



Règlement

du service public d'eau potable et d'assainissement collectif

Règlement adopté par délibération du conseil d'administration
de la régie Eau d'excellence le 17/05/2017.

L'essentiel en 5 points

1. Abonnement

L'abonnement est constitué du présent règlement et de vos conditions particulières. L'abonné peut souscrire et résilier son abonnement par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de la première facture confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

2. Tarifs

Les prix du service : abonnement et m³ d'eau sont fixés par la régie. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3. Compteur

Le compteur désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau.

Il est distingué :

- Le compteur situé en pied d'immeuble (habitation individuelle et immeuble collectif), dénommé « compteur général », propriété du service de l'eau, qui en assure la mise à disposition et l'entretien ;
- Le « compteur individuel » qui est destiné, dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif, à mesurer la consommation du logement ou des puisages communs de l'immeuble ; il peut être situé dans le logement lui-même ou dans les parties communes ; il est mis à disposition et entretenu par l'exploitant ;
- Le « compteur divisionnaire » est un compteur, situé en aval du compteur général ; ce compteur n'est jamais fourni ni relevé par l'exploitant.

4. Facture

La facture est établie sur la base des mètres cubes d'eau consommés et peut comprendre un abonnement. Le relevé de la consommation d'eau est effectué au moins quatre fois par an. L'abonné doit permettre la lecture du compteur par l'exploitant du service.

5. Sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si vos installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

Définition des termes employés

ABONNÉ

Désigne toute personne physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service de l'eau.

USAGER

Désigne toute personne physique ou morale qui utilise le service de l'eau.

SERVICE DE L'EAU

Désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable des usagers.

COLLECTIVITÉ

Désigne la communauté d'agglomération de Cap Excellence, dont le siège est situé au 18 Boulevard Légitimus, 97110 Pointe-à-Pitre, Guadeloupe.

La collectivité exerce la compétence eau, sur l'ensemble de son territoire en lieu et place des communes qui en sont membres. Elle a pour mission d'organiser le service, de contrôler sa bonne exécution et de décider des investissements à réaliser.

EXPLOITANT

Le service de l'eau est exploité par la régie de Cap Excellence dotée de l'autonomie morale. La régie est dénommée « Eau d'excellence ».

La régie est désignée sous le terme « exploitant ».

1	Service de l'eau	06
1.1	Qualité de l'eau fournie	06
1.2	Engagements de l'exploitant du service	06
1.3	Réclamations	06
1.4	Règles d'usage du service	07
1.5	Interruptions du service	08
1.6	Modifications et restrictions du service	09
1.7	Incendie	09
2	Contrat	09
2.1	Souscription	09
2.2	Habitat collectif	10
2.3	Résiliation	10
3	Votre facture	11
3.1	Présentation	11
3.2	Tarifs	12
3.3	Relevé des consommations	12
3.4	Modalités et délais de paiement	15
3.5	Retard de paiement	16
3.6	Difficultés de paiement	16
4	Branchement	17
4.1	Description	17
4.2	Installation et mise en service	17
4.3	Paiement	18
4.4	Entretien	19
4.5	Fermeture et ouverture	19
4.6	Modification du branchement	20

4.7	Suppression	20
5	Le compteur	20
5.1	Caractéristiques	20
5.2	Installation	21
5.3	Vérification	21
5.4	Entretien et renouvellement	22
6	Installations privées	22
6.1	Caractéristiques	22
6.2	Utilisation d'une autre ressource en eau	23
6.3	Entretien et renouvellement	24
6.4	Installations privées de lutte contre l'incendie	25
7	Modification du règlement du service	25
Annexe 1 : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau		25
1	Les installations intérieures collectives	26
	Responsabilités et délimitation	26
	Dispositifs d'isolement	26
2	Comptage	27
	Postes de comptage	27
	Compteur général de pied d'immeuble	28
3	Protection du réseau public	28
4	Vérification du respect des prescriptions techniques	29
Annexe 2 : Bordereau des prix unitaires des tarifs à l'utilisateur		30

1. Service de l'eau

LE SERVICE DE L'EAU DÉSIGNE L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS ET INSTALLATIONS NÉCESSAIRES À L'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE (PRODUCTION, TRAITEMENT, DISTRIBUTION ET CONTRÔLE DE L'EAU).

1.1 Qualité de l'eau fournie

Le distributeur est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an.

1.2 Engagements de l'exploitant du service

En livrant l'eau, l'exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

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

1.3 Réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Service Abonné de l'exploitant. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre Service Abonné ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai d'un mois, vous pouvez saisir le pôle réclamations de la régie. Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par notre pôle réclamations ou si vous n'avez pas obtenu de réponse après un délai d'un mois, vous disposez de la possibilité de recourir à la médiation des litiges de consommation, en application des articles L. 612-1 et suivants du Code de la consommation. Le recours à cette médiation ne constitue pas une obligation.

La régie Eau d'excellence relève de la médiation de l'eau. Le site internet <http://www.mediation-eau.fr> décrit le processus et les modalités de saisine de la médiation de l'eau. Les parties au contrat sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de solution du médiateur.

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'exploitant du service sont compétents pour tout litige qui opposerait un consommateur au service de l'eau.

Pour les professionnels, le tribunal de commerce reste l'autorité compétente.

1.4 Règles d'usage du service

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

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

Ces règles interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, et notamment en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de son contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, l'abonné s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition.

Ainsi, l'abonné n'est pas autorisé à :

- modifier lui-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner des pénalités et des frais d'intervention décrits à l'annexe 2 du présent règlement. Cela peut aussi entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

1.5 Interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'exploitant vous informe des interruptions du service quand elles sont programmées (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure : rupture de canalisation, inondations, dégâts causés par des tiers, etc.

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

1.6 Modifications et restrictions du service

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

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.7 Incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur et au service de lutte contre l'incendie.

2. Contrat

POUR BÉNÉFICIER DU SERVICE DE L'EAU, C'EST-À-DIRE ÊTRE ALIMENTÉ EN EAU POTABLE, VOUS DEVEZ SOUSCRIRE UN CONTRAT D'ABONNEMENT.

2.1 Souscription

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du Service Abonné de l'exploitant du service.

L'abonné reçoit confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de son contrat, le règlement de service, les conditions particulières de son contrat, les informations sur le service de l'eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

La première facture comprend les frais d'accès au service dont le montant figure à l'annexe 2 du présent règlement.

Le règlement de la première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de du contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au service de l'eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition auprès du Service Abonné prévus par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.

2.2 Habitat collectif

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'exploitant du service. Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre Service Abonné. Pour ce faire, le propriétaire bailleur ou le représentant légal doit signer une convention d'individualisation.

Si la convention d'individualisation est résiliée, les contrats d'abonnement individuels au service de l'eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires reste alors titulaire de ou des abonnements en pied d'immeuble.

2.3 Résiliation

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée. L'abonné peut à tout moment, présenter une demande de résiliation. Celle-ci peut se faire par téléphone au Service Abonné de l'exploitant ou par écrit (internet ou courrier) avec un préavis de quinze jours. Une facture d'arrêt de compte est alors adressée à l'abonné.

À défaut de résiliation, l'abonné restera redevable des consommations survenues après son départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

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

- si l'abonné ne respecte pas les règles d'usage du service ;
- si l'abonné n'a effectué aucune démarche auprès du service de l'eau dans les six mois qui suivent la mise en service du branchement.

3. Votre facture

IL SERA ÉTABLI AU MINIMUM QUATRE FACTURES PAR AN, SAUF EN CAS DE PAIEMENT FRACTIONNÉ PAR PRÉLÈVEMENTS MENSUELS.

3.1 Présentation

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

Le service de l'eau est facturé sous la rubrique « distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à la régie. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du service de l'eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « distribution de l'eau », la rubrique « organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (office de l'eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le service de l'assainissement collectif ou non collectif.

Les éléments relatifs au service public de l'eau de votre facture sont soumis à l'octroi de mer au taux en vigueur.

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

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

3.2 Tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision de la régie, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

3.3 Relevé des consommations

Votre consommation d'eau est établie à partir de l'index du compteur.

Le relevé est effectué quatre fois par an. L'abonné doit faciliter l'accès des agents de l'exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'exploitant du service ne peut accéder au compteur, l'abonné est invité à transmettre exceptionnellement le relevé par carte auto relevé, site internet, serveur vocal interactif En l'absence de relevé, la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. La facturation est alors régularisée à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'exploitant du service durant deux périodes consécutives, l'abonné est invité par écrit à contacter le Service Abonné dans un délai de trente jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à ses frais.

À défaut de rendez-vous, une pénalité dont le montant est précisé à l'annexe 2 de ce règlement est facturée à l'abonné, outre la possibilité pour l'exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de la consommation.

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

L'abonné peut contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, l'abonné ne peut prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans ses installations privées autre que celle prévue par le dispositif Warsmann.

Celui-ci énonce que les usagers occupants d'un local d'habitation ont droit à un écrêtement de leur facture d'eau conformément aux articles L.2224-12-4 III bis, R.2224-20-1 et R.2224-19-2 du Code général des collectivités territoriales (CGCT) et dont les dispositions sont reprises dans les alinéas suivants.

En application de ces dispositions si l'exploitant constate une augmentation anormale (au sens de l'article L2224-12-4 du CGCT) du volume d'eau consommé au vu du relevé du compteur et que l'abonnement concerne un local d'habitation situé dans une maison individuelle ou un immeuble, il en informe l'abonné par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie d'après ce relevé. À l'occasion de cette information la régie indique les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

À défaut de l'information de l'abonné par la régie dans les conditions prévues par le Code général des collectivités territoriales, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitations de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente à la régie, dans le délai d'un mois à compter de l'information faite par la régie dans les conditions prévues aux alinéas précédents, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. L'attestation de l'entreprise de plomberie à produire par l'abonné à la régie indique que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation. Bénéficiaire de ces dispositions les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau potable d'un local d'habitation situé dans un immeuble individuel ou collectif. Ces dispositions s'appliquent également lorsque le local d'habitation comporte certaines parties utilisées à des fins professionnelles au sein d'un ensemble de pièces constituant un même logement.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont les fuites des canalisations de distribution d'eau potable après compteur qui alimentent les pièces du local d'habitation.

En revanche, la régie ne peut en aucun cas accorder à un abonné cet écrêtement de la facture lorsque la demande présentée ne correspond pas aux conditions fixées par les articles L.2224-12.-4 et R.2224-20-1 du Code des collectivités territoriales. Tel est le cas notamment quand :

- les locaux sont utilisés à des fins professionnelles,
- lorsque l'abonné d'un local d'habitation ne fournit pas les justificatifs nécessaires dans les délais prévus par le Code général des collectivités territoriales,
- les fuites d'eau sont dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

L'exploitant du service peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à un contrôle, celui-ci engage, s'il y a lieu, la procédure de recouvrement.

3.4 Modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

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

La consommation est facturée à terme échu. Dans l'éventualité où l'exploitant ne serait pas en mesure de relever le compteur de l'abonné il sera en droit de procéder à une estimation ou à défaut à une évaluation du volume à facturer à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations dont il dispose.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, l'abonné est invité à en faire part à l'exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

3.5 Retard de paiement

En cas de non-paiement à la date limite, l'exploitant adresse à l'abonné ou à son mandataire (syndic...) une lettre de relance de la facture majorée des frais mentionnés à l'annexe 2 du présent règlement. Lorsque la facture n'est pas acquittée dans le délai de vingt-deux jours après sa date d'émission, Eau d'excellence adresse une mise en demeure de payer. Les poursuites, aux frais du redevable, sont exercées en application de l'article L.1617-5 du Code général des collectivités territoriales, lorsque la mise en demeure de payer n'a pas été suivie de paiement, à l'expiration d'un délai de sept jours suivant sa notification.

Sauf mise en œuvre des dispositions prévues à l'article 21-4, le branchement des professionnels et des résidences secondaires peut être fermé jusqu'au paiement intégral des sommes dues, quinze jours après la mise en demeure, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre l'abonné. La réouverture du branchement intervient après paiement par l'abonné de l'arriéré, ainsi que des frais de fermeture et de réouverture du branchement.

Durant cette interruption l'abonnement continue à être facturé au tarif en vigueur. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/ interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à la charge de l'abonné. En cas de non-paiement, l'exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement des redevances d'abonnement tant que l'abonnement n'a pas été résilié.

3.6 Difficultés de paiement

En cas de difficulté pour s'acquitter de sa facture à bonne date, l'abonné doit contacter immédiatement Eau d'excellence pour convenir de modalités de règlement adaptées à sa situation. Eau d'excellence l'informera sur les possibilités de faire appel à des dispositifs d'aide prévus par la réglementation et pourra l'orienter vers les services sociaux.

Lorsque l'abonné a connaissance de difficultés de paiement de la part d'un usager, il a également la possibilité de l'informer des aides existantes et de l'orienter le cas échéant vers les services sociaux.

4. Branchement

ON APPELLE « BRANCHEMENT » LE DISPOSITIF QUI VA DE LA PRISE SUR LA CONDUITE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE JUSQU'AU SYSTÈME DE COMPTAGE INCLUS. LE BRANCHEMENT AINSI DÉFINI FAIT PARTIE DU RÉSEAU PUBLIC.

4.1 Description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

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

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de la responsabilité de l'abonné.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat de copropriété d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

4.2 Installation et mise en service

Le branchement est établi par immeuble après :

- acceptation de la demande par l'exploitant du service ;
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur ;

- approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection faisant partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du demandeur du branchement, soit par ses soins, soit par l'exploitant du service.

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

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

L'exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

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

4.3 Paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'exploitant du service établit un devis. L'exécution des travaux par l'exploitant du service est soumise au paiement par l'abonné de l'intégralité du montant du devis.

4.4 Entretien

L'exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...);
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande de l'abonné;
- les réparations résultant d'une faute de l'abonné.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du demandeur. L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est à la charge de l'abonné si la non-conformité n'est pas imputable au service de l'eau.

4.5 Fermeture et ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure à l'annexe 2 de ce règlement de service, sont à la charge de l'abonné. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

4.6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

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

4.7 Suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'exploitant du service peut supprimer le branchement, aux frais du demandeur.

5. Le compteur

ON APPELLE « COMPTEUR » L'APPAREIL QUI PERMET DE MESURER VOTRE CONSOMMATION D'EAU. LE MODÈLE DOIT ÊTRE CONFORME À LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR. LE COMPTEUR PEUT ÊTRE ÉQUIPÉ D'UN DISPOSITIF DE RELEVÉ À DISTANCE.

5.1 Caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de l'exploitant du service.

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

Le calibre du compteur est déterminé par l'exploitant du service en fonction des besoins que l'abonné déclare. S'il s'avère que sa consommation ne correspond pas à ces besoins, l'exploitant du service remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié, aux frais de l'abonné.

L'exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. L'abonné doit faciliter l'accès des agents de l'exploitant du service au compteur et aux équipements de relevé à distance.

5.2 Installation

Le compteur (pour l'habitat collectif et les lotissements, le compteur général collectif) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection des chocs). Cet abri est réalisé par les soins du propriétaire et à ses frais lorsque le compteur est situé en domaine privé.

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

Dans le cas des bâtiments collectifs et des lotissements faisant l'objet d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, tout compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5.3 Vérification

L'exploitant peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné peut demander à tout moment la vérification du bon fonctionnement de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place, en sa présence, par l'exploitant sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être engendrés par l'opération, l'abonné peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé :

- si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Dans cette éventualité, il peut être accordé un échelonnement de paiement si la consommation a été exceptionnellement élevée,
- si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'exploitant. La consommation de la période contestée est alors rectifiée en prenant en compte le taux d'erreur résultant du contrôle.

En cas d'écart constaté entre la télé-relève et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

5.4 Entretien et renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'exploitant, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, l'exploitant informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. L'abonné est tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

Si son compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de l'exploitant.

En revanche, il est remplacé aux frais de l'abonné (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas suivants :

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

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

6. Installations privées

ON APPELLE « INSTALLATIONS PRIVÉES », LES INSTALLATIONS DE DISTRIBUTION SITUÉES AU-DELÀ DU SYSTÈME DE COMPTAGE OU AU-DELÀ DE LA LIMITE DE LA VOIE PUBLIQUE LORSQUE LE COMPTEUR EST INSTALLÉ SOUS LA DITE VOIE. DANS LE CAS DE L'HABITAT COLLECTIF, ELLES DÉSIGNENT L'ENSEMBLE DES ÉQUIPEMENTS ET CANALISATIONS SITUÉS AU-DELÀ DU COMPTEUR GÉNÉRAL COLLECTIF (HORMIS LES COMPTEURS INDIVIDUELS DES LOGEMENTS) OU AU-DELÀ DE LA LIMITE DE LA VOIE PUBLIQUE LORSQUE LE COMPTEUR GÉNÉRAL EST INSTALLÉ SOUS LA DITE VOIE.

6.1 Caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés aux frais du demandeur et par l'entrepreneur de son choix.

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

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'agence régionale de santé ou tout autre organisme mandaté par la régie peut, avec l'accord de l'abonné, procéder au contrôle des installations.

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

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'exploitant peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de ces installations.

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

6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Dans l'éventualité où l'abonné disposerait dans son immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, source, récupération des eaux pluviales, etc.), il est tenu d'en informer la régie. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

L'abonné est tenu de permettre aux agents de la régie d'accéder à ses installations afin de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage et/ou du système de récupération des eaux de pluie, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,

- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

L'abonné sera informé de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci, et sera destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, lui sera facturé.

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

À l'expiration du délai fixé par le rapport, l'exploitant peut organiser une nouvelle visite de contrôle, qui sera facturée à l'abonné.

Dans l'éventualité où l'abonné ne permettrait pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, l'exploitant procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention sera facturée à l'abonné.

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique. Une fois cette déclaration effectuée, la commune informera l'abonné des droits et obligations qui lui incombent.

NOTA BENE : Les tarifs de contrôle, de contre-visite et de fermeture de branchement sont fixés et révisés par délibération du conseil d'administration de la régie.

6.3 Entretien et renouvellement

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

6.4 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé à l'exploitant du service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, l'abonné est tenu d'en informer l'exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

7. Modification du règlement du service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la régie.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie ou sur le site internet de l'exploitant avant leur date de mise en application.

Annexe 1 : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fournitures d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).

Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude. Le dénommé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété.

1. Les installations intérieures collectives

Responsabilités et délimitation

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001, relatif aux eaux destinées à la consommation humaine.

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou du lotissement privé 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.

L'exploitant n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

Sauf spécifications contraires inscrites au règlement de service, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble ou du compteur général du lotissement / à l'aval du point de livraison de l'eau tel que défini au paragraphe 4 du règlement de service, conformément au règlement du service ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre la régie et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif ou au lotissement privé, devront être conforme à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau. Elles ne devront, ni provoquer des pertes en charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article 41 du décret sus visé, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

En ce qui concerne les équipements particuliers (tels que surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production d'eau chaude et de climatisation, etc.), le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions du décret sus visé et plus particulièrement de ses articles 39 à 43.

Dispositifs d'isolement

Dans le cas des immeubles collectifs d'habitation :

Chaque colonne montante du réseau intérieur doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolation hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, la régie et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre à l'exploitant d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

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.

Afin de permettre à la régie d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

Dans chacun des deux cas ci-dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour la régie.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.

2. Comptage

Postes de comptage

Les points de livraison individuels, ainsi que les points de livraison aux parties communes seront tous équipés d'un compteur.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non équipés, se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage doit être équipé, aux frais du propriétaire, d'un compteur agréé par la régie et satisfaisant à la réglementation en vigueur, suivi d'un clapet anti-retour.

Chaque poste de comptage devra en outre être identifié par une plaque ou un système équivalent gravé et fixé à la tuyauterie ou au mur, indépendant du compteur, indiquant les références du lot desservi.

Les compteurs seront relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au règlement de service.

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 leurs bénéficiaires (référence des lots).

La régie peut examiner la possibilité de conserver des compteurs existants, sous réserve de leur conformité avec la réglementation en vigueur et d'un contrôle métrologique satisfaisant, aux frais du propriétaire.

Compteur général de pied d'immeuble

Pour les immeubles ou lotissements existants, le compteur général de pied d'immeuble ou de lotissement sera conservé lorsqu'il est déjà en place après accord de la régie.

Dans le cas contraire il sera remplacé par la régie, aux frais du propriétaire. Il appartiendra à la régie et sera relevé, entretenu et renouvelé dans les conditions fixées au règlement de service.

Dans le cas d'immeubles ou de lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou des lotissements neufs, un compteur général de pied d'immeuble ou de lotissement sera installé par la régie, aux frais du propriétaire. Il sera installé en domaine privé, le plus près possible du domaine public, et devra aisément être accessible. Il appartiendra à la régie et sera relevé, entretenu et renouvelé dans les conditions fixées au règlement de service.

3. Protection du réseau public

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble ou du lotissement 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.

4. Vérification du respect des prescriptions techniques

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

- elle remet au propriétaire les présentes prescriptions techniques,
- elle effectue une première visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif et indique au propriétaire les insuffisances constatées empêchant l'individualisation,
- elle peut également faire réaliser aux frais du propriétaire une campagne d'analyse portant sur les principaux paramètres déterminant la potabilité de l'eau à partir d'un prélèvement au compteur général et sur plusieurs points de livraison individuels. Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau entre le compteur général et l'un des compteurs particuliers conduisant au non-respect des exigences du décret 2003-462 2003-05-21 art. 5 88° lequel énonce :
 - une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire, à ses frais, dans le but d'identifier et de remplacer ou réhabiliter les éléments du réseau intérieur concernés, préalablement à toute individualisation,
 - à la suite de ces travaux, l'exploitant fait procéder à une nouvelle analyse, aux frais du propriétaire, pour vérification de la mise en conformité des installations intérieures,
 - après réalisation des travaux nécessaires par le propriétaire, elle procède à une nouvelle visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé, avec vérification éventuelle du contrôle métrologique des compteurs existants et fait procéder à la mise en place des dispositifs de comptage, de sectionnement et de protection contre les retours d'eau,
- elle indique au propriétaire, sur la base des observations effectuées, l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux tout risque de dégradation de la qualité de l'eau. Le propriétaire s'engage par écrit à suivre ces recommandations.

Annexe 2 : Bordereau des prix unitaires des tarifs à l'utilisateur*

Pose et/ou dépose sans fourniture d'un compteur, y compris le cas échéant dépose de l'ancien compteur

Compteur de 15 mm	25,90 €
Compteur de 20 mm	27,03 €
Compteur de 30 mm	28,15 €
Compteur de 40 mm	30,40 €
Compteur de 60 mm	69,82 €
Compteur de 80 mm	109,23 €
Compteur de 100 mm	192,56 €
Compteur de 125 mm	195,94 €
Compteur de 150 mm	202,70 €
Compteur de 200 mm	206,08 €

Prestations sur compteur individuel

Étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné, compteur conforme	197,07 €
Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné, compteur non conforme	158,78 €
Absence de l'abonné lors d'un rendez-vous pour la relève du compteur (deux relèves sans accès au compteur)	27,03 €
Frais pour relevé du compteur suite à non relevé sur 2 périodes consécutives du fait client	50,67 €
Vérification à la demande d'un compteur de 15 ou 20 mm sur place avec une jauge calibrée (déplacement compris)	90,09 €
Remplacement du compteur détérioré ou disparu Dn 15 mm	90,09 €
Remplacement du compteur détérioré ou disparu Dn 20 mm	112,61 €
Remplacement du compteur détérioré ou disparu Dn 30 mm	281,53 €
Remplacement du compteur détérioré ou disparu Dn 40 mm	450,44 €

Prestations sur branchement individuel

Forfait pour suppression définitive de branchement
y compris joint plein ou tamponnage conduite
et enlèvement bouche à clé (applicable en cas
de résiliation définitive ou de déplacement de branchement) **403,15 €**

Frais pour fermeture ou ouverture de branchement sans déplacement
Frais d'intervention sur le branchement (ouverture /
fermeture / interruption / rétablissement de l'alimentation) **50,67 €**

Prestations administratives

Frais d'accès au service **22,52 €**

Frais d'intervention liés au non-respect
des règles d'usage (selon article 1.6) **168,92 €**

Frais de déplacement à la suite d'un rendez-vous
non honoré du fait du client **33,78 €**

Pénalité pour retard de paiement (mise en demeure) **12 €**

Duplicata de facture **2 €**

Frais de contrôle des installations privées
(puits, forage, installation de réutilisation des eaux de pluie) **168,92 €**

Contre visite de contrôle suite à préconisations **67,57 €**

Impossibilité ou refus de contrôle **191,44 €**

Frais liés à l'impossibilité d'accès au compteur
après 2 courriers de relance **56,31 €**

Vol d'eau** **1 000 €**

** Les prix des tarifs à l'usager affichés ci-dessus sont indicatifs et susceptibles d'être modifiés
par délibération de la régie conformément à l'article 3.2 du présent contrat.*

*** Raccordement au réseau d'eau potable, sans autorisation et à l'insu du service de l'eau,
avec ou sans élément de mesure (art 311-1 et 311-4 du Code pénal).*

CONTACTEZ-NOUS



Nous appeler

Service Abonné

05 90 41 33 33

du lundi au jeudi de 7h30 à 15h00
le vendredi de 7h30 à 14h00



Nous joindre

Agence en ligne

agence.eaudexcellence.fr

Site internet

www.eaudexcellence.fr



Nous rencontrer

Pointe-à-Pitre/Abymes

46, Morne Miquel
97142 Abymes

Baie-Mahault

Angle des rues Hégésippe
Legitimus et Louisy Mathieu
97122 Baie-Mahault



Nous écrire

serviceabonne@eaudexcellence.fr