Société des Eaux de Marseille
Siège social : 25 rue Edouard-Delanglade - 13006 Marseille

Eaux de Marseille
eauxdemarseille.fr

Commune de **Sanary-sur-Mer**

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

CHAPITRE I
DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1
OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent Règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution.

ARTICLE 2
OBLIGATIONS DU SERVICE

2-1. Le Service de l'Eau est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues à l'article 7 ci-après.

2-2. Il est responsable du bon fonctionnement du Service.

2-3. Les branchements et les compteurs sont établis sous la responsabilité du Service de l'Eau, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

2-4. Le Service de l'Eau s'engage :

- sur un service d'accueil téléphonique des usagers à partir d'un numéro azur (prix d'une communication locale)dans une plage horaire comprise au minimum entre 08h00 et 19h00 du lundi au vendredi, le samedi de 09h00 à 12h00 et un service Internet à disposition 24 heures sur 24 : www.eauxdemarseille.fr.
- sur une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence.
- sur une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures.
- à fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de 24h maximum suivant la signature de la demande d'abonnement, s'il s'agit d'un branchement existant.
- sur tout le parcours des canalisations, à fournir de l'eau à tout propriétaire d'immeuble qui demandera à contracter un abonnement de 6 mois au moins.
- respecter des engagements de service regroupés dans le document intitulé « Charte Services Clients » joint en annexe III au présent règlement. Ces engagements sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.

2-5. Il est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du Service. Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie), le Service sera exécuté selon les dispositions des articles 27 à 29 du présent Règlement.

Qualité des eaux

2-6. le Service de l'Eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur. Elle doit être employée, à l'exclusion de toute autre nature d'eau, pour tous les usages ayant un rapport même indirect avec l'alimentation et, d'une manière générale, dans tous les cas où son emploi est obligatoire en vertu des règlements sanitaires en vigueur.

2-7. Il est tenu d'informer la Collectivité et l'Agence Régionale de Santé de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bain, arrosage...).

2-8. Tous justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à la disposition de tout abonné qui en fait la demande, soit par le Maire de la Commune responsable de l'organisation du Service de distribution d'eau, soit par le Préfet du Département intéressé, dans les conditions prévues par la loi n°78.753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'Administration et le public.

Ces justificatifs sont assortis de commentaires propres à éclairer utilement l'abonné.

Individualisation du contrat de fourniture d'eau potable

Le Service de l'Eau est tenu d'exécuter les missions nécessaires au passage à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable.

En conséquence :

1. Le propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements qui souhaite individualiser son contrat de fourniture d'eau adresse sa demande au Service, dans les conditions définies à l'article 2 du décret n°2003-408,

2. Le Service est chargé de :

- vérifier la conformité des installations décrites dans le dossier technique au regard des prescriptions techniques annexées au présent règlement.
- Préciser au propriétaire les modifications à apporter à son projet,
- Procéder si nécessaire, à une visite des lieux et demander au propriétaire tout élément d'information complémentaire,
- Adresser au propriétaire les modèles de contrats pour la mise en place de l'individualisation.

3. Le propriétaire, s'il décide de donner suite au projet, adresse au Service, dans les conditions définies à l'article 5 du décret n°2003-408, une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

4. Le Service est chargé de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, dans les conditions définies à l'article 6 du décret n°2003-408 et conformément aux dispositions du présent règlement.

Le basculement à l'individualisation est conditionné, d'une part par la notification de la réception des travaux et, d'autre part par la souscription de la totalité des contrats d'abonnements individuels de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements.

5. Conformément au troisième alinéa de l'article 93 de la Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, le propriétaire demandeur supporte les frais d'étude et de travaux, et le Service est autorisé à les lui facturer selon les prix unitaires définis au tarif des prestations annexes, annexé au contrat d'affermage.

6. Dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements ayant

opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations privées de distribution, c'est à dire les canalisations et appareillages situés entre le compteur général d'immeuble et les compteurs individuels, appartiennent au propriétaire de l'immeuble et, en conséquence, ne font pas partie des ouvrages délégués. L'entretien, les réparations et le renouvellement ainsi que le maintien en conformité de ces installations sont à la charge du propriétaire.

Abonnements au titre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable

Ces abonnements, accordés au titre de l'article 93 de la loi SRU du 13 décembre 2000, comprennent indissociablement :

- **L'abonnement dit "Abonnement de compteur général d'immeuble individualisé" :**

Cet abonnement sera accordé dès l'acceptation par le service du processus d'individualisation au demandeur, en lieu et place de son abonnement tous usages préexistant, le cas échéant.

- **L'abonnement dit "Abonnement de compteur individualisé" :**

Cet abonnement sera accordé, dès l'acceptation par le service du processus d'individualisation, pour chacun des logements de l'immeuble.

Cet abonnement fera l'objet d'un contrat d'abonnement domestique.

Ces abonnements sont régis par les dispositions spécifiques contenues dans l'annexe II au présent règlement des abonnements, qui comprend :

II.1 Les prescriptions techniques applicables dans le cadre de l'individualisation des contrats de fournitures d'eau potable.

Article 3
Modalités de fourniture de l'eau

3-1. Tout usager éventuel désireux d'être alimenté en eau doit souscrire auprès du Service de l'Eau un contrat d'abonnement. Pour le souscrire, il suffit d'en faire la demande par téléphone (0 810 400 500) ou par écrit (courrier ou Internet) auprès du Service de l'Eau. En contrepartie, le Règlement du service, les conditions particulières du contrat et un dossier d'information sur le Service de l'eau seront transmis à l'abonné. En fonction des dispositions du contrat d'affermage, il pourra recevoir une première facture, dite "facture-contrat" comprenant les frais d'accès au service définis à l'article 7-1 ci-après. Le règlement de celle-ci vaudra acceptation des conditions particulières du contrat et du présent Règlement.

3-2. Les abonnés desservis avant la date d'entrée en vigueur du présent Règlement ne seront pas tenus de signer une demande d'abonnement, étant toutefois entendu que toutes les dispositions de celui-ci seront applicables de plein droit. Un exemplaire du Règlement sera adressé à tous les abonnés après son approbation. La première facture suivant cet envoi comportera une mention incitant les abonnés à le réclamer s'ils ne l'avaient pas reçu. L'Annexe I sera remise ou adressée aux seuls titulaires des abonnements "Incendie".

3-3. La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs, sauf impossibilité technique provisoire telle que nature de l'eau, insuffisance du diamètre de la conduite desservant l'abonnement ou insuffisance de réserve d'eau dans la zone de l'abonnement.

Article 4
Définition du branchement

Sauf cas particuliers ayant reçu l'accord du Fermier, le branchement comprend depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

4-1. Abonnements desservis au compteur

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement, qui pourra éventuellement être posée en fourreau (toutes les fois qu'elle devra être protégée ou que sa réparation devra être possible sans nécessiter des travaux de terrassement : traversées de maçonnerie, traversées de voies publiques, de plantations...), située tant sous le domaine public que privé, à l'exclusion des colonnes montantes privatives des immeubles,
- le robinet avant compteur, s'il ne fait pas partie de la colonne montante privative,
- le compteur,
- le clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et le robinet après compteur (joint inclus).

Article 5
Conditions d'établissement du branchement

5-1. Un branchement sera établi pour chaque immeuble.

5-2. Toutefois sur décision du Service de l'Eau, dans le cas d'un immeuble collectif, il pourra être établi plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur (un par cage d'escalier).

5-3. De même les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

5-4. le Service de l'Eau fixe, en concertation avec l'abonné, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

5-5. Si, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, l'abonné demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Service de l'Eau, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que l'abonné prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant. Le Service de l'Eau demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

5-6. Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'abonné et à ses frais par le Service de l'Eau. Le Service de l'Eau peut, toutefois, faire appel à une entreprise agréée par lui et par la Collectivité.

5-7. Toutefois, l'aménagement de la niche ou la construction du regard peut être réalisé par l'abonné, sous réserve qu'il se conforme aux directives du Service de l'Eau.

5-8. Le Service de l'Eau présente à l'abonné un devis détaillé ou forfaitaire des travaux à réaliser et des frais correspondants.

5-9. Le devis précise les détails d'exécution de ces travaux.

5-10. De même, les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés par le Service de L'Eau ou sous sa direction technique, par une entreprise ou un organisme agréé par lui et par la Collectivité.

5-11. Pour sa partie située en domaine public, le branchement est la propriété de la Collectivité et fait partie intégrante du réseau. Le Service de l'Eau prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

5-12. Pour sa partie située en propriété privée, le branchement appartient au propriétaire de l'immeuble. Sa garde et sa surveillance sont à la charge de l'abonné. Ce dernier supporte les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, s'il apparaît que ceux-ci résultent d'une faute ou d'une négligence de sa part. Pour réparer cette partie, l'abonné, à qui est facturé le coût des interventions, peut faire appel au service des eaux ou à une entreprise qualifiée.

L'entretien effectué par le Service de l'Eau se limite aux travaux de fouille et de remblais. Il ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations mises en place par le propriétaire postérieurement à l'établissement du branchement,
- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné,
- les frais de réparation résultant d'une faute prouvée de l'abonné,
- les frais de réparation ou de remplacement de la niche ou du regard.

Ces frais sont également à la charge de l'abonné.

L'abri compteur installé sur la partie privative du branchement appartient à l'abonné qui doit l'entretenir en bon état de conservation, à ses frais exclusifs, de façon à garantir une bonne protection contre les chocs et le froid.

5-13. Les installations existantes, lors de l'entrée en vigueur du présent Règlement, non conformes aux prescriptions ci-dessus, seront rendues conformes aux frais de l'abonné, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard lors du premier travail effectué sur le branchement ou le compteur.

Les compteurs situés en dehors ou à l'intérieur de l'emprise d'une propriété devront être déplacés et installés en limite de la propriété. Les branchements desservant une propriété au travers d'une autre propriété devront être supprimés.

5-14. Renforcement d'un branchement
Si un branchement existant ne permet plus d'assurer dans de bonnes conditions la desserte de l'abonnement qu'il alimente, le Service de l'Eau doit indiquer à l'abonné les renforcements nécessaires ; la dépense correspondante est à la charge de l'abonné.

Article 6
Alimentation des propriétés riveraines des voies privées, lotissements et groupes de logements

6-1. Les travaux de tous ordres nécessités par l'alimentation en eau des lotissements ou groupes de logements sont étudiés par les promoteurs. Les projets sont soumis par eux à l'agrément du Service de l'Eau et les travaux exécutés soit par ce dernier, soit par toute entreprise qualifiée choisie par le lotisseur si les conditions financières qu'elle propose sont plus avantageuses.

6-2. Les canalisations intérieures et les branchements des lotissements et des groupes de logements sont incorporés au réseau public lorsque leur installation a été réalisée par le Service de l'Eau ou sous son contrôle et validé par la collectivité, ce qui est le cas des installations réalisées postérieurement à l'entrée en vigueur du présent Règlement.

Propriétés riveraines d'une voie privée alimentée par une conduite commune

6-3. Si le Service de l'Eau estime, ce dont il est seul juge, que les caractéristiques de la conduite commune existante lors de l'entrée en vigueur du présent Règlement, pour assurer l'alimentation en eau des riverains d'une voie privée, le permettent, il peut incorporer cette conduite aux installations du Service avec conventions de servitudes. Il en assure alors l'entretien et en dispose comme des autres installations publiques. Il n'est tenu au versement d'aucune indemnité aux propriétaires riverains. Les branchements et installations intérieures non conformes aux stipulations du présent Règlement devront être modifiés aux frais des intéressés.

6-4. Si le Service de l'Eau n'estime pas possible d'incorporer ladite conduite dans le réseau public, il invitera les propriétaires riverains de la voie privée à se constituer en Syndicat, la voie privée étant alors assimilée à un immeuble en copropriété. Les copropriétaires désigneront un Syndic qui les représentera valablement et solidairement auprès du Service de l'Eau pour toute question intéressant le Service de distribution d'eau. Un compteur général sera posé aux frais du Syndicat à l'origine de la voie privée dans les conditions de l'article 5 du présent Règlement. La responsabilité du Service de l'Eau se limitera à l'entretien de la canalisation d'amenée d'eau reliant la conduite publique au compteur et à l'entretien du compteur. Il pourra percevoir, au titre de ces entretiens, les redevances forfaitaires correspondantes.

6-5. Les usagers doivent avoir satisfait aux obligations des articles 6-3 et 6-4 dans un délai de 6 mois suivant la mise en demeure adressée à cet effet par le Service de l'Eau sous peine des sanctions prévues à l'article 15-9 ci-après, et notamment de la résiliation des abonnements pour non-respect des prescriptions du présent Règlement.

En attendant, aucun abonnement nouveau ni aucune modification aux abonnements existants ne seront accordés.

Chapitre II
Abonnements

Article 7
Demande de contrat d'abonnement

7-1. Sur tout le parcours des canalisations, le Service de l'Eau sera tenu de fournir de l'eau au propriétaire et usufruitier d'immeuble ainsi qu'au locataire ou au copropriétaire pour les immeubles ayant souscrit à l'individualisation des contrats de fourniture, le cas échéant, qui demandera à contracter un abonnement.

La souscription d'un nouvel abonnement (à l'occasion d'un branchement neuf, d'une reprise d'un abonnement par un nouveau propriétaire ou locataire, d'une reprise après résiliation) avec ou sans fermeture du branchement, donne lieu à la facturation de frais forfaitaires d'accès au service, représentatifs des coûts liés à la souscription de l'abonnement.

7-2. Le Service de l'Eau est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de 24h maximum suivant la signature de la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant.

7-3. S'il faut réaliser un branchement neuf, le délai nécessaire sera porté à la connaissance du candidat lors de la signature de sa demande.

7-4. Le Service de l'Eau peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

7-5. Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service de l'Eau peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire.

Article 8
Règles générales concernant les abonnements

8-1. Les abonnementssont souscrits pour une période indéterminée.

8-2. Sans objet.

8-3. Les abonnements pourront être souscrits à toute époque de l'année, mais ils ne commenceront à courir qu'à la date de mise en service de l'abonnement.

8-4. La résiliation d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé ainsi que la part correspondante de la redevance d'abonnement calculée au prorata avec, pour date de clôture, la résiliation de l'abonnement par le Service.

8-5. Lors de la souscription de son abonnement, un exemplaire du tarif en vigueur est remis à l'abonné. Ce tarif précise la part de la recette revenant à chacun des intervenants.

8-6. Les modifications du tarif sont portées à la connaissance de chaque abonné par une information écrite jointe à la première facture.

8-7. Tout abonné peut, en outre, consulter les délibérations fixant les tarifs ainsi que le contrat d'af-

fermage, s'il y a lieu, à la Collectivité.

Article 9
Cessation, renouvellement, mutation et transfert des abonnements

9-1. L'abonné pourra présenter à tout moment une demande de résiliation de son contrat. Celle-ci sera effective au plus tard dans les 8 jours à compter de la date de présentation de la demande. Le branchement pourra être fermé et le compteur pourra être enlevé. Les frais de fermeture seront à la charge de l'abonné dans les conditions prévues à l'article 23.

La renonciation à l'abonnement, si l'installation du branchement a été prise en charge par la Collectivité, entraîne l'application des dispositions de l'article 25 ci-après.

9-2. Sans objet.

9-3. En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, sans frais.

9-4. L'ancien abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants-droit restent responsables vis-à-vis du Service de l'Eau de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

9-5. En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Article 10
Abonnements

10-1. Les abonnements visés aux articles 10, 11, 12 et 13 sont soumis au tarif fixé par le contrat d'affermage.

Abonnement "Domestique"

10-2. L'abonnement "Domestique" est l'abonnement normal que doit souscrire tout abonné désirant être alimenté en eau.

Il est desservi au compteur. L'abonnement "Domestique" fait l'objet de conditions de tarification fixées par le contrat d'affermage.

Le compteur, propriété de la Collectivité, est fourni et éventuellement renouvelé par le Service de l'Eau. L'abonné en a la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Abonnement "Espaces Verts"

10-3. Conformément à l'article R2224-19.2 du CGCT, l'abonnement "Espaces verts" est accordé aux usagers déjà abonnés par ailleurs, qui en font la demande au Service de l'Eau, pour l'usage exclusif de l'arrosage des espaces verts et jardins. L'abonnement "Espaces verts" est obligatoirement desservi par un branchement distinct équipé d'un compteur posé et entretenu dans les mêmes conditions que le compteur desservant les immeubles bâtis. En outre, le jardin doit être arrosé par une canalisation qui ne puisse être utilisée à des fins domestiques.

Le volume d'eau consommé est exonéré de la redevance assainissement. Le tarif appliqué aux consommations est celui de l'abonnement « Domestique » fixé par le contrat d'affermage.

Abonnement au titre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

10-4. Abonnement de compteur général pour immeuble individualisé
Cet abonnement sera accordé dès l'acceptation par le service du processus d'individualisation au demandeur, en lieu et place de son abonnement "Domestique" préexistant, le cas échéant.

Abonnement de compteur individualisé
Cet abonnement sera accordé dès l'acceptation par le service du processus d'individualisation, pour chacun des logements de l'immeuble. Il fera l'objet d'un contrat d'abonnement de "Compteur individualisé".

Le compteur, propriété du Service des Eaux, est fourni et éventuellement renouvelé par lui sans que ces prestations donnent lieu à son profit à une quelconque redevance spéciale s'ajoutant au prix de l'eau.

Dispositions communes aux différents types d'abonnement

10-5. L'utilisation de l'eau fournie pour tout autre usage que celui défini dans les propositions du Service de l'Eau et acceptées par l'abonné, constitue une infraction aux prescriptions du présent Règlement et autorise le Service de l'Eau à appliquer les sanctions prévues à l'article 15-9 ci-après.

10-6. L'abonné qui utilise son eau à la fois pour un usage domestique, professionnel ou commercial et pour un usage industriel ou un usage agricole, doit souscrire un abonnement "Domestique".

10-7. Dans le cas général des immeubles à usage d'habitation, un logement correspond à une unité de facturation. Pour un local affecté à un usage professionnel, commercial, artisanal ou industriel, le service détermine le nombre d'unités de facturation, en fonction des besoins exprimés par le bénéficiaire. Pour un hôtel, trois chambres sont assimilées à un logement.

Article 11
Abonnements spéciaux

11-1. Le Service de l'Eau peut consentir à certains abonnés, dans le cadre de conventions particulières, un tarif différent de celui défini à l'article précédent. Dans ce cas, il sera tenu de faire bénéficier des mêmes conditions les usagers placés dans une situation identique à l'égard du Service de l'Eau.

11-2. Peuvent faire l'objet d'abonnements spéciaux donnant lieu à des conventions particulières :

1) Les abonnements correspondant aux consommations des ouvrages et appareils publics (bornes-fontaines, fontaines et prises publiques, lavoirs, abreuvoirs, urinoirs publics, bouches de lavage, d'arrosage et d'incendie, réservoirs de chasse des égouts).

2) Des abonnements dits "abonnements d'attente".

Ces derniers peuvent être demandés par des abonnés qui n'ont pas un besoin immédiat de fourniture d'eau, mais veulent faire exécuter la partie principale du branchement. Ces abonnements, qui ne comportent pas de fourniture d'eau, font l'objet de conventions spéciales. Ils sont obligatoirement transformés en l'un des autres types d'abonnement dans un délai de trois ans au maximum.

11-3. Le Service de l'Eau se réserve le droit de fixer, si les circonstances l'y obligent, une limite maximale aux quantités d'eau fournies aux abonnés spéciaux ainsi que d'interdire temporairement certains usages de l'eau ou d'imposer la construction d'un réservoir.

Article 12
Abonnements temporaires

12-1. Des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

12-2. Le Service de l'Eau peut subordonner la réalisation des branchements provisoires pour abonnement temporaire au respect de certaines conditions de garantie, établies dans le cadre d'un contrat spécial à fixer dans chaque cas particulier.

12-3. Au cas où, en raison du caractère temporaire des besoins en eau, l'aménagement d'un branchement spécial ne semblerait pas justifié, un particulier peut, après demande au Service de l'Eau, être autorisé à prélever l'eau aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale, qui est installée par le Service de l'Eau.

Abonnement "Temporaire"

12-4. Ces abonnements sont souscrits pour une

durée d'un mois renouvelable pour une durée limitée.

12-5. L'eau fournie est de l'eau potable. Elle est délivrée au compteur ou, exceptionnellement, les volumes consommés sont estimés forfaitairement.

12-6. Les tarifs appliqués sont fixés par le contrat d'affermage et dépendent de l'usage de l'eau tel qu'il est défini pour chacun de ces abonnements. Il n'est perçu aucune redevance accessoire à l'exception des taxes, surtaxes et redevances perçues au profit de l'Etat ou de la Collectivité.

12-7. Lors de la souscription d'un abonnement "temporaire", l'abonné est tenu de déposer un cautionnement en contrepartie des équipements mis à disposition pour réaliser son alimentation. Cette caution lui sera restituée dès le retour des équipements auprès du Service de l'Eau.

Article 13

Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie

13-1. Le Service de l'Eau peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour des appareils privés destinés à lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient souscrit un abonnement au service.

13-2. La résiliation de l'abonnement est faite d'office en cas de cessation ou de non-paiement de l'abonnement.

13-3. Les abonnements pour lutte contre l'incendie donnent lieu à la mise en place des dispositions spéciales applicables aux installations privées de défense incendie conformément à l'annexe I et l'article 29 du présent règlement.

13-4. L'abonné renonce à rechercher le Service de l'Eau en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses propres installations et notamment de ses prises d'incendie.

Chapitre III
Branchements, compteurs et installations intérieures

Article 14

Mise en service des branchements et compteurs

14-1. La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement au Service de l'Eau des sommes éventuellement dues pour son exécution, conformément à l'article 21 ci-après.

14-2. Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service de l'Eau. Dans tous les cas, le Service de l'Eau prend à sa charge les frais de réparation du compteur, conséquence de l'usage normal de celui-ci.

14-3. Le compteur doit être placé en propriété et aussi près que possible des limites du domaine public, de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Service de l'Eau, tant pour ses pose et dépose que pour ses relève et vérification. Son emplacement doit être déterminé de façon à permettre également l'écoulement des eaux en cas de vidange de l'installation.

14-4. Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments de l'abonné est jugée trop longue par le Service de l'Eau, le compteur doit être posé dans une niche ou un regard.

14-5. Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible, afin que le Service de l'Eau puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

14-6. Les compteurs seront d'un type et d'un modèle agréés par la Collectivité et le Service de l'Eau. Les diamètres des compteurs seront fixés par le Service de l'Eau d'après la consommation journalière prévue ou constatée. Les chiffres suivants sont donnés à titre d'indication :

Consommation journalière	Diamètre des compteurs
Jusqu'à 3 m³ par jour	15 mm
Jusqu'à 5 m³ par jour	20 mm
Jusqu'à 14 m³ par jour	30 mm
Jusqu'à 35 m³ par jour	40 mm
Jusqu'à 100 m³ par jour	60 mm
Jusqu'à 200 m³ par jour	80 mm
Jusqu'à 450 m³ par jour	100 mm

14-7. Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, l'une des parties peut proposer à l'autre la signature d'un avenant à la demande d'abonnement, portant remplacement du compteur par un matériel adapté aux nouveaux besoins de l'abonné. L'opération s'effectue aux frais de l'abonné.

14-8. L'abonné doit signaler sans retard au Service de l'Eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement et du compteur.

14-9. Les prescriptions techniques pour les contrats d'individualisation de la fourniture d'eau potable font l'objet de l'annexe II.1 ci-jointe.

Article 15

Installations intérieures de l'abonné, fonctionnement, règles générales - Infractions au règlement

15-1. Les installations intérieures doivent notamment être établies et dimensionnées pour desservir, en tout temps, les différents étages ou dépendances de l'immeuble ou de la propriété à desservir et pour supporter la pression du réseau. En tout, état de cause, leur résistance à la pression intérieure ne saurait être inférieure à une valeur fixée, sauf prescriptions particulières, à 10 bars.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais. Le Service de l'Eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à la Collectivité ou aux tiers, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Avant ce raccordement au réseau par un branchement nouveau ou remis en service, toute installation intérieure doit faire l'objet d'un contrôle technique sanitaire et d'un contrôle de désinfection, aux frais de l'abonné. Les certificats correspondants devront être remis au Service de l'Eau préalablement au raccordement.

15-2. Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le Service de l'Eau peut imposer un dispositif anti-bélier.

15-3. Conformément au Règlement Sanitaire Départemental, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

15-4. Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du Règlement Sanitaire Départemental et à la réglementation nationale en vigueur, le Service de l'Eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout organisme mandaté par la Collectivité peuvent, en accord avec l'abonné, procéder à leur vérification. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Pour cela, le Service de l'Eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le Service de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, il peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

15-5. Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, les abonnés peuvent demander au Service de l'Eau, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé à leurs frais et dans les conditions prévues à l'article 23.

15-6. Installations intérieures des immeubles ayant souscrit 1'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable : ces installations sont soumises aux prescriptions techniques de l'annexe II-1 du présent règlement.

15-7. En cas de surconsommation liée à une fuite accidentelle et non décelable sur son réseau intérieur dûment constatée et réparée, ayant entraîné une consommation réelle de plus de 2 fois sa consommation ordinaire, l'abonné peut bénéficier d'une réduction du montant de sa facture d'eau potable, s'il formule sa demande dans un délai d'un mois à compter de l'information qui lui a été adressée par le Service de l'Eau conformément aux dispositions du contrat d'affermage. Les conditions de ce dégrèvement sont tenues à disposition de l'abonné par le Service de l'Eau.

Le Service de l'Eau pourra proposer à l'abonné une assurance fuites pour couvrir les risques financiers dus aux conséquences d'une fuite accidentelle sur son réseau intérieur.

Remise en état du branchement et des accessoires

15-8. L'abonné ne peut s'opposer à l'exécution des travaux d'entretien et de réparation ou au remplacement d'éléments de son branchement et de ses accessoires lorsque ces travaux sont reconnus nécessaires par le Service de l'Eau, ni se refuser à en payer le prix à sa charge si les frais lui en incombent, et à verser avant le commencement des travaux la provision réclamée par le Service de l'Eau.

Infractions au règlement

15-9. En cas d'infraction à certaines dispositions du Règlement, telles que précisées ci-après, l'abonné supportera les frais techniques et administratifs découlant de cette infraction ; le montant de ces frais est fixé forfaitairement à :

a) manœuvre sur branchement, compteur, rupture de scellés : 83 € HT
b) utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit : 167 € HT

Le versement de ces frais n'exonère pas l'auteur de l'infraction, des poursuites judiciaires éventuelles et de la réparation du préjudice financier subi par le Fermier et la Collectivité y compris notamment les frais d'huissier. En outre, si l'abonné qui n'a pas satisfait aux obligations à sa charge de mise en conformité de ses installations après le délai qui lui aura été signifié par le Service de l'Eau, les frais de mise en conformité ou de remise en état des installations seront mis d'office à sa charge.

Les montants ci-dessus sont en valeur au 1er janvier 2013 et évolueront conformément aux conditions prévues par le contrat d'affermage pour les tarifs de l'eau.

Article 16
Installations intérieures de l'abonné, cas particuliers

16-1. Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avertir le Service de l'Eau. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

16-2. Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le Service de L'Eau pourra prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif 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. Toutefois, l'abonné aura la faculté de souscrire auprès du Service de l'Eau, un contrat d'entretien dont la rémunération, fixée en accord avec La Collectivité, pourra être perçue par le Service de l'Eau avec la facture de fourniture d'eau.

16-3. Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

16-4. Dans les immeubles existants ne comportant pas de canalisation de terre et s'il n'est pas possible d'installer une telle canalisation, il peut être admis d'utiliser les conduites intérieures d'eau sous réserve du respect des conditions suivantes :
- la conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble,
- la continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement,
- un manchon isolant de deux mètres de longueur droite doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et en amont de la partie de la conduite reliée à la terre. Lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisations séparées par ledit manchon isolant,
- la canalisation intérieure doit faire l'objet d'un repérage particulier, une plaque apparente et placée près du compteur d'eau signale que la canalisation est utilisée comme conducteur.

16-5. Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement à ses frais.

16-6. Installations intérieures des immeubles ayant souscrit 1'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable - ces installations sont soumises aux prescriptions techniques de l'annexe II-1 du présent règlement.

16-7. Conformément aux textes d'application de la loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques du 30/12/2006 et en particulier au décret du 02/07/2008 et à l'arrêté du 17/12/2008 :

Lorsque des installations privées d'un client déjà abonné au service de l'eau sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, l'abonné devra en avertir au préalable le Service de l'Eau. Le puits et les forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine doivent en outre être déclarés à la Mairie.

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

Le Service de l'Eau procédera, au minimum tous les cinq ans, au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La date du contrôle est fixée en accord avec l'abonné. Ce dernier devra laisser libre accès aux agents du Service de l'Eau chargés d'assurer le contrôle auquel il participera, ou se fera représenter au cours de l'intervention.

Les coûts afférents au contrôle et leur évolution sont définis dans le bordereau des prix, annexé au contrat d'affermage.

Si le rapport de visite notifié à l'issue du contrôle faisait apparaître des défauts de conformité des installations de l'abonné, le Service de l'Eau indiquera les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de celui-ci, le Service de l'Eau pourra organiser

une nouvelle visite de contrôle dont le coût sera honoré par l'abonné. A défaut de mise en conformité, le Service de l'Eau pourra, après mise en demeure, procéder à la fermeture de l'alimentation en eau potable de l'abonné.

En tout état de cause le Service de l'Eau s'engage à respecter toutes les évolutions législatives et réglementaires.

Article 17

Installations intérieures de l'abonné, interdictions

17-1. L'abonné, même de bonne foi, est toujours tenu pour responsable des infractions au présent Règlement, même si elles sont le fait de ses locataires, sous locataires, employés ou de tiers. Il lui appartient, en effet, de s'assurer que les installations d'eau dans son immeuble, propriété ou exploitation et l'usage qui est fait de l'eau, sont conformes aux stipulations du présent Règlement.

17-2. Il est formellement interdit à l'abonné :

1) d'user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires et, notamment, d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie.
2) de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur.
3) de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets,
4) de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt ou du robinet de purge. L'abonné ayant la garde de la partie du branchement non située sous le domaine public, les mesures conservatoires qu'il peut être amené à prendre de ce fait ne sont visées, sous réserve qu'il en ait immédiatement averti le Service de l'Eau.

17-3. Tout dispositif pouvant servir à mettre en communication des eaux de même nature, desservi par des abonnements et donc des branchements et des appareils de mesure distincts, est interdit. Tout dispositif pouvant causer le reflux ou permettre l'introduction, même momentanée, à l'intérieur des conduites publiques d'eaux usées, ou même d'eaux non potables, qu'elles proviennent ou non de la distribution publique, est interdit. Tout dispositif permettant d'utiliser la pression de l'eau pour la marche d'engins mécaniques est interdit.

17-4. Toute infraction au présent article expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement sans préjudice des poursuites que le Service pourrait exercer contre lui.

17-5. Toutefois, la fermeture du branchement doit être précédée d'une mise en demeure préalable de quinze jours notifiée à l'abonné, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.

Installations intérieures des immeubles ayant souscrit l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable

Ces installations sont soumises aux prescriptions techniques de l'annexe II-I du présent règlement.

Interdiction de rémunérer les agents

17-6. Il est interdit d'allouer une rémunération ou une gratification aux agents du Service de l'Eau, sous quelque prétexte que ce soit.

Article 18

Manœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements

18-1. La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Service de l'Eau et interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet du compteur.

18-2. Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par le Service de l'Eau ou l'entreprise agréée et aux frais du demandeur.

Article 19

Compteurs : relevés, fonctionnement, entretien

19-1. Toutes facilités doivent être accordées au Service de l'Eau pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois par an et dans les conditions prévues à leur contrat pour les abonnements spéciaux.

Conformément aux dispositions du contrat d'affermage, le relevé du compteur peut être effectué par les agents de l'exploitant du service de l'Eau ou être effectué à distance par l'intermédiaire d'un dispositif spécifique, ou les deux.

A l'occasion du renouvellement d'un branchement existant, le compteur devra systématiquement être accessible depuis le domaine public. Dans ce cas, les travaux à réaliser sur l'ancienne partie privée du branchement sont à la charge exclusive de l'abonné.

19-2. Si, à l'époque d'un relevé, le Service de l'Eau ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, soit un avis de second passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée au Service de l'Eau dans un délai maximal de dix jours. Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la carte-relevé n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente : le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

19-3. Lorsque le titulaire d'un abonnement ne laisse pas au Service de l'Eau la possibilité de relever son compteur, pendant une ou plusieurs périodes de facturation, il lui est facturé, pour chaque période, une estimation de facturation, et la consommation finalement relevée est réputée être celle de la dernière période, au tarif en cours.

19-4. En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le Service de l'Eau est en droit d'exiger de l'abonné qu'il le mette en mesure, en lui fixant rendez-vous facturé selon les dispositions de l'article 23-3, de procéder contre remboursement des frais par l'abonné, à la lecture du compteur et ceci dans le délai maximum de 30 jours, faute de quoi, de même qu'en cas de fermeture de la maison, le Service de l'Eau est en droit de procéder à la fermeture du branchement.

19-5. En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

19-6. Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Service de l'Eau supprime immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement de la redevance d'abonnement jusqu'à la fin de l'abonnement.

19-7. Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le Service de l'Eau prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans des conditions climatiques normales de la région concernée.

19-8. Il informe, par ailleurs, l'abonné, des précautions complémentaires, à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. Faute de prendre ces précautions, l'abonné serait alors responsable de la détérioration du compteur.

19-9. Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Service que les compteurs ayant subi des dété-

riorations indépendantes du fait de l'usager et des usures normales.

19-10. Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le plomb de scellement aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (incendie, introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, chocs extérieurs, etc.) sont effectués par le Service de l'Eau aux frais de l'abonné. Il est alors tenu compte de la valeur amortie du compteur.

19-11. Les dépenses ainsi engagées par le Service de l'Eau pour le compte d'un abonné font l'objet d'un mémoire dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

19-12. Les dispositions de cet article concernent également les abonnements accordés au titre de l'individualisation des contrats de fourniture, à savoir les "abonnements de compteur individualisé" et les "abonnements de compteur général d'immeuble individualisé" qui seront facturés dans les conditions ci-après :

- abonnement de compteur général d'immeuble individualisé : facturation du volume enregistré au compteur général d'immeuble individualisé dans les conditions spécifiques prévues à l'annexe II-1 du présent règlement.
- abonnement de compteur individualisé : facturation identique à l'abonnement Domestique.

Article 20
Compteurs, vérification

20-1. Le Service de l'Eau pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile. Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

20-2. L'abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place par le Service de l'Eau, en présence de l'abonné sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage.

20-3. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

20-4. Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires visées à l'article 14, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Ces frais sont fixés forfaitairement par le Contrat d'affermage. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service de l'Eau. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé. Le Service de l'Eau a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des abonnés.

Chapitre IV
Paiements

Les tarifs de vente et les montants de redevances annexes sont fixés par le contrat d'affermage. Ils sont systématiquement remis aux nouveaux abonnés et accessibles pour tous les abonnés qui le souhaitent, en agence, sur simple appel téléphonique ou sur internet.

Article 21
Paiement du branchement et de la participation pour voirie et réseaux (PVR)

21-1. Versement de la Participation pour Voirie et Réseaux
La Participation pour Voirie et Réseaux, dont le montant est fixé par la Collectivité dans le cadre des dispositions légales ou réglementaires en vigueur, est réglée par les constructeurs ou les lotisseurs à la Collectivité ou au Service de l'Eau lors de la commande du branchement. Elle est mentionnée sur l'autorisation de construire en plus du coût d'installation du branchement. Le Service de l'eau peut être amené à percevoir cette contribution pour une propriété déjà alimentée, dans le cadre d'une extension de construction et/ou d'une augmentation des besoins en eau.

21-2. Paiement des travaux sur compteurs et des travaux de canalisations et branchements.
Toute installation de branchement donne lieu au paiement, par le demandeur du coût du branchement. Pour les branchements d'un diamètre égal ou inférieur à 150 mm le demandeur règle, à la demande et au forfait, conformément au contrat d'affermage, le montant des travaux, le devis envoyé valant mémoire. Pour les branchements d'un diamètre supérieur, le coût des travaux est soit forfaitisé avec l'accord de l'abonné, soit est établi sur la base du bordereau de prix préalablement accepté par la Collectivité, appliqué aux quantités réellement mises en œuvre. Le demandeur doit verser au Service de l'Eau, avant le commencement du chantier, une provision égale à 50% de la valeur estimée des travaux et frais à sa charge. Après établissement du mémoire définitif, l'abonné, selon le cas est :

- soit tenu de verser le complément du décompte sur la provision,
- soit remboursé de l'excédent de provision sur le décompte.

21-3. Paiement pour études d'avant-projets
Le demandeur doit verser au Service de l'Eau une provision égale à la valeur estimée de l'étude. Le montant des honoraires d'avant-projets facturés en fin d'étude ne saurait être supérieur aux 4/10èmes du montant des frais d'étude et de surveillance prévu par le contrat d'affermage pour les travaux de canalisation. En cas d'exécution du projet, les honoraires ainsi perçus sont déduits du mémoire définitif.

21-4. Paiement des frais de surveillance
Pour les travaux où le Service de l'Eau exerce uniquement son droit de contrôle, ses prestations seront facturées dans les conditions prévues au contrat d'affermage.

Article 22
Facturation et paiement des fournitures d'eau et des redevances annexes

Les redevances d'abonnement sont payables par semestre et d'avance, ou par an et d'avance, selon la catégorie d'abonnement. Les redevances au mètre cube correspondant à la consommation relevée sont payables dès constatation. Toutefois, en accord avec la Collectivité, le Service de l'Eau se réserve le droit de dissocier le rythme de facturation du rythme de relève, et de fixer la périodicité des facturations, qui pourra être différente suivant la catégorie de l'abonnement et l'importance de la consommation.

22-1. Facturation des fournitures d'eau
Les fournitures d'eau sont facturées aux abonnés par le Service de l'Eau au tarif en vigueur à la date de facturation, dans les conditions suivantes :
"Domestique" : Facturation du volume enregistré ou estimé au compteur à terme échu.
"Espaces verts" : Facturation dans les conditions prévues ci-dessus, "Domestique".
"Abonnement temporaire" : Facturation dans les conditions prévues aux articles 12-4 à 12-7.
"Compteur général" et **"Compteur individualisé"** : Facturation dans les conditions prévues ci-dessus, "Domestique".

La consommation faite entre deux relevés est réputée être celle de la période de facturation correspondante. La date de relève ou d'estimation détermine le semestre, trimestre ou mois de tarification.

22-2. Paiement
Sauf disposition contraire, le montant des fournitures d'eau et des redevances doit être acquitté dans le délai maximum de 15 jours suivant la réception de la facture. Toute réclamation doit être adressée par écrit au Service de l'Eau. Dans le cas d'un local d'habitation, en cas de surconsommation, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au délégataire, dans le délai d'un mois à compter de l'information faite par le délégataire, une attestation d'une entreprise

de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ces canalisations. Pour tout branchement autre que les branchements de secours contre l'incendie, et à défaut de paiement d'une quittance quelconque dans les conditions ci-dessus indiquées, le service pourra être suspendu 30 jours après notification d'une mise en demeure au lieu de jouissance des eaux (ou à l'adresse postale pour les syndics professionnels) et l'abonnement résilié à l'expiration de la période en cours, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre l'abonné. Les frais seront à la charge de l'abonné. La réouverture du branchement intervient après justification par l'abonné auprès du Service de l'Eau du paiement de l'arriéré. Les redevances, majorées des frais éventuels, sont mises en recouvrement par le Service de l'Eau, habilité à en faire poursuivre le versement par tous moyens de droit commun. Il est recommandé à l'abonné de rappeler, lors de tout versement, les références de fournitures, redevances ou travaux qu'il entend régler. Faute de cette précision, le Service de l'Eau décline toute responsabilité en cas d'erreur d'imputation.

En tout état de cause, le Service de l'Eau s'engage à respecter toutes les évolutions législatives et réglementaires relatives au recouvrement et aux impayés, et notamment pour les abonnés situés en position de pauvreté ou de grande précarité, et les abonnés en sont informés (Décret n°2008-780 du 13 Août 2008).

Article 23

Frais de fermeture et de réouverture du branchement

23-1. Les frais de fermeture et de réouverture du branchement sont à la charge de l'abonné. A titre de simplification et dans un esprit d'égalité de traitement, le montant de chacune de ces opérations est fixé forfaitairement par le tarif qui distingue :

- une simple résiliation ou une fermeture demandée en application de l'article 15 alinéa 5,
- une impossibilité de relevé du compteur ou un non-paiement des redevances, sauf le cas où la réclamation de l'abonné est justifiée,
- une réouverture d'un branchement fermé en application de l'article 17,
- des frais de rejets bancaires induits par l'abonné.

23-2. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la redevance d'abonnement et des redevances annexes lorsqu'elles sont prévues dans l'abonnement tant que celui-ci n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme prononcée à l'issue de la première année suivant la fermeture, sauf demande contraire de l'abonné.

23-3. Passé le délai de 15 jours, les frais engagés pour le recouvrement des créances sont à la charge de l'abonné. Ils sont intégrés d'office dans la première facture éditée postérieurement suivant le barème ci-après :

a) lettre de rappel	3,00 € HT
b) notification de la mise en demeure au lieu de jouissance de l'eau, lettre de pré-résiliation	35,00 € HT
c) fermeture du branchement	45,50 € HT
d) réouverture du branchement	45,50 € HT
e) intervention au lieu de livraison des eaux	45,50 € HT
f) participation aux frais de rejets bancaires (par rejet)	5,00 € HT

Ces montants sont en valeur au 1er janvier 2013 et évolueront conformément au contrat d'affermage.

Article 24

Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements temporaires

24-1. Les frais de pose et d'entretien des tuyaux et de compteur, pour les abonnements temporaires, font l'objet de conventions spéciales avec le Service de l'Eau et sont à la charge de l'abonné.

24-2. La fourniture de l'eau est facturée et payable dans les conditions fixées par lesdites conventions ou à défaut par application de celles fixées à l'article 22.

Article 25

Remboursement d'extensions et autres frais en cas de cessation d'abonnement

Lorsque pour desservir un abonné, il a été établi des installations spéciales (canalisations, branchements, etc.), cet abonné, s'il résilie son abonnement dans un certain délai, peut être obligé à verser une indemnité qui doit être prévue au contrat d'abonnement ou à la convention éventuellement passée pour la réalisation des installations.

Article 26

Régime des extensions réalisées sur l'initiative des particuliers

Sans objet.

Chapitre V
Interruptions et restrictions du service de distribution

Article 27

Interruptions résultant de cas de force majeure et de travaux

27-1. Le Service de l'Eau ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture due à un cas de force majeure et de travaux, notamment dans les cas suivants :

1) Interruptions dans la délivrance de l'eau dues à la gelée, à la sécheresse, à l'interruption de la fourniture de courant électrique dans les parties du Service desservies par pompage, à des réparations de canaux, rigoles, conduites, branchements, réservoirs, machines élévatoires etc, ou encore arrêt de la distribution pour renforcements, extensions, installations ou modifications des canalisations et branchements, ou pour l'entretien du canal, des dérivations ou des rigoles. Il est précisé que, pendant les périodes d'entretien du canal où des dérivations (chômages), le service n'est, en principe, pas perturbé sur les réseaux d'eau filtrée.

2) Arrêts d'eau momentanés prévus ou imprévus, notamment arrêts d'eau nécessités par les réparations, la vérification sur place des compteurs et arrêts d'eau en cas d'accident survenu à un des ouvrages du Service.

3) Variation de pression. Toutefois, en dehors de cas visés au § 1 ci-dessus, le Service de l'Eau est tenu d'assurer en tout temps et en tous points du réseau un service régulier avec une pression égale à 65/100 de la pression statique minimum au point considéré, sauf pendant l'ouverture des bouches de lavage et d'incendie. Lorsque la différence d'altitude entre le point de prélèvement et le radier du réservoir le desservant est inférieure à 15 m, le Service de l'Eau peut faire des réserves en ce qui concerne la pression garantie.

4) Présence d'air dans les conduites.

5) Variation des qualités physiques ou chimiques de l'eau filtrée.

6) Présence accidentelle de sable dans l'eau filtrée et de boues ou d'impuretés dans l'eau brute.

27-2. Les faits énumérés ci-dessus ne peuvent ouvrir, en faveur des abonnés, aucun droit à indemnité ou recours contre le Service de l'Eau, soit par eux-mêmes, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

27-3. Le Service de l'Eau avertit les abonnés 48 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

27-4. En cas d'arrêt d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter tout accident aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau continue, et de maintenir tous les robinets de puisage dans leur position de fermeture pour éviter toute inondation lors du rétablissement du Service de l'Eau.

27-5. En cas d'interruption de la distribution excédant 48 heures consécutives, la redevance d'abonnement est réduite au prorata du temps de non-utilisation, sans préjudice des actions en justice que l'usager pourrait intenter pour obtenir réparation des dommages causés par cette interruption.

Article 28

Restrictions à l'utilisation de l'eau et modifications des caractéristiques de distribution

28-1. En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le Service de l'Eau a, à tout moment, le droit d'apporter en accord avec la Collectivité, des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

28-2. Dans l'intérêt général, la Collectivité se réserve le droit d'autoriser le Service de l'Eau, à procéder à la modification du réseau de distribution ainsi que la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, sous réserve que le Service de l'Eau ait, en temps opportun, averti les abonnés des conséquences desdites modifications.

Article 29

Cas du service de lutte contre l'incendie

29-1. Le débit maximal dont peut disposer l'abonné pour sa propre défense incendie est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

29-2. Lorsqu'un essai des appareils d'incendie privés de l'abonné est prévu, le Service de l'Eau doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister éventuellement et, le cas échéant, y inviter les Services de Protection contre l'incendie, définis à l'article 29-5 ci-dessous.

29-3. En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie sur les bornes et poteaux incendie publics, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

29-4. En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

29-5. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie publics incombe aux seuls Service de l'Eau et Services de Protection contre l'incendie, c'est-à-dire les Services Départementaux d'Intervention et de Secours.

Chapitre VI
Dispositions d'application

Article 30

Date d'application

Le présent Règlement s'appliquera à la date d'entrée en vigueur du contrat d'affermage auquel il est annexé, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Article 31

Modifications du reglement

Des modifications au présent Règlement peuvent être décidées par le Conseil Municipal et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le Règlement initial. Toutefois ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés, conformément aux dispositions prévues à l'article 3-2. Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 8-4 ci-dessus. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

Article 32

Clause d'exécution

Le Maire et les agents du Service de l'Eau habilités à cet effet sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent Règlement.

Délibéré et voté par le Conseil Municipal de la Commune, dans sa séance du 19/12/2012

En trois exemplaires originaux

Fait à Sanary-sur-Mer le 18/01/2013

Pour la Collectivité,
Le Maire
Ferdinand BERNHARD

Pour le Fermier,
Le Président Directeur Général
Loïc FAUCHON

Société des Eaux de Marseille
Siège social : 25 rue Edouard-Delanglade - 13006 Marseille
Centre Service Clients "La Passerelle" : 0 969 39 40 50
(appel non surtaxé)

DISPOSITIONS SPÉCIALES APPLICABLES AUX INSTALLATIONS PRIVÉES DE DÉFENSE CONTRE L'INCENDIE

PRÉALABLE

Le Service de l'Eau n'a pas pour vocation principale d'assurer la défense incendie privée.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1- Si le réseau le permet, il peut être installé un système incendie privé alimenté à partir du réseau d'eau potable. Les installations privées de défense contre l'incendie doivent alors satisfaire aux obligations du Règlement de Sécurité relatif à la protection contre les risques d'incendie.

EXÉCUTION DE CES INSTALLATIONS

1.2 - Elles ne peuvent être réalisées qu'après agrément par le Service de l'Eau d'un plan certifié par le demandeur et approuvé par les services de protection ou par la Commission locale de sécurité. Le branchement est exécuté par le Service de l'Eau ou ses entrepreneurs, l'installation intérieure par l'entrepreneur choisi par le demandeur. La totalité de la dépense incombe au demandeur.

ALIMENTATION

1.3 - L'installation intérieure est, en principe, alimentée par branchement spécial à partir d'une conduite publique d'eau filtrée. Toutefois, par dérogation à l'article 5 ci-dessus, et sauf disposition contraire prévue au Règlement de Sécurité, l'installation peut, après avis de la Commission locale de sécurité, être alimentée par un branchement mixte qui desservira à la fois le service d'incendie et les besoins ordinaires. Dans ce cas, à partir de leur entrée dans la propriété, la conduite assurant le secours contre l'incendie doit être complètement indépendante de celle assurant les besoins ordinaires et le débit du piquage suffisant pour alimenter simultanément les secours contre l'incendie et tous les besoins ordinaires.

CONSTITUTION DU BRANCHEMENT INCENDIE

1.4 - Le branchement de secours contre l'incendie est constitué comme suit :

- une prise sur la conduite publique munie d'un robinet-vanne placé sous bouche à clé ;
- une conduite placée sous voie publique, dont la nature et le diamètre sont fixés par le Service de l'Eau à partir des besoins exprimés par le demandeur et visés par les services de protection ou la commission locale de sécurité ;
- un robinet-vanne d'arrêt placé à l'intérieur de la propriété, le plus près possible de la voie publique, après pénétration du branchement dans celle-ci ;
- un compteur du type agréé par le Service de l'Eau ;
- un clapet anti-retour agréé par le service de l'Eau.
- un robinet de décharge, un robinet d'arrêt et un raccord pour démontage.

Le risque de gel étant particulièrement important pour une installation en charge qui ne débite pas, il appartient à l'abonné de prendre toutes les précautions nécessaires, les frais occasionnés par le gel étant à sa charge.

ENTRETIEN DU BRANCHEMENT

1.5 - Le branchement est entretenu par le Service de l'Eau dans les conditions de l'article 5 ci-dessus.

COMPTEURS

1.6 - Le compteur est loué et entretenu par le Service de l'Eau qui perçoit à ce titre une redevance annuelle d'entretien et de location. Le déclassement des compteurs en service s'opérera dans les conditions fixées à l'article 14-8. A l'occasion du déclassement, l'installation du nouveau compteur devra être rendue conforme aux stipulations dès articles 14-2 à 14-6. Les frais entraînés par le remplacement du compteur et la modification du branchement sont à la charge de l'abonné.

INSTALLATIONS INTÉRIEURES

1.7 - L'installation intérieure comprend les canalisations, bouches et appareils situés en aval de l'appareil de comptage. L'entretien de l'installation intérieure incombe à l'abonné.

1.8 - L'installation intérieure doit être entièrement indépendante des conduites assurant les besoins ordinaires de la propriété et ne comporter aucun orifice de puisage autres que ceux intéressant les services de protection contre l'incendie, définis à l'article 29-5.

1.9 - Isolation de l'installation (eau stagnante). En raison du risque présenté par une installation où stagne de l'eau, celle-ci devra être équipée en aval immédiat du compteur, d'un appareil l'isolant totalement du réseau de distribution (Règlement Sanitaire Départemental, article 16 ; Guide Technique n°1 - Bulletin Officiel n°87-14 bis).

MISE EN COMMUNICATION DES CANALISATIONS INCENDIE

1.10 - S'il existe dans un même établissement des canalisations incendie, alimentées par des branchements distincts à partir de conduites différentes transportant une eau de même nature des communications intérieures peuvent être prévues, afin de mettre en charge les canalisations intéressées en cas d'indisponibilité d'un des branchements. Un clapet de retenue devra être installé après chaque compteur et la liaison devra comporter un robinet-vanne de partage normalement fermé.

ABONNEMENT "INCENDIE"

1.11 - Nul ne peut souscrire un abonnement "Incendie" s'il n'est déjà abonné au Service.

L'abonnement "Incendie" est conclu pour 6 mois et se renouvelle ensuite par tacite reconduction, de semestre en semestre, sauf dénonciation par l'abonné 10 jours au moins avant l'expiration de la période en cours. Toutefois, la résiliation de l'abonnement contracté pour desservir les besoins normaux de la propriété, entraîne automatiquement et pour la même date, la cessation de l'abonnement "Incendie". En cas de résiliation, les frais de fermeture et de dépose du branchement et du compteur sont à la charge de l'abonné.

FACTURATION DES CONSOMMATIONS

1.12 - L'abonné peut effectuer tous les essais qu'il estime nécessaires. Le Service de l'Eau facturera toute consommation relevée sur les compteurs incendie au tarif prévu au contrat d'affermage. Il n'est pas prévu de minimum de consommation. En cas d'incendie ayant donné lieu à intervention des Services de Protection contre l'Incendie tels que définis à l'article 29-5, ces derniers évaluent avec le Service de l'Eau, la consommation faite et le volume correspondant est déduit de la consommation accusée par le compteur.

DÉFAILLANCE DU SERVICE D'INCENDIE

1.13 - Il est entendu que l'abonné prendra l'eau qui lui sera nécessaire pour effectuer les essais prévus à l'article 1.12 ci-dessus ou pour combattre un incendie, telle qu'elle sera débitée par les conduites publiques, sans qu'il puisse intenter d'actions contre le Service de l'Eau, soit en raison de la quantité ou de la pression dans les conduites, soit en raison du fonctionnement du branchement, de ses accessoires et de tous appareils installés. Il est spécifié que l'installation réalisée peut, dans certaines circonstances, n'être d'aucun secours, les conduites publiques pouvant, pour une cause quelconque, n'être pas en charge et la pression de l'eau étant variable avec les débits prélevés au même moment sur le réseau.

MESURES D'ORDRE PARTICULIÈRES AUX INSTALLATIONS INCENDIE

1.14 - L'abonné n'a le droit d'utiliser l'installation incendie que pour la défense contre l'incendie et les essais visés à l'article 1.12 ci-dessus.

SOCIÉTÉ DES EAUX DE MARSEILLE
Siège social : 25 rue Edouard-Delanglade - 13006 Marseille
Centre Service Clients "La Passerelle" : 0 969 39 40 50
(appel non surtaxé)

Des engagements pour chacun de nos clients

• La charte concerne tous les clients des communes desservies par la Société des Eaux de Marseille.

• Elle ne se substitue pas aux règlements des services de l'eau votés par les collectivités mais les complète.

• Si l'un de ses engagements n'est pas respecté, le client recevra l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises.

Les "plus"

Votre information et notre réactivité

• Les conseillers de clientèle de la Société des Eaux de Marseille sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h à 19h, et le samedi matin, pour répondre à partir d'un numéro unique - le 0 969 39 40 50 (appel non surtaxé) - à toutes vos questions concernant votre service de l'eau.

• Afin de mieux connaître vos attentes et améliorer sans cesse nos prestations, la Société des Eaux de Marseille réalise chaque année des enquêtes, afin d'évaluer votre satisfaction vis-à-vis de notre service.

• Nos équipes, déployées à proximité de chez vous, sont disponibles pour intervenir 24 heures sur 24 et et 7 jours sur 7.

Vos installations intérieures

• Pour préserver la qualité de l'eau, protéger votre installation contre le gel, détecter ou réparer une fuite, désobstruer votre égout privatif ou vidanger votre fosse septique, des fiches conseils vous sont fournies sur simple demande.

• Pour économiser l'eau et contrôler sa consommation, un conseiller de clientèle répond à vos questions par téléphone et des réunions d'information sont organisées en partenariat avec votre collectivité locale.

Nos travaux près de chez vous

• Toutes les informations sur nos chantiers de voie publique - leur nature, leur durée, leur lieu, etc - vous sont fournies, sur simple appel téléphonique à "La Passerelle".

• Lors de travaux d'envergure du fait de leur durée ou de leur situation, un «M. Chantier» est votre interlocuteur unique afin de vous aider à en surmonter les désagréments.

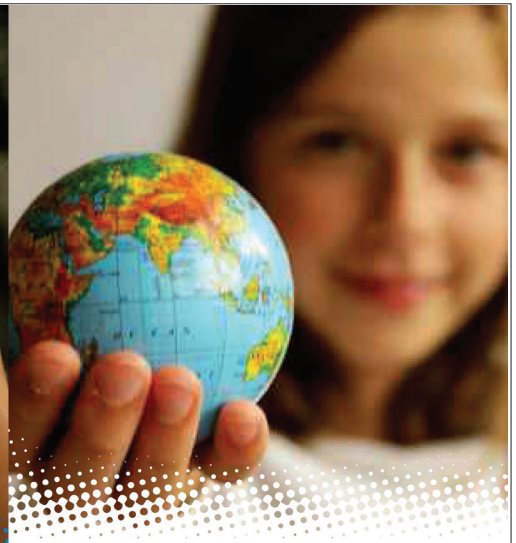
• Toute intervention effectuée sur votre branchement ou votre compteur fait l'objet d'une information préalable sans toutefois nécessiter votre présence sur place.

LA PASSERELLE
Groupe des Eaux de Marseille
Centre Service Clients "La Passerelle"
TSA 50264 - 13862 Vitrolles cedex 9
N° Cristal 0 969 39 40 50
APPEL NON SURTAXE

Charte services clients

La Société des Eaux de Marseille s'engage sur des résultats concrets au-delà de ses obligations contractuelles, pour continuer à mériter votre confiance. Elle a ainsi adopté une Charte de services à ses clients qui s'applique au travers de dix engagements.

Eaux de Marseille
eauxdemarseille.fr



Préserver l'environnement, notre vocation

Préserver l'environnement constitue la vocation même de la Société des Eaux de Marseille qui achemine, traite, contrôle et distribue quotidiennement une eau de qualité à près d'un million et demi de Provençaux, puis qui la dépollue après usage.

Ces services, elle les gère pour le compte de ses clients dans un strict respect des exigences d'un développement durable à travers une gamme de solutions innovantes et technologiques.

Cette vocation citoyenne, la Société des Eaux de Marseille en témoigne aussi pour préserver le patrimoine régional, protéger son milieu naturel ou proposer une véritable pédagogie de l'eau dans les écoles primaires.

Informer...

1 Dans les plus brefs délais...

Toutes vos demandes sont traitées **instantanément** par téléphone ou par courrier dans un **délai maximum de huit jours ouvrés** par des conseillers et des techniciens de proximité.

2 ...sur la qualité...

Les caractéristiques de l'eau distribuée dans votre commune sont accessibles sur notre site internet : **www.eauxdemarseille.fr**

Elles peuvent aussi vous être communiquées **sur simple appel téléphonique** à «La Passerelle» ou par courrier, sous trois jours ouvrés.
En cas de nécessité, une enquête sera effectuée sous 24 heures par l'un de nos agents pour vous apporter une **réponse personnalisée.**

3 ...et le prix de l'eau

Toutes les réponses concernant votre facture – tarifs, modes de paiement, option pour une facture électronique, notamment - sont accessibles sur notre site internet :
www.eauxdemarseille.fr
Elles vous sont également communiquées immédiatement sur simple appel téléphonique à «la Passerelle» ou, par courrier, sous trois jours.

Conseiller...

4 ...dans vos démarches

Sur simple appel téléphonique à «la Passerelle», vous pouvez **souscrire un abonnement** en communiquant l'index du compteur, relevé en accord avec le titulaire sortant. Vous pourrez ainsi bénéficier de la continuité du service de l'eau sans avoir à vous déplacer.

5 ...sur votre consommation d'eau

Les conseillers de clientèle vous aideront sur simple demande, par téléphone ou par courrier, à analyser votre consommation d'eau et à l'ajuster au plus près de vos besoins.
Toute variation importante constatée lors des relevés d'index par rapport à vos consommations habituelles vous sera communiquée.

6 ... pour faciliter vos paiements

Vous pouvez régler votre facture d'eau au moyen de votre **carte bancaire** sur simple appel à «La Passerelle» ou, directement, via l'«Espace clients» de notre site internet. Mais pour plus de tranquillité, vous pouvez aussi vous acquitter de votre consommation d'eau **chaque mois** et par **prélèvement automatique.** Des services entièrement **gratuits.**

7 ...en cas de difficultés financières

Attentifs aux difficultés de trésorerie que vous pourriez éventuellement rencontrer, nous vous proposons des **solutions personnalisées** – les plus démunis pouvant bénéficier d'aides octroyées en partenariat avec les collectivités locales.

Intervenir...

8 ...en cas d'urgence

Nos équipes sont en alerte 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour assurer la continuité du service d'eau et d'assainissement. Sur simple appel à «La Passerelle», l'une d'entre elles interviendra sur le terrain dans un **délai maximum de deux heures** pour résoudre tout dysfonctionnement important sur le réseau public – une fuite, par exemple. Tout sera mis en œuvre pour réduire encore les délais de réparation.

9 ...ou sur rendez-vous précis

Pour un branchement neuf, rendez-vous est pris par téléphone avec l'un de nos **techniciens qualifiés** dans une plage horaire de deux heures afin de préserver votre emploi du temps.

10 ...pour faciliter votre raccordement au réseau

Le technicien en charge de votre dossier établira un devis forfaitaire sous huit jours ouvrés, vous conseillera pour l'achat de votre abri de compteur. Il sera **votre correspondant** jusqu'à la réalisation du branchement d'eau, engagée sous 20 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives.

Groupe Eaux de Marseille

eauxdemarseille.fr