



RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Chapitre 1

Le service de l'Eau

Chapitre 2

Votre contrat

Chapitre 3

Votre facture

Chapitre 4

Le branchement

Chapitre 5

Le compteur

Chapitre 6

Vos installations privées

Chapitre 7

Modification du règlement de service

Chapitre 8

Données à caractère personnel

L'ensemble des frais et tarifs mentionnés au présent règlement est fixé par délibération de la collectivité et sont consultables sur votre Agence En Ligne accessible depuis le site www.eauduponant.fr

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération de l'autorité organisatrice du service; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **la collectivité** désigne, selon l'adresse du lieu desservi, l'autorité organisatrice, en charge du service de l'eau.
- **le distributeur** désigne Eau du Ponant, Société Publique Locale, quand la collectivité a choisi de lui déléguer par contrat le service public de l'eau potable.

Chapitre 1 - Le Service de l'Eau

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf cas de force majeure.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie. Les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau établie par l'Agence Régionale de Santé sont communiqués aux abonnés du service une fois par an, à l'occasion d'une facturation.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître ces éléments.

Ces résultats sont également consultables sur le site www.eauduponant.fr

1.2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous dans le cadre de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable, le distributeur d'eau vous garantit :

- la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.
- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé.
- une information à minima annuelle sur la qualité de l'eau, de même que des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.
- une proposition de rendez-vous en réponse à toute demande, dans un délai de 8 jours ouvrés ou 15 jours ouvrés pour les demandes de contrôle de conformité de vos installations privatives, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures maximum garantie. L'utilisateur sera préalablement averti que, selon les cas, ce rendez-vous peut donner lieu à facturation de frais.
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence et de problématique relevant des infrastructures publiques.
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h30 pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.
- une réponse écrite à vos réclamations écrites, à minima au moyen du même média, dans les 15 jours ouvrables suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- une permanence d'accueil physique à votre disposition :
 - au 210 boulevard François Mitterrand – 29490 GUIPAVAS du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h30.
 - ou à la Station d'épuration de la Zone Industrielle du Bois Noir – 29800 LANDERNEAU, du mardi au vendredi de 9h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h30.
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le 2^{ème} jour ouvré qui suit votre demande, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme
- une fermeture de votre branchement au plus tard le 2^{ème} jour ouvré suivant votre demande, en cas de départ.
- l'envoi d'un estimatif du coût des travaux sous 2 jours ouvrés après réception de votre demande de création de branchement si vous entrez dans le cadre d'un prix forfaitisé ou sous 10 jours ouvrés après rendez-vous d'étude des lieux dans le cas contraire.
- la réalisation des travaux dans un délai maximum de 15 jours ouvrables (ou à une date ultérieure convenue avec vous) après réception par Eau du Ponant de l'ensemble des documents requis (estimatif du coût des travaux et photomontage signés par vos soins accompagnés du montant de l'acompte) et obtention des

autorisations administratives nécessaires. Cela correspond en pratique à un délai d'environ 2 mois après votre acceptation de notre proposition technico financière.

Pression de service au point de livraison :

La réglementation prévoit que le distributeur garantisse à l'abonné, à chaque instant, une pression de service minimale de 1 bar au point de livraison (au niveau du compteur général) en pied d'immeuble (hors défense incendie, indisponibilité imprévisible des installations ou cas de force majeure ...).

Le distributeur d'eau pourra vous fournir sur demande l'évaluation de la pression statique théorique au niveau de votre point de desserte, en partie publique.

Selon les conditions de desserte en pression de votre point de livraison, la hauteur d'immeuble à alimenter à partir de ce point et/ou les équipements privés que vous entendez utiliser, il peut être nécessaire de mettre en œuvre un dispositif de surpression en domaine privé. Eau du Ponant peut vous assister dans la recherche de solutions techniques efficaces et conformes à la réglementation ; en revanche, le distributeur ne peut être tenu responsable techniquement ou financièrement de ce besoin d'aménagement dans la mesure où il respecte la réglementation au point de livraison.

La réglementation n'a pas défini de valeur maximale de pression. L'abonné peut faire mesurer la pression livrée à son compteur (en partie privée) par un plombier qui lui indiquera les adaptations éventuellement requises pour une utilisation optimale de son réseau intérieur ; il appartiendra en particulier à l'abonné de se prémunir des conséquences potentielles d'une pression importante de service par la mise en œuvre d'un réducteur de pression en domaine privé dont il assurera l'entretien.

Dans certains cas, la responsabilité du distributeur d'eau peut être engagée à l'égard des abonnés pour des troubles de toute nature occasionnés par des accidents de service non constitutifs d'un cas de force majeure, notamment pour les situations d'interruption de service non justifiée par une intervention technique, pour les cas de présence d'air ou de sable dans les conduites ou de fourniture d'eau non conforme aux normes sanitaires.

En cas de litige, l'utilisateur doit prendre contact par écrit avec le distributeur d'eau dès qu'il a pris connaissance du problème objet de sa réclamation et en exposer les motifs.

Aucune réclamation ne pourra être instruite si l'utilisateur a unilatéralement réparé un préjudice sans constat contradictoire préalable en présence du distributeur.

Après avoir épuisé toutes les voies de recours en interne aux services du distributeur d'eau, l'utilisateur peut s'adresser, s'il le souhaite, à titre gratuit, au Médiateur de l'eau dont il obtiendra les coordonnées auprès du distributeur d'eau. Le Médiateur de l'eau pourra alors tenter une conciliation amiable pour résoudre le différend. En cas d'échec, l'abonné peut saisir, à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la souscription de l'abonnement ou de la survenance du fait dommageable.

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

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie.
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat via notamment le formulaire de Déclaration des Usages de l'Eau.
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection, le détériorer ; le compteur n'est pas votre propriété, il appartient au patrimoine public. Eau du Ponant reste à votre disposition pour étudier au besoin les conditions technico financières du déplacement de votre compteur.

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables ou l'aspiration directe sur le réseau public ; il relève donc de votre responsabilité de protéger le patrimoine public des retours d'eau depuis vos installations privatives au moyen d'un dispositif de disconnexion, en particulier pour les équipements de stockage privé. Conformément aux règles de l'art, il vous appartient également de garantir que vos dispositifs privatifs de surpression des réseaux intérieurs ne soient pas en situation d'aspiration directe sur l'alimentation depuis le réseau public.

- manœuvrer les appareils du réseau public et en particulier, la vanne de fermeture du branchement ou robinet de prise sous bouche à clef, le robinet situé avant votre compteur, les poteaux et bouches incendie ou de lavage.

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public.

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

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de risques importants de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau sera immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés et/ou l'intégrité du patrimoine du service.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre branchement mis hors service à vos frais.

Vous devez obligatoirement prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

Il est important que votre utilisation du service de l'eau corresponde à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

1-4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation ou d'entretien). Cette information peut se faire par la parution d'un article dans la presse locale, sur le site internet d'Eau du Ponant ou par la distribution d'un communiqué dans votre boîte aux lettres. Un au moins de ces médias sera utilisé.

L'information précise l'heure de début et l'heure de fin prévisionnelle de la coupure. Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Si l'eau coule à son robinet, l'utilisateur peut considérer que l'intervention est terminée et la qualité est rétablie.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (accident, catastrophe naturelle, extinction d'un incendie...).

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des obligations de distribution, hors faute de l'utilisateur et hors cas de force majeure ou cas d'interruption de la distribution liée à l'aménagement ou à l'entretien du réseau, l'abonné peut demander à Eau du Ponant la réduction de la partie fixe de sa facture (abonnement) au prorata journalier de la durée de l'interruption.

1-5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

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

Lorsque le distributeur programme des travaux, générant une augmentation de la pression de distribution, rendant nécessaire la mise en œuvre d'un réducteur de pression permettant de protéger les installations privatives de l'abonné, ce réducteur de pression est fourni et posé par le distributeur, à ses frais, après la chaîne de comptage et donc en domaine privé. Ces travaux sont pris en charge par le distributeur mais le réducteur est de facto propriété de l'abonné. Ce

dernier assurera, en conséquence, l'entretien et le renouvellement du réducteur de pression dès sa mise en service.

En cas de refus d'installation de ce réducteur par le distributeur en domaine privé ou impossibilité de mise en œuvre du fait de l'utilisateur, le distributeur dégage toute responsabilité sur les dégâts qui pourraient arriver lors de la remise en eau du fait de la surpression.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec 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.

1.6 La lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie ou de vérification périodique des capacités de défense contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être momentanément perturbée quantitativement et/ou qualitativement (eau colorée, eau turbide, ...) sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouches à clé, des bouches et poteaux d'incendie publics, est strictement réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'avertir les autorités compétentes afin d'engager toutes poursuites en cas d'interventions non autorisées sur ces équipements publics. Le vol d'eau tout comme la dégradation de biens publics constituent des délits pénaux qui peuvent être réprimés à ce titre, par une amende et une peine d'emprisonnement.

Chapitre 2 - Votre contrat

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

2.1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire expressément la demande auprès du distributeur.

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par le distributeur à l'occasion de la souscription de votre abonnement, soit via le site internet www.eauduponant.fr, soit en vous déplaçant à l'un des points d'accueil mentionnés à l'article 1.2.

Il s'agit, dans cet ordre d'accès et de visibilité à l'écran :

- du règlement de service, valant conditions générales du contrat de prestations de service, dans lequel figurent entre autre le délai de fourniture de l'eau à un nouvel abonné et les conditions de recours à des moyens extra-judiciaires de règlement des litiges
- de la liste des prix en vigueur à la date de la souscription
- de la signature électronique de l'accusé de lecture de ces deux premiers documents et d'acceptation des éléments y figurant
- d'un contrat d'abonnement à compléter et à signer électroniquement, sur lequel apparaissent entre autre les coordonnées postales, électroniques et téléphoniques du distributeur, ainsi que son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés
- d'un formulaire de déclaration des usages de l'eau à compléter et à signer
- d'une demande expresse à signer d'exécution du service avant la fin du délai de rétractation de 14 jours
- du formulaire type de rétractation précisant le délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat et les modalités d'exécution du droit de rétractation
- du document à signer électroniquement précisant que l'abonné accepte de supporter les frais de son droit de rétractation s'il a demandé la mise en service avant la fin du délai de rétractation (facturation de l'abonnement et des éventuelles consommations réalisées entre la date de souscription avec demande express d'exécution de service et la date de communication au distributeur de votre décision de vous rétracter le cas échéant)
- d'une mention écrite de la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement

Selon le montant, une première facture sera adressée consécutivement à la souscription de l'abonnement. Elle correspondra le cas échéant :

- aux éventuels frais d'accès au service,
- aux éventuels frais de déplacement pour réouverture du branchement en cas de discontinuité entre votre demande d'abonnement et la résiliation du contrat souscrit par l'occupant précédent,
- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours hors cas de souscription de la mensualisation.

Votre contrat prend effet dès sa date de signature et l'exécution du service débute à cette date de prise d'effet du contrat, sous réserve que vous ayez demandé, à l'occasion de la prise d'abonnement, que la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation de 14 jours quand ce dernier est applicable. A défaut, l'exécution du service ne pourra débiter qu'au terme de ce délai de 14 jours.

A l'occasion de la souscription du contrat d'abonnement en eau et/ou assainissement collectif (première prise d'abonnement consécutivement à la création d'un nouveau branchement ou mutation sur branchement déjà existant), le pétitionnaire s'engage à remplir avec soin le formulaire de Déclaration des Usages de l'Eau mentionné dans la liste des pièces ci-dessus. Il s'engage par là même à respecter strictement ce qu'il y aura déclaré et à signifier à Eau du Ponant tout changement d'usage de l'eau fournie par son branchement sur le réseau public au moyen d'une nouvelle déclaration le cas échéant, et cela en dehors même des situations de mutation.

L'étude des informations fournies par le pétitionnaire dans le formulaire de déclaration des usages de l'eau permet notamment à Eau du Ponant :

- d'identifier des besoins d'alimentation en eau pour assurer de la défense incendie en domaine privé et d'instruire cette demande selon les dispositions en vigueur (cf. 2.4)
- d'identifier des besoins d'alimentation en eau pour un usage, pour tout ou partie, non domestique et d'instruire ce besoin selon les dispositions en vigueur (cf. 2.4)
- de dimensionner le diamètre du branchement et du compteur afin d'assurer à l'abonné les bonnes conditions quantitatives et qualitatives d'alimentation en eau.

Sur ce dernier point, si l'étude technique des besoins conduit à détecter un surdimensionnement notoire du diamètre du branchement et/ou du compteur existant au regard des usages déclarés par le pétitionnaire, l'acceptation d'une proposition technico financière de travaux de redimensionnement du branchement par le pétitionnaire constituera un préalable à l'alimentation en eau du branchement par Eau du Ponant, le distributeur étant responsable de la qualité de l'eau au point de distribution.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

A ce titre, l'article 70-18 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dispose que le responsable de traitement met à disposition de la personne concernée les informations suivantes :

- l'identité et les coordonnées du responsable de traitement et, le cas échéant, celles de son représentant,
- le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données,
- les finalités poursuivies par le traitement auquel les données sont destinées,
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés et les coordonnées de la Commission,
- l'existence du droit de demander au responsable de traitement l'accès aux données personnelles, leur rectification ou leur effacement, et l'existence du droit de demander une limitation du traitement des données à caractère personnel relatives à une personne concernée.
- la durée de conservation des données à caractère personnel ou, à défaut quand cela est impossible, les critères utilisés pour déterminer cette durée.

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer ce droit, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au distributeur d'eau au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, soit par lettre, télécopie ou courrier électronique. Vous pouvez utiliser le formulaire de rétractation proposé par le distributeur, sans que cela ne soit obligatoire.

Si vous utilisez le média du courriel, vous recevrez sous 1 jour ouvré maximum, un accusé de réception de la rétractation par retour de mail.

Si vous avez expressément demandé que la fourniture d'eau commence avant la fin du délai de rétractation, puis que vous exercez votre droit de rétractation dans le délai qui vous est imparti, vous serez

tenu de payer au distributeur un montant proportionnel au service qui vous a été fourni jusqu'à la réception de votre décision de rétractation.

2-2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), sur votre Agence En Ligne, ou par lettre simple. Vous devez fournir l'index de votre compteur à la date de votre départ. A défaut, ou si le distributeur le juge utile et vous en fait la demande, vous devez permettre le relevé du compteur, à vos frais (forfait « frais de déplacement ») par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. Elle comporte entre autre, le cas échéant, les frais de déplacement pour fermeture de votre branchement. L'abonnement, s'il a été payé de façon anticipé, vous sera remboursé au prorata temporis journalier. Vous restez titulaire de votre contrat et redevable des sommes qui lui sont liées jusqu'à l'obtention par Eau du Ponant de l'index de clôture.

Le contrat prend fin après mise en œuvre des formalités précitées et en toute hypothèse au maximum 15 jours après réception de votre demande de résiliation.

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

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, fermer un branchement d'alimentation en eau :

- en cas d'absence de contrat sur ce point
- en cas d'impayés sur un contrat alimentant une résidence secondaire
- en cas d'impayés sur un contrat alimentant un site professionnel sans usage d'habitation principale
- dans le cas où cette disposition constitue le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit. Par extension, le fait qu'aucun agent mandaté par le distributeur ne puisse durant 2 années consécutives avoir accès au compteur d'un abonné malgré l'envoi de 2 courriers de relance et ne puisse donc de visu relever l'index et constater l'absence de dispositions préjudiciables au service, constitue aussi un motif de fermeture du branchement par le distributeur.
- chez un abonné qui utilise un point de desserte à des fins pour toute ou partie sanitaire, manifestement surdimensionné au regard des usages déclarés et qui refuse de financer les travaux de redimensionnement, le distributeur étant responsable de la qualité de l'eau chez l'abonné. Cette situation peut apparaître notamment à l'occasion d'une mutation sur un site à usage économique avec un changement d'activité.
- En cas d'utilisation d'une ressource annexe en eau, si l'abonné ne permet pas la réalisation du contrôle réglementaire ou que les mises en demeure qui lui sont formulées suite au contrôle restent sans effet.

Le distributeur d'eau peut résilier unilatéralement un contrat d'abonnement

- en cas de faits graves (non-respect des dispositions du présent règlement susceptibles d'affecter la qualité de l'eau ou l'intégrité du patrimoine du service)
- en cas d'infractions réitérées
- dans les 2 mois qui suivent la fermeture de votre branchement sans prise de contact de votre part (cas du départ de l'abonné sans demande de résiliation effectuée)

2-3 Si vous résidez en habitat collectif

En habitat collectif, votre appartement peut être équipé d'un compteur d'eau sans que cela n'induisse de lien contractuel direct avec le distributeur d'eau. Il peut s'agir simplement de compteurs privés servant à la répartition des charges de copropriété et qui n'appartiennent pas au distributeur.

Mais une individualisation des contrats de fourniture d'eau d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé) peut aussi être mise en place, à la demande du propriétaire, ou de son représentant. Cette individualisation n'est possible que si elle concerne la totalité des logements de la copropriété.

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité préalable des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées en vigueur. Ces travaux sont à la charge du ou des propriétaires. Dans le cas d'une individualisation du comptage de

chaque appartement en habitat collectif, la fourniture et la pose des compteurs restent du domaine exclusif du distributeur d'eau.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place, la souscription d'un contrat individuel avec le service public de distribution d'eau s'impose alors à tout occupant pour bénéficier de la fourniture d'eau. Un contrat devra être souscrit en sus par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant au titre du compteur général qui sera systématiquement mis en œuvre pour les consommations d'eau des parties communes.

La procédure de l'individualisation et les prescriptions techniques particulières pour la mise en conformité préalable des installations privatives en vue de l'instauration d'une individualisation des comptages peuvent être obtenues auprès du distributeur d'eau sur simple demande et sont consultables sur le site internet du distributeur.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat pourra tout de même prendre en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il pourra donc être facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements desservis par le compteur général.

2-4 Cas des contrats spécifiques

Branchement de chantier

Eau du Ponant ne réalise pas de branchement de chantier.

Dans la mesure où le chantier porte sur une réalisation qui nécessitera à terme une desserte pérenne en eau via un branchement au réseau public, il ne sera pas réalisé de branchement temporaire dit « branchement de chantier ». L'alimentation du chantier sera assurée par la réalisation par anticipation éventuelle du futur branchement pérenne.

En cas de réalisation d'un chantier qui ne donnerait pas lieu à création, in fine, d'un point de desserte (par exemple, chantier paysager sans construction de bâti à desservir à terme), il pourra exceptionnellement être créé un point de desserte temporaire.

Le pétitionnaire qui sollicite la création de ce point de desserte temporaire s'engage alors à financer les frais de « mise hors service d'un branchement d'eau potable » à la fin de son chantier.

Le prélèvement d'eau sur poteau incendie est strictement interdit, les risques induits par une telle pratique exposent tout contrevenant à des poursuites de la part de la collectivité et du distributeur d'eau.

Ces prélèvements pourront être assimilés à des vols d'eau.

Branchement incendie/ contrat d'abonnement incendie

Si un usager souhaite réaliser de la défense incendie en domaine privé à partir du réseau public d'eau potable, il doit en faire la demande obligatoirement et préalablement à Eau du Ponant (Agence Professionnels et Grands Comptes) afin qu'Eau du Ponant puisse en premier lieu vérifier la capacité technique du réseau à assurer les besoins formulés par le SDIS auprès du pétitionnaire,

Le cas échéant, cela donnera lieu à la création, à la charge financière du pétitionnaire, d'un branchement d'eau dédié à cet usage, distinct du branchement d'eau sanitaire servant aux usages domestiques ou assimilables domestiques.

Ce branchement, appelé « branchement incendie » sera équipé d'un compteur de diamètre ad hoc afin de répondre aux conditions de débits sollicités par le SDIS.

Le service public de fourniture d'eau à des fins de défense incendie à partir de ce branchement spécifique donnera lieu à la souscription d'un contrat d'abonnement dédié avec des conditions tarifaires spécifiques.

La souscription de ce contrat « incendie » n'exonère nullement l'abonné du paiement du service public de l'assainissement dans la mesure où les effluents résultant de l'usage du dispositif privé de défense incendie finissent, pour tout ou partie, dans un réseau public.

Cette demande pourra faire l'objet d'un refus du distributeur. L'Agence Professionnels et Grands Comptes reste alors à la disposition du pétitionnaire afin de l'aider à trouver une solution alternative au recours au réseau public pour assurer la défense incendie en domaine privé.

Si le besoin de défense incendie est caractérisé à la prise d'abonnement d'eau potable, le pétitionnaire devra obligatoirement le stipuler au moment de remplir son formulaire de Déclaration des Usages de l'Eau.

Cette demande initiale sera alors instruite conformément aux dispositions décrites ci-dessus.

Si le besoin apparaît en cours d'abonnement au service de l'eau potable, il revient au pétitionnaire de contacter Eau du Ponant pour remplir un nouveau formulaire de déclaration des usages de l'eau et de s'assurer qu'Eau du Ponant valide cet usage dérogatoire du réseau public d'adduction d'eau potable.

En cas d'absence d'information écrite à Eau du Ponant d'une pratique de défense incendie privée à partir du réseau public, et d'une validation formelle du distributeur de l'acceptation de cet usage particulier du réseau public :

- Eau du Ponant ne pourra être tenue responsable d'un défaut de défense incendie en domaine privé à partir des équipements privés et de ses conséquences,
- et l'abonné pourra être tenu responsable des perturbations occasionnées sur le réseau public et chez les autres abonnés par un soutirage d'eau à des fins de défense incendie privée.

Si le besoin de défense incendie disparaît en cours d'abonnement (cas d'une demande de résiliation d'un abonnement incendie existant ou de demande de modification à la baisse des conditions technico tarifaires de défense incendie), l'abonné peut demander la résiliation ou la modification de son contrat d'abonnement.

Pour cela, il devra en faire la demande écrite à Eau du Ponant en explicitant l'évolution à la baisse de ses besoins théoriques en m³/h assuré pendant 2 heures.

Cela donnera lieu à un avenant au contrat d'abonnement de défense incendie existant le cas échéant.

- Dans le cas où la défense incendie est assurée depuis un branchement dédié, physiquement différent du branchement d'alimentation en eau potable sanitaire de l'abonné :
 - la résiliation pourra être instruite et le branchement incendie sera fermé.
 - la demande de diminution de catégorie d'abonnement pourra être mise en place. En cas de surdimensionnement notoire, cela pourra passer par l'acceptation préalable d'une proposition technico financière de travaux de modification du branchement.
- Dans le cas où la défense incendie est assurée depuis un branchement qui constitue également le point d'alimentation en eau potable sanitaire de l'abonné : la résiliation, comme la diminution de catégorie d'abonnement, pourront être instruites, mais cela passera obligatoirement par l'acceptation préalable d'une proposition technico financière de travaux si Eau du Ponant considère que les caractéristiques du branchement existant au regard des usages sanitaires déclarés de l'eau sont surdimensionnées et peuvent donc être préjudiciables à la qualité de l'eau fournie.

Branchement arrosage / Contrat d'abonnement arrosage

Si un usager souhaite réaliser un branchement sur le réseau public à des fins d'arrosage exclusivement à tout autre usage, il doit en faire la demande obligatoirement et préalablement à Eau du Ponant (Agence Professionnels et Grands Comptes) afin qu'Eau du Ponant puisse vérifier la capacité technique du réseau à assurer les besoins formulés par le pétitionnaire.

Conformément à la réglementation, ce branchement, appelé « branchement arrosage » sera équipé d'un compteur et, en partie privée, d'un disconnecteur. Il est de la responsabilité de l'abonné de fournir chaque année au distributeur la preuve de l'entretien et du bon fonctionnement de ce disconnecteur.

Le service public de fourniture d'eau à des seules fins d'arrosage à partir de ce branchement spécifique donnera lieu à la souscription d'un contrat d'abonnement « arrosage » avec des conditions tarifaires spécifiques.

La demande de création d'un branchement servant exclusivement à l'arrosage ou la souscription d'un contrat d'abonnement arrosage pourra faire l'objet d'un refus du distributeur.

Dans le cas de la souscription d'un abonnement « arrosage », l'abonné sera exonéré du paiement du service public de l'assainissement.

Si vous utilisez votre branchement d'eau potable sanitaire à des fins d'arrosage en domaine privé, il vous appartient de mettre en œuvre un disconnecteur en amont de la partie privée de réseau qui sert à l'arrosage. Dans ce cas, les volumes consacrés à l'arrosage ne pourront pas faire l'objet d'une exonération de paiement du coût du service public de l'assainissement.

Utilisation de son branchement d'eau sanitaire domestique pour des usages professionnels / non domestiques.
Contrat d'abonnement non domestique

Il relève des obligations du pétitionnaire de déclarer un usage non domestique de l'eau à l'occasion d'une demande initiale d'abonnement ou de toute modification d'activité ou d'usage de l'eau en cours d'abonnement via le formulaire de Déclaration des Usages de l'Eau.

Suivant la nature de l'usage non domestique de l'eau potable fournie, les risques encourus par le réseau public, les risques économiques ou techniques encourus par l'abonné en cas de rupture de continuité de service..., il sera alors proposé la signature d'une convention spécifique relative aux conditions de desserte en eau d'un abonné non domestique qui viendra compléter les dispositions contractuelles ordinaires du présent règlement de service prévues pour les abonnés domestiques. Cette convention fera partie intégrante du contrat d'abonnement, dit « contrat d'abonnement non domestique ». En cas d'absence de signature de cette « convention spéciale de desserte en eau », le contrat sera par défaut un contrat de type domestique, soumis à tarification domestique et régi uniquement par le présent règlement de service, en particulier pour ce qui touche à la continuité de service.

En cas d'absence d'information écrite à Eau du Ponant (via le formulaire de Déclaration des Usages de l'Eau) d'un usage non domestique, ou de modification d'un usage non domestique de l'eau, à partir du branchement sanitaire sur le réseau public, et d'un accord formel entre les parties sur les conditions spécifiques d'approvisionnement au travers de la rédaction et de la signature d'une convention spéciale de desserte en eau :

- Eau du Ponant ne pourra pas être tenue responsable des pertes d'exploitation ou de matériels liées à un défaut d'approvisionnement ordinaire tel que prévu au règlement du service de l'eau,
- l'abonné pourra être tenu responsable des perturbations occasionnées sur le réseau public et chez les autres abonnés par un soutirage d'eau à des fins non domestiques.

Au-delà d'un certain volume semestriel consommé sur un même site physique, un abonné, alors qualifié de « grand compte » peut bénéficier d'un tarif dégressif de sa part variable dans le cas où la collectivité a décidé de mettre en place cette disposition tarifaire.

Pour cela, il faut qu'il ait effectivement consommé des volumes supérieurs aux seuils fixés par la collectivité le cas échéant, mais également, qu'il ait souscrit un contrat d'abonnement non domestique et signé, par conséquent, une « convention spéciale de desserte en eau d'un abonné non domestique ».

Pour les contrats en cours, sans signature de cette convention et de ses avenants éventuels dans un délai de deux ans à compter de sa proposition à l'abonné non domestique par Eau du Ponant (Agence Professionnels et Grands comptes), le distributeur se réserve le droit de suspendre l'application des conditions tarifaires spécifiques de dégressivité pour revenir au tarif domestique ordinaire.

Cette dégressivité ne constitue pas un rabais commercial mais fait écho à une réalité technique d'économie d'investissements en terme de linéaire de desserte à mettre en œuvre pour un même mètre cube distribué.

L'étude semestrielle de l'atteinte des seuils de dégressivité est regardée uniquement pour un même site physique approvisionné et non à l'aulne de l'unicité du payeur : Eau du Ponant ne cumulera pas les consommations de sites géographiques distincts pour vérifier l'atteinte des seuils. Seul le cumul des consommations de plusieurs compteurs dans la mesure où ils alimentent le même site géographique pourra être réalisé.

2-5 Cas de vol d'eau, manipulation du compteur, infractions caractérisées et incivilité envers le personnel du distributeur d'eau.

Tout constat effectué par un agent du service public de l'eau potable de vol d'eau et/ou manipulation du compteur (déplacement, retournement, dépose, disparition, ...) et/ou d'infractions caractérisées, expose l'usager à régler au distributeur :

- Le coût des travaux induits par l'infraction (repose d'un nouveau compteur, mise hors service d'un branchement,)
- Une pénalité correspondant à la facturation d'un volume d'eau, en m³, égal à 20 fois le diamètre en mm du compteur objet du litige, dans les conditions tarifaires définies par la collectivité (par exemple, pour un compteur de diamètre 15 mm, la pénalité sera d'un montant forfaitaire correspondant à la redevance facturable au tarif en vigueur pour une consommation de 300 m³)

En l'absence de référence possible à un diamètre de compteur (cas de l'utilisation illicite d'équipements publics de défense incendie par exemple), il sera appliqué une pénalité correspondant à la facturation

d'un volume d'eau égal en m³ à 20 fois le diamètre en mm de la partie publique de branchement.

Par ailleurs, le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel de la société Eau du Ponant donnera lieu à une suspension du traitement de la demande de l'abonné et fera l'objet de poursuites pénales.

Chapitre 3 - Votre facture

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur si celui-ci est directement et constamment accessible depuis l'espace public.

De manière générale, les conseillers d'Eau du Ponant sont en capacité de répondre à l'ensemble de vos questions, en particulier quand elles ont trait à votre facturation.

Nous vous rappelons que la détermination des tarifs reste de l'unique prérogative de la collectivité.

3-1 La présentation de la facture

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

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant à Eau du Ponant, le distributeur d'eau,
- une part revenant à la collectivité,

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

La part fixe correspond à une redevance d'abonnement au service : elle permet de couvrir tout ou partie des charges fixes des services d'eau et d'assainissement le cas échéant.

Elle inclut notamment les frais de location et d'entretien du compteur et de gestion du branchement.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux).

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

Elle fera apparaître le prix du litre d'eau.

La facture mentionnera également :

- Le coût de l'abonnement
- Le prix du litre d'eau toutes taxes comprises, obtenu en divisant le montant global TTC de la facture auquel il est retranché le coût de l'abonnement, par le nombre de litres consommés. Ce prix est indiqué en euros suivi de cinq chiffres après la virgule et accompagné de la mention « hors abonnement ».

La facture mentionne également le montant hors taxes et toutes taxes comprises.

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

3-2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage en mairie de la délibération fixant les nouveaux tarifs et au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la collectivité ainsi que sur votre Agence En Ligne accessible depuis le site internet www.eauduponant.fr

La fourniture d'eau à titre gratuit est interdite. La fourniture d'eau aux poteaux et bouches incendie publics constitue la seule exception à cette règle dans la mesure où il s'agit d'assurer la défense incendie ou d'essais liés à cette finalité.

3-3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an à l'occasion d'une tournée groupée de relevés des compteurs dans la mesure où ceux-ci sont accessibles depuis l'espace public de façon directe et permanente. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, au moment de son passage à l'occasion de la tournée ordinaire de relève annuelle, l'agent du distributeur d'eau n'a pas pu accéder à votre compteur, vous pouvez :

- communiquer votre index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la « carte relevé »
- ou compléter une « carte relevé »
- ou renseigner votre index dans votre espace personnel sur notre Agence En Ligne accessible depuis le site www.eauduponant.fr
- ou prendre un rendez-vous particulier afin de donner accès à votre compteur au distributeur. Ce rendez-vous, réalisé en dehors de la tournée groupée, vous sera facturé sur la base du prix forfaitaire « frais de déplacement »

Ces index communiqués par vos soins ne pourront être exploités et servir à la facturation uniquement s'ils arrivent avant la date de clôture de la relève ordinaire.

Si la relève n'a pu avoir lieu et que vous ne nous avez pas communiqué votre index dans les délais impartis, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de la moyenne de vos consommations antérieures. Le cas échéant, votre facture mentionne son caractère estimatif ainsi que la période de référence retenue. L'écart éventuel avec votre consommation réelle sera régularisé à l'occasion de la facturation qui suivra la campagne de relève des compteurs de l'année suivante.

Si vous souhaitez que votre facture sur estimation soit annulée, recalculée et rééditée sur la base d'un index réel, unitairement, en dehors de l'édition du lot de facturation auquel elle appartient ordinairement, il vous faudra :

- soit prendre un rendez-vous payant avec un agent du distributeur afin qu'il visualise le compteur et son index (forfait « frais de déplacement »)
- soit nous fournir à minima une photo exploitable du compteur, datée et sur laquelle sont lisibles l'index et le numéro de série du compteur.

Cette prestation de réédition de facture est facturable au tarif forfaitaire « frais de réédition d'une nouvelle facture ».

Si vous souhaitez que soit édité et vous soit adressé un duplicata de votre dernière facture, il vous sera facturé le prix forfaitaire « frais de duplicata facture identique »

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives par un agent mandaté par le distributeur, du fait en particulier de son inaccessibilité directe et permanente depuis l'espace public, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé par un agent mandaté par le distributeur, à vos frais, dans un délai d'un mois (frais de 1^{ère} relance + frais de déplacement)

Si passé ce délai d'un mois, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, le distributeur vous fera parvenir un courrier de mise en demeure préalable à la fermeture, à vos frais (frais de 2^{ème} relance + frais de déplacement le cas échéant) et l'alimentation en eau pourra être interrompue pour cause d'inaccessibilité au compteur et, consécutivement, d'impossibilité du distributeur à vérifier l'absence de dispositions susceptibles d'affecter la qualité de l'eau ou l'intégrité du patrimoine du service par exemple.

Pour éviter que cette situation ne perdure, le distributeur reste à votre disposition pour vous proposer des solutions correctives.

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

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

Si votre compteur est équipé de télérelève ou que vous nous demandez qu'il le soit à vos frais en zone éligible, vous pouvez choisir de souscrire un abonnement spécifique vous permettant entre autre d'obtenir une facturation semestrielle, trimestrielle ou mensuelle au réel de vos consommations.

3-4 Forfait de consommation par défaut

En cas d'absence d'informations permettant de caractériser une consommation habituelle pour un abonné (absence d'historique chez un nouvel abonné, absence de comptage...), il sera retenu par défaut la consommation forfaitaire annuelle de référence de 85 m³ par habitation(s) (par pavillon ou par appartement).

En cas d'absence d'historique pour l'abonné, ce forfait fera référence en particulier afin de reconstituer une consommation sur une période durant laquelle le compteur se serait bloqué, en cas d'absence de comptage (cas des ressources annexes en eau non équipées d'un compteur Eau du Ponant) ou pour le calcul du dégrèvement en cas de situation de fuite éligible aux dispositions réglementaires.

En cas d'usage par le distributeur de cette donnée forfaitaire, l'abonné garde la faculté de régulariser sa situation personnelle à posteriori s'il est à même de prouver les volumes qu'il a réellement consommés durant la période qui a fait l'objet de l'estimation forfaitaire.

3-5 Le cas de l'habitat collectif

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

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à partir de la date d'effet de l'individualisation, y compris du compteur général
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au général et la somme de l'ensemble des volumes relevés sur chaque compteur individuel faisant l'objet d'une facturation séparée
- chaque contrat individuel fait l'objet d'une facturation séparée

3-6 Les modalités et délais de paiement

Le paiement est exigible sous 3 semaines à partir de la date d'émission figurant sur la facture et doit être effectué au maximum dans ce délai. Pour les contrats conclus hors établissement, aucun paiement de la facture initiale éventuelle ne peut en toute hypothèse intervenir avant un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé semestriellement. 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, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement au cours de la campagne groupée périodique de relève.

La facturation se fera en deux fois :

- une facture d'un montant comprenant l'abonnement correspondant au second semestre de l'année en cours, ainsi qu'une consommation estimée, calculée sur la base de votre consommation moyenne journalière des trois dernières années x nombre de jours de consommation depuis la dernière relève.
- une facture d'un montant comprenant l'abonnement correspondant au premier semestre de l'année suivante, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

Dans le cas où le distributeur d'eau dispose des coordonnées bancaires de l'abonné et que celui-ci l'y a autorisé, le règlement s'effectuera par prélèvement automatique semestriel ou mensuel.

Mensualisation :

En cas de mensualisation, l'abonné qui ne souhaite plus disposer de ce service peut, sur simple demande, suspendre l'échéancier de prélèvement et revenir à un règlement par prélèvements semestriels, ou à tout autre mode de règlement autorisé, à sa convenance.

En cas de règlement par prélèvement automatique mensuel, le calcul du montant de la mensualité se fait sur la base d'un dixième de 100% de la somme des deux dernières factures semestrielles.

Suite à la relève annuelle, le 11^{ème} mois, l'abonné reçoit une facture récapitulative présentant la différence éventuelle entre la somme des dix mensualités déjà honorées les 10 mois précédents et la réalité de la consommation de l'année passée.

Si cette différence est négative (cas où la facture de l'année n est inférieure à celle de l'année n-1 qui a servi de base au calcul du montant des mensualités), l'usager est automatiquement remboursé par virement bancaire.

Si la différence est positive (cas où la somme des dix mensualités déjà versées ne suffit pas pour couvrir l'intégralité des sommes dues au titre de la consommation de l'année), deux nouveaux prélèvements sont encore possibles pour assurer, le cas échéant, le règlement du reliquat.

Le premier prélèvement ne pourra pas excéder le montant mensuel habituellement prélevé au titre de l'échéancier qui vient de terminer.

Au besoin, le second prélèvement possible de régularisation sera du montant requis pour assurer un règlement total de la différence entre la somme due au titre de la consommation annuelle et la somme des 11 mensualités précédentes.

Le schéma normal de règlement de la consommation de l'année n passe donc par un prélèvement d'une mensualité fixe durant 10 mois suivi de deux prélèvements possibles de régularisation, puis redémarrage d'un échéancier de prélèvement mensuel sur 10 mois, recalculé sur la base de 100% de la nouvelle consommation constatée suite à la relève.

Les autres modalités de paiement figurent sur la facture.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (en évitant les risques de cumul de créances), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (Fonds de Solidarité pour le Logement), etc...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre convenance, si votre facture a été surestimée.

Tout remboursement par le distributeur d'eau d'une somme due se fera par virement bancaire uniquement.

Par ailleurs, un seuil de remboursement des petites sommes est mis en place (seuil inférieur aux frais de traitement de la demande) : le distributeur d'eau ne remboursera pas à l'abonné et n'exigera pas de l'abonné le règlement des sommes inférieures à 2 € TTC.

3-7 Ecrêtement des factures liées à une augmentation anormale de la consommation d'eau dans les locaux d'habitation

L'abonné est responsable du paiement des fuites d'eau après compteur, hors faute du service. Dans certaines conditions, les volumes de ces fuites peuvent cependant faire l'objet d'un écrêtement selon les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le distributeur est tenu de vous informer, sans délai, par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après la relève effective de votre compteur, d'une augmentation anormale de votre consommation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation en domaine privé. Cette information du distributeur précisera les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écrêtement.

Une augmentation de consommation est qualifiée d'anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé fait apparaître une consommation journalière moyenne supérieure au double de votre moyenne journalière précédente.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers, des équipements sanitaires ou de chauffage et des systèmes d'arrosage, vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années dans les conditions suivantes :

- le distributeur a failli à son obligation d'information suite au constat qu'il a fait de votre consommation anormale
- vous avez présenté au distributeur, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, ou dans le mois qui suit votre prise de connaissance de l'existence de la fuite avant même que le distributeur en ait pris lui-même connaissance à l'occasion de la relève, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée sur vos canalisations. Cette attestation précisera la localisation précise de la fuite et la date de sa réparation.
- après vérification du compteur demandé par vos soins, il apparaît que cette surconsommation est imputable à un défaut de fonctionnement du compteur et non à une fuite réelle après compteur
- s'il n'y a pas de faute ou de négligence manifeste de votre part.

Les dispositions d'écèlement ne pourront être mises en œuvre uniquement si l'abonnement considéré concerne un local d'habitation.

En l'absence de références de consommation sur tout ou partie des trois années précédentes, il sera pris comme référence une consommation moyenne annuelle de 85 m³ par habitation et par an.

Ces dispositions s'appliquent aux immeubles collectifs d'habitations individualisés (chaque logement fait l'objet d'un abonnement propre

directement auprès du distributeur), mais pas aux compteurs divisionnaires non individualisés.

Le service pourra procéder à tout contrôle nécessaire, y compris sur le terrain et, en cas d'opposition à ce contrôle, le distributeur mettra en œuvre le recouvrement de la facture d'eau.

Dans le cas où une fuite est détectée alors que le compteur n'a pas pu faire l'objet d'un contrôle visuel par un agent mandaté par le distributeur à l'occasion de la dernière campagne de relève ordinaire pour cause d'inaccessibilité directe et permanente depuis l'espace public, et que la fuite est éligible à un écrêtement, le distributeur n'appliquera les dispositions légales que sur la part des volumes proratisés au temps écoulé depuis la date de la dernière relève ordinaire programmée du dit compteur. Le distributeur considère en effet que la fuite a pu survenir dès le lendemain de son dernier contrôle visuel du compteur et qu'elle aurait été connue et réparée plus tôt s'il avait pu accéder au compteur comme le prévoit le règlement de service. Pour une partie de la durée d'écoulement, il y a donc faute de l'abonné par non respect des dispositions du règlement de service.

Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de sa facture d'eau au titre des dispositions législatives en vigueur, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement.

3-8 En cas de non-paiement

Si, à la date limite prévue vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra, à vos frais, une lettre de relance simple (1^{ère} relance), puis une deuxième lettre de rappel (2^{ème} relance), valant mise en demeure.

Les frais de 1^{ère} relance et de 2^{ème} relance apparaîtront au plus tard sur votre facture semestrielle suivante.

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

Les frais de recouvrement entrepris sans titre exécutoire restent à la charge du distributeur à l'exception des frais engendrés par l'envoi des deux courriers de relance évoqués précédemment.

En cas d'obtention d'un titre exécutoire et d'une condamnation aux dépens, les frais de recouvrement seront en revanche imputés à l'abonné.

Aucune pénalité de retard ne vous sera appliquée si, hors consommation pour objet professionnel, vous avez obtenu, pour la facture qui a été réglée tardivement ou qui n'a pu être réglée, dans les 12 mois précédant la date limite de paiement de ladite facture, une aide accordée pour le paiement de la fourniture d'eau par le Fonds de Solidarité pour le Logement ou le Centre Communal d'Actions Sociales, ou si vous bénéficiiez, quand il existe, d'un tarif social pour ce service.

Si votre abonnement en eau ne sert pas à alimenter une résidence principale, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. Des frais de déplacement pour dépôt d'avis de fermeture, fermeture et réouverture de votre branchement pourront vous être facturés.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption.

3-9 Annulation de rendez-vous

- En cas de déplacement vain par la faute de l'abonné (notamment, cas de l'abonné absent à un rendez-vous convenu avec lui ou cas d'un abonné présent mais n'ayant pas pris les dispositions matérielles préalables pour que l'objet du rendez-vous puisse être atteint), un nouveau rendez-vous devra être convenu et des frais de déplacement seront facturés à l'abonné
- En cas de rendez-vous annulé par l'abonné moins de 48h avant son échéance, un nouveau rendez-vous devra être convenu et une pénalité d'un montant équivalent aux frais de déplacement sera facturée à l'abonné
- En cas de rendez-vous non honoré par Eau du Ponant ou de rendez-vous annulé par Eau du Ponant moins de 48h avant son échéance, l'abonné pourra demander le versement d'une indemnité à son profit d'un montant équivalent aux frais de déplacement

L'ensemble de ces dispositions s'applique sauf cas de force majeure que pourra faire valoir chacune des parties le cas échéant.

3-10 La facturation de prestations aux abonnés

En dehors de l'émission de votre facture périodique d'eau et d'assainissement, le distributeur peut être amené à vous facturer des travaux, des interventions techniques ou des frais divers, dont la liste et le montant sont consultables sur votre Agence En Ligne ou communicables sur simple demande écrite.

Le montant des frais ou les prix de vente des travaux sont déterminés par délibération de la collectivité et sont valables jusqu'à ce que la collectivité prenne une nouvelle délibération concernant leur valeur.

Les interventions techniques et les travaux facturables peuvent être de deux natures différentes :

- intervention ou travaux réalisés à titre exclusif par le distributeur du fait de sa qualité de délégataire du service public (par exemple, raccordement sur un réseau en service, pose de compteurs, ...)
- intervention ou travaux relevant de la compétence technique du distributeur, réalisés en complément naturel au service public, mais que vous pouvez choisir de faire réaliser par un autre prestataire (par exemple, réparation d'une fuite sur la partie privée du branchement)

En cas d'intervention programmable, qu'il s'agisse de travaux du domaine d'intervention exclusif du distributeur ou de travaux du domaine concurrentiel, ces travaux feront l'objet d'une proposition technico financière, sur la base des tarifs en vigueur, engageante sur les quantités (nombre d'heures de main d'œuvre et fourniture) qu'il vous appartiendra d'accepter avant tout démarrage de chantier. Les prix unitaires utilisés dans cet estimatif restent valables jusqu'à ce que la collectivité délibère sur leur changement. En cas d'évolution tarifaire, les prix appliqués à la facturation seront les prix en vigueur au moment de la fin des travaux.

Cette proposition technico financière constituant un estimatif des coûts sur la base des tarifs en vigueur comprendra, soit des prix forfaitisés (cas des travaux les plus fréquents), soit un prix total composé d'un coût de main d'œuvre sous la forme de nombre d'heures d'intervention x tarifs horaires ad hoc des intervenants + un coût de fourniture.

En cas d'intervention d'urgence facturable, en heures ouvrées comme en astreinte, l'abonné sera averti du fait qu'il peut avoir recours à un autre prestataire quand l'intervention porte sur son patrimoine privé. Pour que l'intervention puisse avoir lieu, il devra accepter et signer préalablement à tout démarrage de travaux un bon d'intervention précisant les tarifs unitaires en vigueur et les modalités de facturation selon les règles suivantes : forfait « frais de déplacement en heures ouvrées » ou « en heures non ouvrées » selon le cas + durée d'intervention réelle x tarifs horaires des intervenants + coût des fournitures.

3-11 Le contentieux de la facturation

En cas de litige, l'usager doit prendre contact par écrit avec le distributeur d'eau en exposant les motifs de sa réclamation. Le distributeur d'eau s'engage à traiter cette réclamation en y apportant réponse dans un délai de 15 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation chez le distributeur.

Après avoir épuisé toutes les voies de recours en interne aux services du distributeur d'eau, l'usager peut s'adresser, s'il le souhaite, à titre gratuit, au Médiateur de l'eau dont il obtiendra les coordonnées auprès du distributeur d'eau. Le Médiateur de l'eau pourra alors tenter une conciliation amiable pour résoudre le différent. En cas d'échec, le consommateur peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de la procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Toute réclamation portant sur votre facture ne sera plus prise en compte dans un délai excédant 2 mois après son édition.

Chapitre 4 - Le branchement

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

4-1 La description

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

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation avant compteur située tant en domaine public qu'en domaine privé,

3°) le dispositif d'arrêt inviolable (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),

4°) le système de comptage comprenant :

- le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage
- les équipements de télérelève le cas échéant
- le robinet de purge éventuel
- le clapet anti-retour (élément obligatoire afin de protéger le réseau public des risques de retour d'eau depuis les installations privées)
- le robinet manoeuvrable après compteur

Votre réseau privé commence juste avant le joint situé après le système de comptage. Ce qui signifie qu'une fuite sur ce joint n'est pas de la responsabilité du distributeur d'eau.

Tous les équipements précités, jusqu'au joint, et à l'exclusion de celui-ci, appartiennent au distributeur d'eau, même s'ils sont situés pour tout ou partie à l'intérieur du citerneau ou du coffret appartenant au patrimoine privé.

Le réceptacle abritant le compteur (regard, citerneau ou coffret) appartient en effet au propriétaire du bien que le branchement dessert. En cas d'implantation de ce réceptacle en domaine privé, le propriétaire garantit le bon entretien, la surveillance et l'intégrité physique de cet élément.

En cas d'implantation en domaine public, le propriétaire reste responsable du bon entretien et de la surveillance du réceptacle (vérification de sa fermeture constante et de son intégrité physique) mais, en cas de détérioration, il devra obligatoirement prévenir le distributeur qui portera alors techniquement et financièrement les travaux de réparation.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête juste avant le joint final du comptage général de l'immeuble. La colonne montante en particulier est donc une canalisation privée.

4.2 L'installation et la mise en service

La collectivité arrête un schéma de distribution d'eau potable en vue de délimiter les zones desservies par le réseau de distribution et donc, in fine, le champ des zones dans lesquelles une obligation de desserte des abonnés domestiques s'applique : dans ces zones, sur tout le parcours de la distribution, le distributeur est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement domestique remplissant les conditions énoncées au présent règlement.

Dès lors qu'une construction ne figure pas dans une zone desservie par le réseau d'eau potable définie par le schéma, la collectivité n'a pas obligation de la raccorder. La collectivité justifiera tout refus de raccordement au regard de la situation en cause.

En l'absence de schéma ou même dans les zones qui devraient être desservies en application de ce schéma, le raccordement peut toujours être refusé en raison de circonstances locales particulières comme un enjeu sanitaire dû à la longueur du raccordement.

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble qui les induit.

Vous n'avez, de votre côté, aucune obligation de raccordement au réseau d'eau public quand il existe : une habitation peut disposer d'une alimentation propre, assurée par exemple par un forage. Pour autant, cela ne vous dispense pas de procéder à l'assainissement de vos eaux usées et donc d'être abonné au service public de l'assainissement, soit collectif, soit non collectif. Si vous souhaitez que le service de l'assainissement vous soit facturé le cas échéant au réel de vos consommations de votre ressource annexe, il vous appartiendra de demander au distributeur, et à vos frais, la mise en œuvre d'un compteur d'eau qui restera propriété du distributeur. Par défaut, le volume forfaitaire de 85 m³ par habitation et par an servira d'assiette de référence, sauf à ce que vous soyez en mesure de prouver une consommation différente.

Bien que le branchement constitue un ouvrage public, pour tout ou partie réalisé en domaine public, il est réalisé aux frais de l'abonné.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manoeuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et/ou comportant des risques de

contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée, à discrétion du distributeur et selon les dispositions légales en vigueur, à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un disconnecteur bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement et pouvoir attester de ceux-ci. Le distributeur pourra procéder à tout contrôle sur pièce et sur le terrain de la surveillance et du bon fonctionnement de cette disconnexion et, en cas d'opposition de l'abonné ou de non réalisation, fermer le branchement après notification préalable d'une mise en demeure d'y remédier.

4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un estimatif des coûts de travaux sur la base des tarifs unitaires fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Un acompte correspondant à la moitié du montant total du coût de l'estimatif sera versé par le pétitionnaire et encaissé par le distributeur lors de l'acceptation de cette proposition technico financière et le solde devra être réglé à l'achèvement des travaux.

Les prix unitaires ou forfaitaires appliqués au moment de la facturation sont ceux en vigueur à la fin des travaux. Au moment de l'émission de l'estimatif des coûts de travaux, le distributeur ne peut s'engager que sur les quantités, les prix unitaires et leur évolution relevant des seules prérogatives de l'Autorité Organisatrice.

Des taxes pourront également être collectées par le distributeur selon dispositions et taux légaux en vigueur à l'occasion de la réalisation de travaux.

La mise en eau aura lieu après paiement de la totalité de la facture.

4.4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

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

- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement (maçonnerie, dallage ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses...)
- les frais de modification du branchement effectuée à votre demande. Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde en bon état et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

Vous êtes également responsable de la garde en bon état général, de la surveillance, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du réceptacle (regard, citerneau ou coffret) abritant le compteur. Il relève notamment de votre responsabilité de vérifier que ces réceptacles restent constamment fermés, en particulier en période de gel, afin de protéger le compteur de toute agression.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge selon le tarif forfaitaire en vigueur adopté par la collectivité. La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4.6 Modification du branchement

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

Par modification, on entend notamment, déplacement de tout ou partie du branchement, redimensionnement du branchement à la hausse comme à la baisse de la capacité d'alimentation ou de comptage.

Le branchement étant en service, les travaux seront réalisés exclusivement par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par lui. Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité ou du distributeur à votre bénéfice, ces derniers s'engagent à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

Chapitre 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.

5-1 Les caractéristiques

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

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre (« diamètre ») du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez, via le formulaire de déclaration des usages de l'eau, à l'occasion de la souscription de votre abonnement ou, en cours d'abonnement, à l'occasion de tout changement d'usage de l'eau d'un point de vue quantitatif comme qualitatif. S'il s'avère que les caractéristiques techniques du compteur en place ne sont pas adaptées à votre profil de consommation, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Dans ce cas, les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

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

5-2 L'installation

Sauf impossibilité technique ou réglementaire, tout compteur (y compris le compteur général pour les immeubles) doit être directement, et continuellement, accessible depuis le domaine public pour toute intervention.

Dans le cas d'une individualisation du comptage en immeuble collectif, un compteur général reste requis et les compteurs divisionnaires sont situés dans un local parfaitement et continuellement accessible pour toute intervention.

Le compteur (ou compteur général) est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs) et au cahier des charges relatif aux prescriptions techniques pour la réalisation des travaux d'eau potable en vigueur sur le territoire de la collectivité le cas échéant. Cela signifie en particulier que le compteur doit être mis en place sous coffret homologué par le distributeur en muret technique sauf contraintes d'urbanisme contraires.

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

Il est de la responsabilité de l'abonné de rendre et maintenir accessible son compteur individuel et cela afin que le distributeur puisse réaliser toute intervention comme la relève d'index annuelle ordinaire, la relève d'index sur rendez-vous, la vérification de la conformité du branchement et de la chaîne de comptage aux règles en vigueur, le renouvellement curatif ou préventif des compteurs ou de toute pièce de robinetterie de la chaîne de comptage publique, la réparation de fuite sur la partie publique du branchement...

Dans le cas de la mise en place, par le distributeur, d'un dispositif de télérelève d'index, l'abonné est tenu d'accepter l'installation du matériel (capteurs posés sur le compteur, module radio, câbles de liaison éventuels, répéteur et concentrateur le cas échéant).

Dans le cas où l'abonné aurait fait installer, à son initiative, un dispositif privé de rapatriement d'index à distance (radio ou télérelève) sans en avoir préalablement averti le distributeur et obtenu son autorisation écrite, ce dernier se réserve le droit de déposer le matériel privé après en avoir informé l'abonné et aux frais de ce dernier.

5-3 La vérification

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

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Selon la situation, cette vérification peut se faire à vos frais (cas où la vérification métrologique confirme le bon fonctionnement du compteur) ou à ceux du distributeur.

Selon les dispositions réglementaires en vigueur, le distributeur est tenu de contrôler le bon fonctionnement métrologique des compteurs d'eau froide sanitaire. Pour ce faire, il a le choix de réaliser ce contrôle périodique unitairement, à minima une fois tous les 15 ans, ou sur la base d'un contrôle statistique de lots de compteurs avec une périodicité ramenée à 7 ans. C'est cette seconde disposition qui est mise en œuvre à Eau du Ponant.

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

Pour un simple jaugeage, le contrôle est effectué en heures ouvrées sur place et sur rendez-vous, en votre présence, par le distributeur d'eau au tarif forfaitaire « frais de déplacement en heures ouvrées ».

En cas de vérification par un organisme agréé, après dépose, si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge.

Les frais appliqués sont forfaitaires et correspondent à 2 x « frais de déplacement en heures ouvrées » + frais forfaitaires ad hoc de « vérification métrologique d'un compteur » fonction de son diamètre.

Ce contrôle peut être gratuit, même s'il conduit à confirmer les qualités métrologiques de votre compteur, à partir du moment où la vérification périodique statistique par lots tous les 7 ans n'a pas été entamée par le distributeur et que votre compteur fonctionne depuis plus de 15 ans sans qu'aucune vérification n'ait jamais été effectuée.

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

En cas de compteur non conforme ou de compteur bloqué, la consommation de la période contestée est alors rectifiée en référence à votre historique de consommation des trois dernières années et, à défaut d'historique, sur la base du forfait de consommation de 85 m³ par an et par habitation. Si ces dispositions d'estimation ne vous siéent pas, vous avez la possibilité d'apporter la preuve d'une variation de votre consommation d'eau durant la période concernée par rapport à la période de référence ou par rapport à la consommation forfaitaire de référence que vous propose le distributeur.

Pour les compteurs télérelevés, en cas d'écart constaté entre la relève déportée et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

5-4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur si vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration pour laquelle vous apportez la preuve de votre absence de responsabilité, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (forfait ad hoc « renouvellement de compteur » en fonction du diamètre) dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale et/ou une usure prématurée de votre fait. Cela recouvre les situations suivantes : incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel imputable à l'usager - dont défaut de surveillance de fermeture permanente du citerneau ou du coffret -, retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc...

Pour rappel, les mesures de protection à prendre en cas de gel sont consultables sur le site internet du distributeur ou auprès du distributeur.

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement, à l'application des pénalités en vigueur, en particulier les dispositions relatives au vol d'eau (cf Art 2.5), et à des poursuites judiciaires éventuelles.

Chapitre 6- Vos installations privées

6-1 Propriété des réseaux

En cas d'absence d'acte de propriété ou d'acte de rétrocession déterminant explicitement la propriété d'un réseau ou d'une canalisation, les règles suivantes sont appliquées :

- en immeuble collectif, le réseau est public jusqu'au compteur général, indépendamment de la domanialité.

En cas d'absence de compteur général, la limite entre réseau public et réseau privé correspond à la limite de propriété.

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et installations d'eau des parties communes de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

- en zone pavillonnaire, le réseau est privé après le compteur général quand il existe.

En cas d'absence de compteur général en entrée de zone pavillonnaire, le réseau est public jusqu'au compteur de chaque

pavillon indépendamment de la propriété de la voirie ou du terrain sous lequel il se trouve.

6-2 Les caractéristiques

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

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

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

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

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

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

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

6-3 Utilisation d'une autre ressource en eau

Des dispositions réglementaires sont applicables pour tout prélèvement, puits ou forage, réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau. Il est rappelé notamment que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique, ainsi que de l'existence d'une rétention d'eau de pluie.

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, récupération d'eau de pluie...), vous devez également en avvertir la mairie de votre commune au plus tard un mois avant tous travaux. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement.

Les frais de ce contrôle, imposé par la réglementation, sont à votre charge au tarif forfaitaire en vigueur (forfait « contrôle de conformité ressource annexe en eau usager domestique » au tarif ad hoc selon la réalisation concomitante ou non d'un contrôle de conformité assainissement de vos installations privatives domestiques)

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

- l'examen visuel des parties apparentes permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés,
- la vérification de la présence d'un compteur volumétrique prévu par l'article L.214-8 du code de l'environnement, ne disposant pas de possibilité de remise à zéro, en état de fonctionnement et régulièrement entretenu. Si vous souhaitez que votre assainissement soit facturé le cas échéant par le distributeur sur la base des volumes d'eau réellement prélevés dans votre ressource propre et non sur la base du forfait de 85 m³ par an et par habitation, le distributeur peut mettre en place, à vos frais, son propre compteur (forfait « pose d'un compteur individuel en gaine »)
- la vérification des usages de l'eau visibles ou déclarés par l'utilisateur, effectués à partir de cet ouvrage (puits, forage, ou récupération d'eau de pluie, ...)
- la vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie par l'arrêté du 11 janvier 2007, a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée dans le puits ou le forage est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R.1321-1 du code de la santé publique et que les résultats de cette analyse sont conformes
- la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution de l'eau à l'intérieur des bâtiments.

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

Le distributeur d'eau s'engage à vous proposer un rendez-vous à l'occasion d'une campagne périodique de terrain et vous serez destinataire du rapport de visite.

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

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire. A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée au tarif en vigueur.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention sera à vos frais (forfait « frais de déplacement »)

Par ailleurs, les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du prestataire.

Les frais de ce contrôle, imposé par la réglementation, sont à votre charge au tarif forfaitaire en vigueur (forfait « contrôle de conformité ressource annexe en eau usager domestique » au tarif ad hoc selon la réalisation concomitante ou non d'un contrôle de conformité assainissement de vos installations privatives domestiques).

Ce contrôle consiste en un examen visuel permettant de constater :

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

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

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

6-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent ni au distributeur d'eau, ni à la collectivité. Ils ne peuvent être tenus pour responsables 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.

Chapitre 7- Modification du règlement du service

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

Elles sont portées à la connaissance des abonnés, avec information du délai au terme duquel elles deviennent applicables, par affichage en mairie avant leur date de mise en application.

Les abonnés sont également informés par voie électronique à l'adresse indiquée lors de la conclusion de leur abonnement ou, à défaut, par courrier simple, des modifications apportées au règlement et de leur date d'entrée en application. Il y est également précisé les modalités d'accès au nouveau règlement.

Ces informations sont données à l'occasion de la prochaine facture.

Le règlement en vigueur à un instant donné est consultable sur le site internet d'Eau du Ponant et reste communicable aux usagers par courrier suite à toute demande écrite.

En cas de résiliation demandée par l'abonné à raison d'une modification du règlement, les frais de fermeture ne sont pas exigibles.

Chapitre 8 - Données à caractère personnel

Le concessionnaire assure la gestion des Données à Caractère Personnel des abonnés, usagers et propriétaires dans les conditions de confidentialité et de protection définies par la réglementation en vigueur, en particulier conformément aux dispositions du Règlement

(UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données, ainsi que la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018.

Les Données à Caractère Personnel sont collectées à des fins de la gestion des activités de contrôle et d'entretien en matière d'assainissement collectif.

Le concessionnaire traitera, n'utilisera et ne conservera les données à caractère personnel des usagers que dans la mesure où cela est nécessaire à assurer l'exécution du service, à l'accomplissement de ses obligations légales et réglementaires et à l'exercice des prérogatives lui étant reconnues par la loi et la jurisprudence.

Les bases légales des traitements au sens de l'article 6 du règlement RGPD sont constituées par l'obligation de la loi, l'exercice d'une mission de service public, ainsi que l'intérêt légitime.

Les Données à Caractère Personnel seront conservées pendant la durée nécessaire à l'exercice des missions du concessionnaire, augmentée des délais de prescription s'appliquant en la matière ou le cas échéant des délais de recours. A l'issue de la durée de conservation prévue, les Données à Caractère Personnel font l'objet d'une suppression ou d'une anonymisation.

Le cas échéant, le recueil des Données à Caractère Personnel identifiées par un astérisque est obligatoire. Il est obligatoire de transmettre des informations réelles et exactes et il est nécessaire de contacter le service usagers du concessionnaire pour toute mise à jour éventuelle de ces dernières. A défaut, la demande pourrait ne pas être traitée ou sa prise en compte pourrait être retardée.

Eau du Ponant ne transmet aucune information relative aux usagers sauf pour des besoins directs liés au service.

À ce titre, les données à caractère personnel peuvent être transmises à des prestataires intervenant en qualité de sous-traitant du concessionnaire, dès lors qu'elles sont nécessaires et indispensables à la mission du sous-traitant ainsi, le cas échéant, qu'à la collectivité, notamment afin de procéder à des contrôles de facturation, du recouvrement et de rendre compte de l'exercice de la délégation. Elles ne font en aucun cas l'objet d'une transmission à des tiers à titre commercial.

Le concessionnaire procède à la rectification des erreurs qui lui sont signalées par les usagers concernés. L'utilisateur dispose notamment d'un droit d'accès et de rectification sur les données à caractère personnel le concernant, ainsi que d'un droit de limitation du traitement des Données à Caractère Personnel pour des motifs légitimes.

Ces droits peuvent être exercés par email auprès de la collectivité à l'adresse : dpo@ccpld.bzh ou auprès du concessionnaire à l'adresse : vosdonneespersonnelles@eauduponant.fr ou encore par courrier postal aux adresses suivantes : Maison des services Publics – 59, rue de Brest – 29800 Landerneau pour la collectivité et Eau du Ponant / DPO - 210 boulevard François Mitterrand - CS 30117 Guipavas – 29802 BREST CEDEX 9, en justifiant de l'identité et indiquant le contexte dans lequel ont été transmises les Données à Caractère Personnel (date de la réclamation et/ou motif).

En cas de contestation des conditions relatives à la collecte et au traitement des données à caractère personnel, l'utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

L'utilisateur peut également donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après son décès. En l'absence de directives de sa part, les héritiers disposent d'un droit de s'opposer à la poursuite des traitements des Données à Caractère Personnel du défunt ou faire procéder à leur mise à jour.

Pour en savoir plus sur les conditions de traitement des données sur les droits dont dispose toute personne concernée, vous pouvez consulter la Politique d'utilisation des données à caractère personnel d'Eau du Ponant accessible via le site Internet www.eauduponant.fr.

Le Maire de Plouyé
Le