santé Publique (articles 1321-1 à 1321-59).

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le Service de l'Eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble, conformément au règlement du service ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le Service de l'Eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et les parties communes de l'immeuble, ainsi qu'à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau.

Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

1.3 Canalisations intérieures

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.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article 41 du décret 2001-1201 et à l'article 1321-57 du Code de la Santé Publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.4 Dispositifs d'isolement

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible au Service de l'Eau, verrouillable et inviolable, permettant notamment au Service de l'Eau de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement. L'entretien de ces robinets d'arrêt sera réalisé par le Service de l'Eau.

Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, chaque colonne montante sera équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Cette vanne sera située en pied de colonne montante et équipée d'un robinet de vidange. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le Service de l'Eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement. L'entretien des vannes d'isolement en pied de colonne est à la charge du (propriétaire / copropriétaire / promoteur).

Afin de permettre au Service de l'Eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes, des différents points de comptage et des vannes d'arrêt correspondantes.

Le propriétaire devra lui laisser en permanence libre accès et libre utilisation de ces vannes.

Cas des lotissements privés: chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

1.5 Equipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le décret 2001-1220 (articles 39 à 43) et le Code de la Santé Publique (articles 1321-54 à 1321-57).

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 5 bars.

Pour s'assurer du respect de cette obligation, le Service de l'Eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

II- Comptage

2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs. Les points de livraison aux parties communes pourront également être équipés de compteurs.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude collective sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison

non-équipés sera intégrée dans la différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra permettre la pose d'un compteur de classe C, d'une longueur de 110 mm minimum.

Chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour, verrouillable, inviolable et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable avec purge, conforme aux normes en vigueur.

Les piquages pour chaque compteur seront à l'horizontale ou à la verticale avec un entraxe de 15 cm, et équipés d'écrous prisonniers femelles 20/27.

Des entretoises de 110 mm ou 170 mm filetés mâles 20/27 seront fournies par le Service de l'Eau et posées en attente par un plombier, afin qu'il puisse faire ses essais de pression, et que le nettoyage du chantier soit fait.

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant la référence du lot desservi.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Elle sera fournie au plus tard un mois avant la pose des compteurs.

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du Service de l'Eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci.

En conséquence, les compteurs seront :

- de classe C et référencés par le Service de l'Eau,
- de technologie volumétrique,
- de diamètre nominal 15 mm
- de longueur 110mm ou 170 mm
- équipés d'un robinet avant compteur et d'un clapet purgeur

Ils seront fournis et posés par le Service de l'Eau selon les conditions du Règlement du service. Le Service de l'Eau pourra examiner la possibilité de conserver des compteurs existants. Ils devront être d'un modèle agréé par le Service de l'Eau et avoir moins de 5 ans.

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

2.3 Relevé à distance

Lorsque les compteurs sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé à distance seront installés, puis gérés, facturés et entretenus par le Service de l'Eau, selon les conditions fixées au Règlement du service.

Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le Service de l'Eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

2.4 Compteur général de pied d'immeuble

Tout immeuble individualisé devra être équipé d'un compteur général agréé et posé par le Service de l'Eau dont le diamètre sera adapté à la consommation générale estimée de l'immeuble.

Pour les immeubles existants, le compteur général de pied d'immeuble sera remplacé sauf avis contraire du Service de l'Eau, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles neufs, un compteur général de pied d'immeuble sera

installé par le Service de l'Eau après, si nécessaire, mise en conformité des installations effectuée aux frais du propriétaire. Il sera installé aux frais du propriétaire, soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible.

Il appartiendra au Service de l'Eau.

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

III- Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équiper d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article 30-II du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001.

IV- Mise en œuvre des prescriptions techniques

Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, le Service de l'eau procèdera, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, aux actions ci-après :

- il remet au propriétaire les présentes prescriptions techniques,
- il effectue une première visite permettant d'apprécier la situation générale des installations intérieures collectives, des équipements et dispositifs de comptage et de protection contre les retours d'eau, au sein de l'immeuble et en pied d'immeuble,
- si les constats de la visite montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des compteurs particuliers, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique ou du décret 2001-1220, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire, à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette détérioration. Le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Service de l'Eau, préalablement à toute individualisation des contrats de fourniture d'eau,
- si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bêche, caisse à eau, colonnes descendantes, ...), le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concernés.
- lorsque le propriétaire aura réalisé les travaux nécessaires, le Service de l'Eau réalise une visite supplémentaire et, dans le cas où ces travaux concernaient les aspects de qualité de l'eau, fait réaliser une campagne d'analyses. Si les résultats en sont favorables, le Service de l'Eau indique au propriétaire, sur la base des observations effectuées, l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux tout risque ultérieur de dégradation de la qualité au sein des immeubles. Le propriétaire indique alors son engagement à suivre ces recommandations,
- le processus technique pour l'individualisation peut alors se prolonger et le Service de l'Eau fait procéder à la mise en place des dispositifs de comptage, de sectionnement et de protection contre les retours d'eau.

V - Montages Préconisés

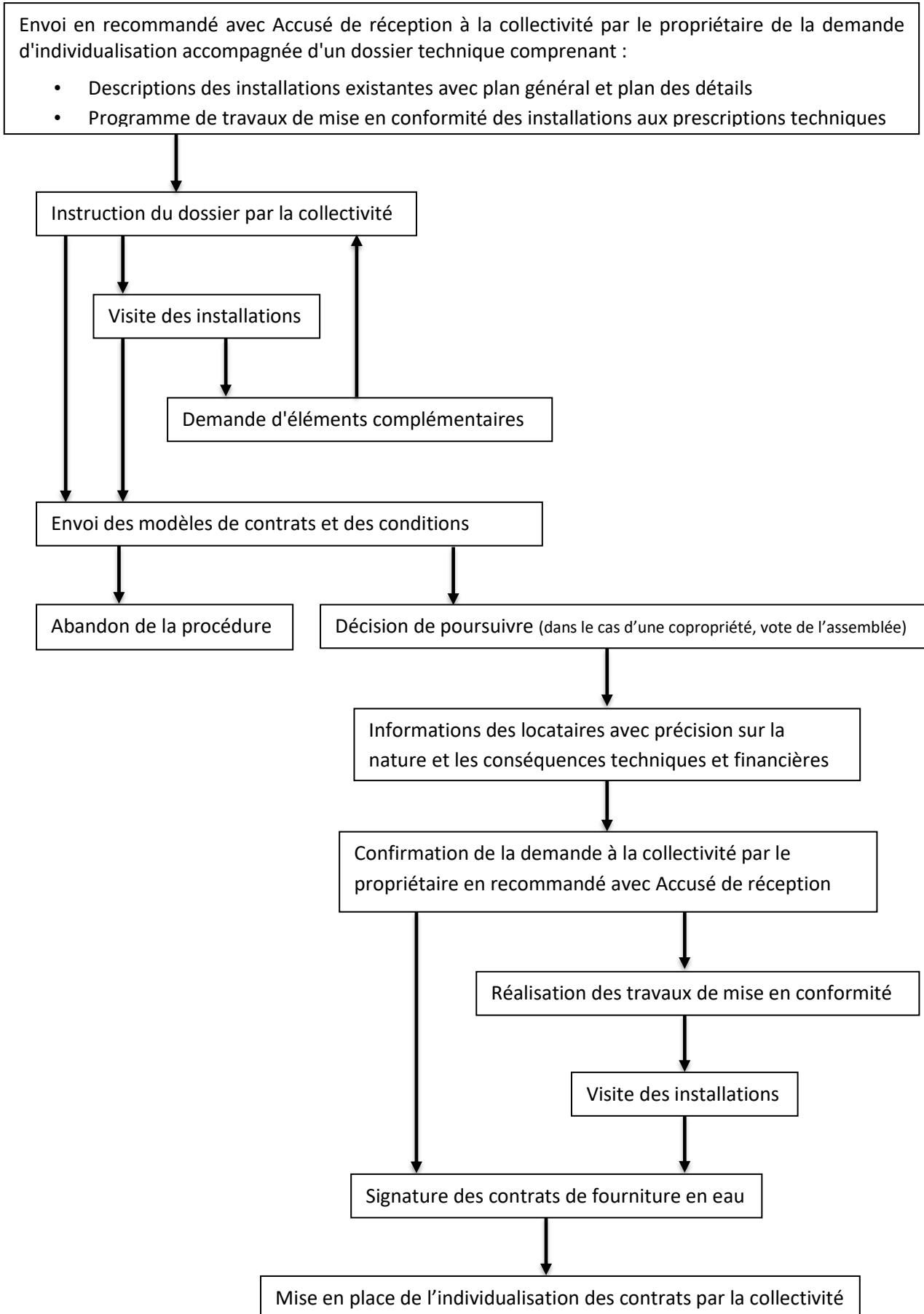
Des vannes d'arrêts équipées de purges devront être posées en pied de chaque colonne montante dans les gaines techniques et accessibles à tout instant.

Les piquages pour chaque compteur seront à l'horizontale ou à la verticale, avec un entraxe de 15cm et équipés d'écrous prisonniers femelles 20/27.

La hauteur du compteur le plus élevé ne devra pas dépasser **1.80 m**.

Les étiquettes de repérage devront être renseignées du numéro de l'appartement correspondant.

A3.2 - Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau



A3.3 - Prescriptions techniques

Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements

1. Le processus d'individualisation.
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

"L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements" sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".

1. Le processus d'individualisation

La demande d'individualisation

Le propriétaire d'un immeuble (bailleur privé ou public ; La copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble) peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble. A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret (CAGG). Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par la CAGG (en tant que Service de distribution d'eau) comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

L'examen du dossier de demande

La CAGG indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions ; à cet effet, le service de l'eau pourra effectuer une visite des installations et fera réaliser aux frais du propriétaire toute analyse de potabilité jugée utile par le Distributeur d'eau aux différents points de l'immeuble). Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment le plomb, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette détérioration. Il sera, le cas échéant conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le service d'eau. Si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bêche, caisse à eau, colonnes descendantes,...), le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concerné.

Les travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

Le Service d'eau peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au Service de l'eau :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par le service.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles tous les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Le propriétaire devra adresser au Distributeur d'eau les documents prévus à l'article 5 du décret n° 2003-408 du 28 avril 2003, en y joignant le nom et l'adresse de ses locataires, et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

L'individualisation des contrats

Le Distributeur d'eau procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois le propriétaire et le Service d'eau peuvent convenir d'une autre date.

Contrôle et réception

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et le Distributeur d'eau, et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

2. Responsabilité relative aux installations intérieures

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- des fuites sur les installations intérieures,
- des manques d'eau ou de pression,
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur, et de toute autre anomalie qui trouverait son origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le Service d'eau.

En ce qui concerne la pression distribuée, les obligations du Service d'eau s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement de type agréé par le Distributeur d'eau.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du service d'eau et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télé-relevé agréés par le Service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre au Distributeur d'eau d'accéder au compteur au moins une fois par an pour son entretien.

Les coûts liés à la pose du système de télérelève sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le Service d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par le Service d'eau, les compteurs sont alors installés par le Distributeur d'eau aux frais du propriétaire, après que ce dernier a effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par le Distributeur d'eau et ont moins de 4 ans, ils pourront être repris par le Service d'eau à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

5. Mesure et facturation des consommations générales

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées sur les compteurs individuels,
- des abonnements correspondants.

6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service d'eau. Il en est de même pour le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques.

7. Dispositif de fermeture

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible au Service d'eau, verrouillable et inviolable, permettant notamment au Service d'eau de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Ces systèmes de fermeture seront installés par le Distributeur d'eau qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

8. Relevé contradictoire

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, le Distributeur d'eau effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.

Annexe 4 : FORMULAIRE DE DEMANDE DE REALISATION DE BRANCHEMENT(S)

pour le raccordement au(x) réseau(x) public(s) d'eau potable
et/ou d'assainissement collectif



Service des Eaux
9 avenue Charles de Gaulle
23000 GUERET
05 55 41 72 72 - service.eaux@agglo-grandgueret.fr

FORMULAIRE DE DEMANDE DE REALISATION DE BRANCHEMENTS

LE DEMANDEUR (COORDONNEES POUR LE DEVIS) :

Madame, Monsieur, Société*

Nom _____ Prénom _____

Société ou Syndic* _____ N° SIRET* _____

Propriétaire - Gérant/Directeur - Représentant d'un Syndic - Autre : _____

Tél _____ Courriel _____@_____

N° _____ Voie _____

Code postal _____ Commune _____

NATURE DES TRAVAUX DEMANDES

Branchement(s) neufs

Eau potable - Nombre : _____

Eaux usées - Nombre : _____

Eaux pluviales - Nombre : _____

Une mise en conformité / modification du branchement existant

Eau potable

Eaux usées

Eaux pluviales

Le raccordement d'une habitation actuellement alimentée par une ressource en eau privée
(source, forage, puits...)

NATURE DU PROJET

a) **Domestique** → Maison individuelle Immeuble collectif*

*Préciser le nombre et le type de logements : _____

b) **Assimilés domestiques** (autres que logements) : Voir Annexe 2 du règlement de service de l'Assainissement

Activité exercée et débit souhaité : _____

c) **Non domestique** → Industriel Agricole Autre _____

Activité exercée et débit souhaité : _____

Pour les activités relevant des b) et c) le demandeur complète et signe la demande d'autorisation de déversement jointe.

ADRESSE PRECISE DE TRAVAUX A REALISER :

N° _____ Voie _____

Code postal _____ Commune _____

Référence(s) cadastrale(s) parcelle(s) : section _____ numéro(s) _____

MA DEMANDE FAIT SUITE A UNE DEMANDE D'URBANISME :

Non Oui Référence : _____

Si Oui : Certificat d'urbanisme Déclaration de travaux Permis de construire

Opération d'aménagement (préciser nature) : _____

PIECES A JOINDRE A VOTRE DEMANDE

un plan de situation (extrait cadastral) positionnant la parcelle et l'immeuble (existant ou à construire)

un plan de masse avec les réseaux humides (eau potable, eaux usées, eaux pluviales) et secs, en cas de construction neuve ou d'extension/réhabilitation d'un bien existant

Le cas échéant :

un plan localisant les éventuelles ressources privées en eau (source, puits, forage, récupération des eaux pluviales...) ainsi que les précisions concernant leur utilisation,

les servitudes de passage ou autorisations écrites pour la pose de vos canalisations privées, dans la mesure où celles-ci traverseraient des terrains ne vous appartenant pas

➤ En complément, pour les « assimilés domestiques » :

Descriptifs/plans des éventuels prétraitements prévus en amont du regard de branchement

➤ En complément, pour les « non domestiques » :

Descriptifs/plans des prétraitements et traitements prévus en amont du regard de branchement

Caractéristiques physico-chimiques des effluents rejetés (analyses par un laboratoire agréé)

LES TRAVAUX

Période souhaitée : _____

Mise en service de(s) branchement(s) dès la réalisation des travaux : Oui Non

Réalisation des travaux de terrassement :

Par une entreprise qualifiée choisie par vos soins

Précisez le nom et les coordonnées de l'entreprise choisie : _____

Vous vous engagez à respecter/faire respecter les réglementations et prescriptions normatives en vigueur, obtenir les autorisations nécessaires pour l'exécution des travaux sur la voirie publique (DT/DICT, permission de voirie).

Le Service des Eaux (entreprise qualifiée mandatée par le service).

Pour l'accès au réseau public de distribution d'eau potable, il est nécessaire de souscrire auprès du service un contrat d'abonnement.

SPECIFICITES EN CAS DE DEMANDE DE RACCORDEMENT A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

a) Pour les eaux usées domestiques :

Le raccordement des immeubles d'habitation est obligatoire (sauf cas particuliers et dérogations accordées par le service d'assainissement au cas par cas).

Pour les immeubles desservis par le réseau public d'eau potable, la signature du contrat de fourniture d'eau potable vaut autorisation de déversement des eaux usées.

Pour les immeubles non desservis en eau potable, (ressources propres), l'acceptation de la demande de raccordement par le service d'assainissement vaut autorisation de déversement ordinaire.

b) Pour les eaux usées assimilées domestiques et non domestiques

Le raccordement de ces eaux usées au réseau collectif se fait sous conditions après étude du dossier déposé par le demandeur, si besoin après une visite de l'immeuble et des installations.

L'absence de réponse à la demande de raccordement dans un délai de 4 mois vaut rejet.

Pour les eaux usées assimilées domestiques, l'accord de raccordement peut être assujéti à des prescriptions techniques particulières de déversement.

Pour les eaux usées non domestiques, l'accord de raccordement est formalisé par un arrêté d'autorisation de rejet, complété le cas échéant par une convention spéciale de déversement

Conformément au Code de la Santé Publique (articles L 1331-4), le service d'assainissement de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret effectuera un contrôle des travaux de raccordement d'assainissement en domaine privé.

Conformément au Code de la Santé Publique (articles L 1331-7, 1331-7-1), le paiement de la participation financière afférente sera exigé du propriétaire dès le raccordement effectif au réseau d'assainissement collectif, indépendamment du coût des travaux de raccordement au réseau public d'eaux usées.

Par ma signature, je reconnais :

- **Avoir connaissance des règlements de service de l'eau potable et de l'assainissement,**
- **l'exactitude des informations ci-dessus renseignées et des documents transmis pour l'instruction de ma demande.**

Fait à _____, le _____

Signature :

Les documents sont à retourner à la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret

Service des Eaux, Communauté d'Agglomération du Grand Guéret,
9 avenue Charles de Gaulle 23006 Guéret Cedex
Ou par mail : usagers-service.eaux@agglo-grandgueret.fr.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations qui vous concernent auprès du service

ANNEXE 5 : FORMULAIRE D'ETALONNAGE DE COMPTEUR D'EAU



Service des Eaux
9 avenue Charles de Gaulle
23000 GUERET
05 55 41 72 72 - service.eaux@agglo-grandgueret.fr

FORMULAIRE D'ETALONNAGE DE COMPTEUR D'EAU

Exemplaire à retourner

Je, soussigné(e), Madame, Monsieur, Société*

Nom _____ Prénom _____

Société ou Syndic* _____ N° SIRET* _____

Tél _____ Courriel _____@_____

agissant en qualité de : Propriétaire - Gérant/Directeur - Représentant d'un Syndic

Autre : _____

demande l'étalonnage du compteur d'eau situé à l'adresse suivante :

N° _____ Voie _____

Code postal _____ Commune _____

Références point de fourniture :

N° abonné : _____ N° de série du compteur : _____

Relevé d'index : _____ Date du relevé : _____

Je confirme avoir pris connaissance du règlement de service de l'eau de l'Agglomération du Grand Guéret. J'autorise les services de l'agglomération à venir remplacer mon compteur d'eau. Le compteur déposé sera vérifié sur un banc d'essai agréé.

A l'issue de ce contrôle :

- Si le compteur est déclaré conforme, je ne pourrai pas bénéficier du plafonnement de ma facture et je m'engage à régler au Service l'ensemble des frais engagés visés à l'article 31 du règlement de service.
- Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle seront à la charge de la Communauté d'Agglomération du Grand Guéret. Les consommations inscrites sur la dernière facture et sur le compteur jusqu'à sa dépose seront corrigées en tenant compte du pourcentage d'erreur qui me sera le plus favorable, conformément à l'article 32 du règlement du service de l'eau

Fait à _____, le _____ Signature :

Partie réservée à l'administration

Date envoi étalonnage : _____ Date réception PV d'étalonnage : _____

Résultat : Conforme

Non Conforme

ANNEXE 6 : REGLEMENTATION RELATIVE A LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Textes de référence (liste non exhaustive)

- Code de la santé publique, et notamment articles R1321-1 à R.1321-63
- Code général des collectivités territoriales et notamment articles L.2224-7, L.224-9, L.2224-12, L.2224-12-1, L.2224-12-4
- Code de l'environnement et notamment articles L.211-2, R.214-5
- Code de la consommation, et notamment les articles L.111-1, L.221-1, L.221-4, L.221-5 à L.221-7 ; L.221-11 à L.221.15 et les articles L.611 à L.616 et R.612 à R. 616
- Règlement sanitaire départemental – titre I (arrêté préfectoral du 29 décembre 1979, modifié par les arrêtés préfectoraux des 11 octobre 1982, 13 février 1984, 5 février 1985 et 28 juin 2004)

- Arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine et ses annexes I à III
- Décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz et d'eau
- Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte/traitement des eaux usées, modifié par l'arrêté du 28 avril 2016
- Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 pris en application de l'article 2 de la loi n°2011-525 du 17 mai 2011 (dite loi Warsmann)
- Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 (dite loi Hamon) relative à la consommation