Agglopole Provence Eau
Une société du Groupe Eaux de Marseille

Règlement du Service de l'eau

Communes d'Alleins, Aurons, La Barben, Berre-l'Etang, Charleval, Eyguières, La Fare-les-Oliviers, Lamanon, Lançon-de-Provence, Mallemort, Pélissanne, Rognac, Saint-Chamas, Salon-de-Provence, Sénas, Velaux, Vernègues

Les mots pour se comprendre

Vous
désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat de d'alimentation en eau potable auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité
désigne la Métropole Aix-Marseille-Provence Territoire du Pays Salonais, organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service
désigne l'entreprise AGGLOPOLE PROVENCE EAU à qui la Collectivité a confié, par contrat, la gestion de l'eau potable.

Le contrat de Délégation de Service Public
désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

Le règlement du service
désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 2 juillet 2012 et modifié par avenant en date du 18 mai 2017. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client.
En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'essentiel en 4 points

Votre contrat
Votre contrat d'alimentation en eau potable est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.
Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou internet. Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau et des conditions particulières de votre contrat.

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

Votre facture
Le Service de l'Assainissement est facturé généralement en même temps que le Service de l'Eau. La facture est établie sur la base des m3 d'eau potable consommés et peut comprendre un abonnement. La Collectivité peut décider de regrouper ou séparer la facturation des deux services.

La sécurité sanitaire
Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la salubrité publique ni à l'environnement, en particulier lorsqu'un client dispose de plusieurs moyens d'alimentation : source, forage...

CHAPITRE 1 - DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 - OBJET ET NATURE JURIDIQUE DU RÈGLEMENT

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

Le règlement de service définit les obligations mutuelles du Délégataire de service public de production et de distribution de l'eau potable et de l'abonné au service.

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

Le règlement du Service de l'eau potable relève du droit public. Le juge compétent est le juge administratif. Toutefois, les litiges pouvant naître entre le Délégataire et l'abonné relèvent de la compétence du juge judiciaire.

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU DÉLÉGATAIRE DU SERVICE

Dans le cadre de sa mission, le Délégataire est tenu :

• de fournir de l'eau à tout candidat au contrat d'abonnement selon les modalités prévues à l'Article 6 -ci-après,
• de garantir le bon fonctionnement du Service,
• d'établir les branchements et les compteurs de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation,
• d'effectuer un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent aux contrôles réglementaires déjà effectués par les services du Ministère de la Santé,
• de mettre en oeuvre des dispositions nécessaires à la meilleure qualité du service et à l'assurance de la continuité de ce dernier,
• de réaliser des travaux de branchement dans un délai que l'article 26 de même que l'annexe 22 Rc du cahier des charges précisent, et après la réception des autorisations nécessaires, sauf cas exceptionnel (la commande du branchement sera considérée comme effective dès réception du règlement),
• de procéder à une remise en service rapide de l'alimentation en eau après un emménagement dans un nouveau logement. L'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit l'appel de l'abonné,
• de garantir la gestion de crise en général, en s'engageant à minima sur des solutions techniques à quarante huit (48) heures,
• d'assurer un service d'accueil téléphonique des abonnés dans une plage horaire comprise au minimum entre 08 h.00 et 19 h.00 du lundi au vendredi, le samedi de 09 h.00 à 12 h.00 et un service Internet à disposition 24 heures sur 24,
• d'assurer un accueil au public,
• d'assurer 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 les problèmes de distribution d'eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les deux (2) heures en cas d'urgence,
• de proposer un rendez-vous dans un délai de huit (8) jours en réponse à toute demande avec respect de l'horaire du rendez-vous,
• de répondre par écrit aux courriers dans les quinze (15) jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions techniques ou concernant une facture.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet d'un document de référence intitulé « charte services clients ». Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ABONNÉS

Les abonnés doivent se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Ainsi, sont-ils tenus :
• de payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à leur charge en vertu du présent règlement.
• de permettre l'accès aux agents du Délégataire ou le personnel des entreprises mandatés par celui-ci, pour les travaux d'entretien, de vérification du branchement, du dispositif de comptage et le relevé du compteur, ainsi que les autres contrôles,
• de permettre l'accès au personnel des entreprises mandatées par la Métropole Aix-Marseille-Provence pour exécuter des travaux,
• d'assurer la surveillance de la partie du branchement située à l'intérieur de leur propriété et de contrôler régulièrement leur consommation par une lecture régulière du compteur afin de détecter au plus tôt toute fuite éventuelle, y compris lorsque le compteur est placé dans un regard compact sous domaine public,
• d'informer le Délégataire de toute modification à apporter à leur dossier.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE FOURNITURE DE L'EAU

4.1 Les interruptions du service

Le Délégataire en charge du service de l'eau potable est responsable du bon fonctionnement de service de ce dernier. 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.

Le Délégataire de service informe les abonnés des interruptions du service (travaux de réparations ou d'entretien) quand elles sont prévisibles quarante huit (48) heures à l'avance.

Sauf intervention non effectuée dans les règles de l'art, le Délégataire de service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau suite à une intervention, une fuite, une panne ou à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à des cas de force majeure.

A titre conservatoire, en cas de problème sur les installations privées (risque de dégâts des eaux...) et pour des raisons d'urgence, visant au maintien du service de l'eau, de sa qualité et de la protection

du réseau public, le Délégataire de service peut être amené à suspendre l'alimentation en eau sans qu'il ne lui en soit tenu rigueur.

Arrêts spéciaux (Art 20.1 du cahier des charges)
Pour les arrêts d'eau programmés, le Délégataire prévient les abonnés concernés au moins trois jours avant les travaux par divers moyens -par insertion d'un avis dans la presse locale, affichage.

Le dépôt d'un bulletin dans leurs boîtes aux lettres pourra également être effectué. Si l'abonné a communiqué son numéro de téléphone portable au Délégataire et qu'il ne s'y oppose pas, il pourra être averti par Sms.

Lors de l'arrêt d'eau, les abonnés peuvent à tout moment contacter le Centre de service clients du Délégataire, l'agence locale ou le Centre de télégestion (hors heures ouvrées) qui indiqueront de façon précise la nature du chantier et l'heure probable de remise en eau. Les conseils nécessaires et les précautions à prendre pour la remise en eau (fermeture des robinets, rinçage pendant quelques minutes des canalisations intérieures, etc.) leur seront dispensés.

Chaque fois que possible, les arrêts d'eau seront également indiqués sur le site internet de la société dédiée.

Pour les arrêts d'eau d'urgence, le Délégataire, après en avoir avisé la collectivité dans les meilleurs délais, met en place un dispositif d'information locale par voies d'affichage, de communication média, et par la désignation d'un référent chantier.
En plus de ce dispositif, dans certains cas présentant un caractère d'urgence et si les conditions techniques le permettent, le Centre de Service Clients du Délégataire informe en temps réel les abonnés concernés des causes de l'arrêt, des précautions à prendre, des mesures compensatoires mises à disposition et des moyens déployés pour procéder à la remise en eau.

4.2 Les modifications et restrictions du service
La Collectivité ou le Délégataire peuvent modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau pour des raisons techniques.

Toute modification définitive fera l'objet d'une information au plus tard quarante huit (48) heures à l'avance.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Délégataire de service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Métropole Aix-Marseille-Provence 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.

4.3 En cas d'incendie
En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau pourra être restreinte sans préavis et sans que l'abonné puisse faire valoir un droit à dédommagement.

ARTICLE 5 - INFORMATION DES ABONNÉS ET USAGERS
Les données relatives à la qualité de l'eau, issues du contrôle réglementaire, sont accessibles à tout abonné et usager, dans les conditions prévues par les textes en vigueur, auprès :

• du service clientèle du Délégataire (Centre Relation Client, sites d'accueil, ...),
• du site internet du Délégataire (des informations sur les caractéristiques principales de l'eau et notamment sa qualité y sont consultables), Conformément à l'article 8 de l'arrêté du 10/07/1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, une note de synthèse annuelle sur les données relatives à la qualité des eaux distribuées est communiquée une (1) fois par an à l'occasion d'une facturation.

Tout abonné peut demander, par téléphone ou par courrier, auprès du service de Clientèle du Délégataire toute information d'ordre général sur le service (tarifs, barèmes travaux programmés) ainsi que sur l'historique de ses consommations et de ses paiements.

Les réponses téléphoniques peuvent être systématiquement confirmées par courrier. Tout usager du service, même non abonné, a accès au Centre de service clients pour obtenir des conseils sur la qualité, les usages et les économies d'eau.

Le Délégataire assure la gestion du fichier des abonnés, dans les conditions prévues par la loi du 06 janvier 1978 (loi « Informatique et Liberté »).

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement auprès du service Clientèle, le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant (fichier des abonnés, factures,...) et d'en obtenir rectification. Il peut également obtenir, sur simple demande, un exemplaire de ces documents. Le fichier des abonnés pourra être utilisé pour tous les travaux engagés par la Métropole Aix-Marseille-Provence, notamment les travaux sur branchements.

Le fichier des abonnés ne pourra être utilisé par le Délégataire que pour des services annexes au Service de l'Eau.

Tout abonné peut créer son espace personnalisé sur le site internet du Délégataire afin de conserver et consulter les données de son (ou ses) abonnement(s), notamment ses consommations, recevoir, envoyer et mettre à jour certaines informations et données (factures électroniques, copies de factures, historiques des consommations, types de services souscrits), et avoir accès à certains services exclusifs (paiement sécurisé par carte bleue, etc.) au fur et à mesure de leur disponibilité.

CHAPITRE 2 – CONTRAT D'ABONNEMENT

ARTICLE 6 - DEMANDE DE CONTRAT D'ABONNEMENT

6-1. Souscription

Toute personne, physique ou morale, désirant être alimentée en eau doit souscrire un contrat d'abonnement.

Les demandes de contrat d'abonnement peuvent être formulées auprès du Service Clientèle du Délégataire, par téléphone, par courrier (électronique ou postal), par internet, par visite au site d'accueil ou par télécopie.

A ce titre, le règlement de service, les conditions particulières du contrat, la fiche des tarifs de l'eau et un dossier d'informations sur le Service de l'Eau sont transmis au demandeur de l'abonnement. Il reçoit une première facture, dite «facture d'accès au service » comprenant les frais d'accès au service s'élevant à 58, 60 HT en valeur au 1/1/2013 révisables selon les conditions prévues au contrat de délégation. Le règlement de celle-ci vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du présent règlement. Le demandeur dispose d'un délai de 14 jours après le paiement de sa facture pour renoncer à son abonnement.

6-2. Durée

Sauf dispositions contraires visés à l'Article 10 -, le contrat d'abonnement est consenti pour une durée indéterminée à compter de la signature du contrat d'abonnement ou le paiement de la facture-contrat. Il se poursuit, tant que l'abonné ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que le Délégataire n'y met pas fin en vertu des cas prévus au présent règlement.

6-3. Facture

Tous les abonnés autres que ceux au tarif « grand consommateur » reçoivent deux (2) factures par an avec, au moins, un relevé annuel de son compteur.

L'abonné au tarif grand consommateur reçoit quatre (4) factures par an avec au moins un relevé annuel de son compteur.

L'abonné ayant choisi le paiement mensuel peut recevoir une facture annuelle à sa demande.

6-3.1. Présentation de la facture

La facture comporte trois (3) rubriques :

• **la production et la distribution de l'eau** repose sur un prix au m3 consommé comprenant,
- Une part perçue par le Délégataire
- Une part destinée à la Métropole Aix-Marseille-Provence.

• **la collecte et le traitement des eaux usées**, repose sur un prix au m3 consommé comprenant,
- Une part perçue par le Délégataire
- Une part destinée à la Métropole Aix-Marseille-Provence.

• **les redevances aux organismes publics :** elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution, modernisation des réseaux).

Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d'être proposés par le Délégataire du service de l'eau, font l'objet de rubriques complémentaires.

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

6-3.2. Les tarifs et leur actualisation

Les tarifs appliqués sont fixés et évoluent :
• selon les termes de la convention entre la Métropole Aix-Marseille-Provence et le Délégataire, pour la part destinée à ce dernier,
• par décision de la Métropole Aix-Marseille-Provence, 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 droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur la facture.

6.3.3 - Le relevé de consommation d'eau

Le Délégataire doit relever la consommation, par lecture directe ou radio-relevé, au moins une fois par an. L'index intermédiaire est estimé. L'abonné doit permettre l'accès permanent des agents du Délégataire de service public au compteur. Si, au moment du relevé, l'agent du Délégataire de service ne peut accéder au compteur, il laisse sur place un avis de passage.

Si le relevé n'a pu être réalisé, la consommation de l'abonné est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Le compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux années consécutives par le Délégataire, ce dernier en informera l'abonné. Celui-ci devra alors prendre un rendez-vous avec lui dans un délai de quinze jours. Ce rendez-vous sera facturé au tarif en vigueur pour les interventions payantes visées à l'article 6.3.4.

Si l'agent du Délégataire de service ne peut accéder au compteur, aucune réclamation concernant les volumes facturés ne pourra être prise en compte.

En cas d'arrêt, de dysfonctionnement constaté ou de disparition du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par l'abonné ou par le Délégataire.

En cas de désaccord, le Délégataire pourra aussi retenir comme nouvelle consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur. Cette solution sera retenue lorsque cet incident arrive dans la première année du contrat d'abonnement.

L'abonné sera informé en cas de variation très importante par rapport à ses consommations habituelles constatée lors des relevés d'index, soit par la remise immédiate d'un bulletin dans sa boîte aux lettres, soit par l'envoi d'un courrier dans les huit jours suivant le relevé.

6.3.4 - Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture. L'abonné peut régler sa facture par prélèvement automatique, par TIP, chèque bancaire, postal ou par tout autre moyen figurant sur sa facture.

La consommation est facturée à terme échu. En cas de période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la précédente consommation. Dans tous les cas où la facture a été surestimée de plus de trente (30) m3 et après étude des circonstances, l'abonné pourra bénéficier à sa demande d'un remboursement ou d'un avoir, sinon, le compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Passée la date limite de paiement, les frais engagés pour le recouvrement des créances, mis en oeuvre dans le respect des conditions et des délais prévus par la législation et la règlementation en vigueur, sont à la charge de l'abonné. Ils sont intégrés d'office dans la première facture éditée postérieurement selon le barème ci-après :

- Lettre de rappel : 3 €HT
- Notification de mise en demeure avant suspension du service, adressée ou délivrée sur le lieu de jouissance de l'eau : 35 € HT
- Avis de fermeture du branchement 35 € HT
- Intervention ou fermeture sur le lieu de livraison de l'eau : 45 € HT
- Ouverture ou déplacement sur le lieu de livraison de l'eau : 45 €HT
- Participation aux frais de rejets bancaires : 5 €HT

Les montants sont en valeur au 01/01/2013 et évolueront en fonction des conditions du contrat de délégation. Conformément aux dispositions législatives et règlementaires en vigueur, le service de l'eau pourra être suspendu 30 jours après la notification d'une mise en demeure et l'abonnement résilié à l'issue de la période en cours, sans préjudice des poursuites de droit commun qui peuvent être exercées contre l'abonné. La réouverture du branchement ou du compteur intervient après justification par l'abonné auprès du Délégataire du paiement de tout ou partie de la dette.

6.3.5 - Difficultés de paiement

Les abonnés en situation de difficulté de paiement en informent le Délégataire à l'adresse indiquée pour les réclamations, avant l'expiration du délai de paiement.

Des solutions personnalisées d'échelonnement de la dette seront proposées par le Délégataire à ceux qui connaissent des difficultés ponctuelles de paiement.

6.3.6 - Abonnés en situation de pauvreté-précarité

Le Délégataire s'engage à respecter toute évolution législative ou réglementaire relative au recouvrement et aux impayés, notamment pour les abonnés situés en position de pauvreté ou de grande précarité. Ces derniers en sont informés (décret du 13 août 2008 n° 2008-780).

Les abonnés concernés et les travailleurs sociaux disposent d'un « Correspondant solidarité » qui assure le suivi personnalisé de leur dossier.

Les abonnés pourront également, selon leur situation sociale, bénéficier d'une aide ponctuelle au paiement de leurs factures par l'intermédiaire de leur Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou de leur commune dans le cadre des dispositions contractuelles en vigueur.

Dans ce cadre et conformément à l'article L 2224-12-2-1 du CGCT, les abonnés en situation de précarité sont exonérés, sous certaines conditions réglementaires, des frais de rejets bancaires prévus à l'article 6.3.4.

6.3.7 - Fuites sur installation

6.3.7.1 - En cas de fuites non détectables sur installations privées après compteur : cas des abonnés pour un local d'habitation

Conformément à l'article L2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales (art III bis) et au décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, un abonné d'un immeuble à usage d'habitation peut bénéficier, sous certaines conditions, d'un écrêtement de sa facture d'eau lorsqu'il est constaté une consommation anormale, conséquence d'une fuite après le compteur. Une consommation est considérée comme anormale lorsque le volume d'eau consommé par l'abonné depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé pendant une période équivalente.

Dès que le Service de l'Eau constate une augmentation anormale de consommation au vu du compteur relevé et des habitudes de consommation de l'abonné et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé, celui-ci informe l'abonné par tout moyen.

Si l'abonné présente au délégataire, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations, sa facture sera plafonnée au double de la consommation moyenne.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues de ce dispositif.

Ces dispositions législatives et réglementaires sont accessibles sur : www.eauxdemarseille.fr rubrique : bienvenue dans votre espace client/Dispositions réglementaires.

6.3.7.2 - En cas de fuites non détectables sur installations privées après compteur : cas des autres abonnés que les locaux d'habitation
Les dispositions législatives et réglementaires énoncées à l'article 6.3.7.1 s'appliquent exclusivement aux abonnés d'un local d'habitation.

Pour les autres abonnés, en cas de fuite accidentelle et non décelable sur le réseau intérieur de l'abonné, dûment constatée et réparée, ayant entraîné une consommation réelle de plus de quatre fois supérieure à la consommation moyenne réelle de la période identique des années précédentes, la part de consommation ne donnera pas lieu à facturation au-delà de trois fois la « consommation habituelle » sur présentation des justificatifs adéquats. On entend par consommation habituelle la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours des trois années précédentes ou à défaut, celle de l'année précédente ou en cours, la consommation moyenne calculée par le Délégataire en utilisant les données disponibles concernant les abonnés de même catégorie. Un abonné ne pourra prétendre à cette mesure s'il en a déjà bénéficié depuis moins de quatre ans.

Dans tous les cas, le Délégataire s'engage à appliquer toute évolution législative ou réglementaire en la matière.

6.3.8 - Contentieux de la facturation
Le Délégataire est chargé du recouvrement des factures qu'il a émises conformément aux dispositions de l'article 6.3.4 du présent règlement. En cas de non-paiement, il est autorisé à mettre en oeuvre tous les moyens légaux pour assurer le recouvrement des factures. La collectivité, le Délégataire et les organismes tiers bénéficiaires de la facturation supportent chacun pour ce qui le concerne, la charge des factures impayées et définitives. En cas de paiement partiel, ils supportent la charge de l'impayé chacun au prorata de sa part respective.

ARTICLE 7 - MODIFICATION, CHANGEMENT ET RÉSILIATION DES CONTRATS D'ABONNEMENTS ORDINAIRES

7-1. - Changement d'abonné
En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, et sera redevable des frais d'accès au service.

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

7.2 - Résiliation du contrat d'abonnement

7.2.1 - Résiliation d'un contrat d'abonnement
La résiliation d'un contrat entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé ainsi que la part correspondante de la redevance d'abonnement calculée au prorata temporis du jour de la clôture du compte.

7.2.2 - Résiliation d'un contrat d'abonnement sans interruption de la fourniture d'eau
Lorsque l'abonné demande la cessation de son contrat d'abonnement conjointement avec une demande de contrat d'abonnement présentée par un nouvel occupant, le compteur n'est pas déposé et le branchement reste en service. Le relevé du compteur au départ de l'abonné permet au Délégataire de procéder à la clôture du compte et d'établir la facture d'arrêt de compte valant résiliation du contrat d'abonnement.

7.2.3 - Résiliation d'un contrat d'abonnement avec interruption de la fourniture d'eau
Tout abonné qui désire résilier son contrat d'abonnement doit en aviser par écrit le Délégataire au moins une (1) semaine avant la date souhaitée. Le Délégataire procède alors au relevé du compteur, à l'interruption de la fourniture d'eau, à la dépose du compteur et à la clôture du compte. La facture d'arrêt de compte vaut résiliation du contrat d'abonnement et inclut les frais de dépose du compteur.

Le délai de résiliation du contrat d'abonnement ne pourra en tout état de cause excéder un délai de quinze (15) jours à compter de la date de présentation de la demande conformément à l'article L 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

7.2.4 - Décès
Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables du contrat d'abonnement.
Le Délégataire doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation du contrat d'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouveau contrat d'abonnement peut être établi, le Délégataire a la faculté de résilier le contrat d'abonnement en cours.
Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un conjoint, concubin notoire ou pacsé, n'entraine pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

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 du contrat d'abonnement initial.

7.2.5 - Redressement et liquidation judiciaire
Le Délégataire procède à la résiliation d'office du contrat d'abonnement, à moins que dans les quinze (15) jours ouvrables suivant le jugement prononçant la liquidation, le mandataire judiciaire demande par écrit le maintien de la fourniture d'eau.

Le branchement pourra être fermé sur demande expresse de l'abonné, du mandataire judiciaire et le compteur pourra être enlevé. Les frais de fermeture seront au passif de la société en liquidation.

ARTICLE 8 - CONTRAT D'ABONNEMENT ORDINAIRE COLLECTIF

Si des contrats d'abonnements ordinaires collectifs avaient été

consentis avant 2013 et subsistent pour des propriétés desservies par une voie dans laquelle une conduite publique ne pouvait être installée, dans ce cas, elles sont alimentées par un branchement unique muni d'un compteur, appelé « branchement collectif ». Aucun nouveau contrat d'abonnement de ce type ne pourra désormais être souscrit.

Les titulaires de ces contrats d'abonnements font leur affaire de la répartition entre eux des frais de toute nature résultant de l'existence de ce contrat.

De plus, ils s'engagent conjointement et solidairement à en respecter toutes les obligations et désignent nommément un mandataire parmi eux, pour les représenter auprès du Délégataire.
En cas de mutation de propriété ou d'admission dans la collectivité d'un nouveau riverain, le nouveau propriétaire doit adhérer au contrat d'abonnement.

Si une voie desservie par un branchement collectif est par la suite pourvue d'une canalisation incorporée au réseau public de distribution, le contrat d'abonnement collectif est résilié de plein droit après information préalable par le Délégataire et remplacé par des contrats d'abonnement individuels dont les branchements seront réalisés selon les conditions exposées aux articles 6 et 12.

ARTICLE 9 - CONTRAT D'ABONNEMENT ORDINAIRE EN HABITATS COLLECTIFS

Le propriétaire ou le représentant des copropriétaires d'immeubles collectifs peut demander la mise en place de contrats d'abonnements individuels pour les occupants de l'immeuble. Deux (2) types de contrats d'abonnements sont alors souscrits simultanément :

1• Le contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque local individuel ou pour chaque local collectif de l'immeuble. La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre. Les souscripteurs des contrats d'abonnements individuels sont dénommés ''abonnés individuels''. Pour un local individuel, le titulaire du contrat sera l'occupant. Pour un local collectif, le titulaire du contrat sera le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires.

2• Le contrat d'abonnement collectif est souscrit par le propriétaire ou le représentant légal des copropriétaires de l'immeuble. Ce compteur collectif est le compteur général également, qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le volume affecté aux parties communes dans le cadre du contrat d'abonnement collectif est égal à la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels. Le souscripteur du contrat d'abonnement collectif d'immeuble est dénommé abonné collectif. Le contrat d'abonnement individuel en immeuble collectif est régi par les dispositions particulières.
Les dispositions prévues au présent article ne pourront en aucun cas s'appliquer aux contrats d'abonnements ordinaires collectifs, sauf s'il s'agit d'un propriétaire unique ou d'une copropriété.

Le propriétaire ou le représentant des copropriétaires d'immeuble collectif peut par ailleurs demander le bénéfice du tarif multihabitat stipulé à l'article 11.

ARTICLE 10 - CONTRAT D'ABONNEMENT POUR FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRE

Deux possibilités de contrats d'abonnements temporaires peuvent être consenties, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau : le contrat d'abonnement de chantier et le contrat d'abonnement pour fourniture d'eau temporaire. Ces contrats d'abonnements particuliers sont régis par les dispositions particulières.

ARTICLE 11 - CONTRAT D'ABONNEMENTS SPÉCIAUX

Certains abonnés peuvent bénéficier dans le cadre du contrat d'abonnements spéciaux, de tarifs différents du tarif général. Dans tous les cas, le Délégataire est tenu de faire bénéficier des mêmes conditions les abonnés placés dans une situation identique à l'égard du service.

Ces contrats d'abonnements spéciaux sont les suivants :

11.1 - Contrat d'abonnement de secours incendie

Ces contrats d'abonnements ne concernent pas les appareils d'incendie publics sur voie publique, mais uniquement sur réseau privé. Le Délégataire peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des contrats d'abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un contrat d'abonnement ordinaire. La résiliation est faite d'office, en cas de cessation ou de non-paiement du contrat d'abonnement ordinaire.

Les contrats d'abonnements pour lutte contre l'incendie donnent lieu à des conventions spéciales, qui en règlent les conditions techniques et financières. Ces conventions définissent les modalités de fourniture d'eau et les responsabilités respectives des parties. Elles précisent notamment les modalités et la périodicité selon lesquelles le bon état de marche des installations, y compris le débit et la pression prévus par le contrat d'abonnement, sera vérifié par l'abonné à ses frais.

11.2 - Contrat d'abonnement "Voirie publique"

Un contrat d'abonnement "Voirie Publique" peut être souscrit pour les abonnés d'arrosage et de nettoiement sur voirie publique (bouche de lavage ou d'arrosage).

11.3 - Contrat d'abonnements "Multi-habitat"

Les immeubles d'habitation collective peuvent choisir le tarif Multi-habitat. Préalablement à la demande d'adhésion, l'abonné (propriétaire, ou représentant légal des copropriétaires) déclare annuellement le nombre de logements occupés.
Sur cette base, le Délégataire présente une simulation comparative

des tarifs, permettant à l'abonné d'opter ou non pour ce type de contrat d'abonnement. Le Délégataire peut demander la liste justifiée des logements alimentés et pourra vérifier sur place.

Il est consenti un contrat d'abonnement par immeuble alimenté par un branchement d'eau potable.

L'immeuble accède pour chaque logement déclaré à la première tranche de consommation bénéficiant d'un tarif minoré.

11.4 - Contrat d'abonnements "Grands consommateurs"
« Pour les consommations égales ou supérieures à trois (3) mètres cubes d'eau par jour, moyenne appréciée sur une base annuelle de consommation (par la formule volume de l'année civile/365), l'abonné peut bénéficier du tarif Grand Consommateur», « Les compteurs verts sont toutefois exclus de ce dispositif».

Hormis le cas mentionné à l'article 11.3, un même abonnement ne peut être souscrit pour desservir plusieurs propriétés, sauf si elles appartiennent au même propriétaire (ou propriétaire en indivision ou copropriétaire) et à la condition que ces propriétés aient des limites communes.

La situation de l'abonné est révisée chaque année en fonction de sa consommation de l'année écoulée. Il est avisé par courrier, en cas de changement de catégorie d'abonnement trois mois au moins avant la facturation sur relevé. A cette occasion, une simulation tarifaire lui sera adressée, conformément aux dispositions de l'article 11.3.

L'abonné aura le choix entre le contrat multi-habitat, s'il s'agit d'un immeuble d'habitation collective, et le contrat d'abonnement ordinaire collectif. Il devra signifier sa réponse au Délégataire un mois au moins avant la date de la facturation sur relevé.

En l'absence de réponse, celui-ci procèdera d'office au changement de catégorie d'abonnement au mieux des intérêts de l'abonné en fonction des éléments dont il a connaissance. Aucune révision de la catégorie d'abonnement ni du tarif appliqué ne sera effectuée en dehors de ces périodes, ni après la facturation sur relevé.

11.5 - Contrat d'abonnement "Espaces verts"
L'abonnement « espaces verts » est accordé aux usagers déjà abonnés par ailleurs qui en font la demande au Délégataire, pour l'usage exclusif de l'arrosage des espaces verts et des jardins. L'abonnement « espaces verts » est obligatoirement desservi par un branchement distinct équipé d'un compteur, sauf dérogation accordée par le Délégataire en fonction des conditions hydrauliques et techniques permettant la pose d'un deuxième compteur dans l'abri qui accueille déjà le compteur de l'abonnement ordinaire.
Le volume d'eau consommé est exonéré des redevances d'assainissement et de la redevance de modernisation des réseaux de collecte perçue au profit de l'agence de l'eau. Le tarif appliqué aux consommations est celui de l'abonnement ordinaire collectif.

La souscription de l'abonnement « Espaces Verts » est assujettie à la perception d'une redevance annuelle d'entretien et de location de compteurs.

11.6 - Contrat d'abonnement temporaire
Toute personne physique ou morale désirant être temporairement alimentée en eau pour un usage autre que les contrats cités ci-dessus, doit en faire la demande auprès du service de clientèle du Délégataire qui pourra l'accorder ou le refuser en fonction des conditions hydrauliques.

Un contrat d'abonnement spécifique sera établi préalablement à la fourniture.

CHAPITRE 3 - CANALISATIONS, BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTÉRIEURES

ARTICLE 12 - MISE EN SERVICE ET VÉRIFICATION DES BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

12-1. - Le branchement
Le "branchement" est le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

12.1.1 - La description
Le branchement comprend deux (2) éléments :
• la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau,
• la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé, jusqu'au système de comptage (le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé et le "clapet anti-retour", s'il existe ou le robinet d'arrêt général pour les immeubles sans comptage en pied d'immeuble).
Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général serait inexistant, le branchement s'arrête à la limite de propriété.

12.1.2 - La mise en place d'un branchement
Sauf impossibilité technique ou juridique justifiée, un branchement ne peut desservir qu'un seul immeuble.

12.1.3 - L'installation et la mise en service
Le Délégataire définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins indiqués par l'abonné. Il donne son accord sur son implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Le branchement ne devra pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis, plantation....).

Le Délégataire 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.

Après acceptation de la demande par le Délégataire, ce dernier réalise les travaux d'installation du branchement et sa mise en service sous sa responsabilité.

Cette mise en service peut être différée si la protection anti-retour n'est pas adaptée ou si le système de comptage n'est pas conforme.

Pour sa partie située en propriété privée et avant le compteur, le branchement appartient au service de l'eau et son entretien relève du délégataire dans les conditions de l'article 12.1.6

Pour sa partie située en propriété privée et après le compteur, 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 peut faire appel au Service de l'Eau ou à une entreprise qualifiée. S'il fait appel au Service de l'Eau, le coût de l'intervention lui sera facturé.

L'entretien effectué par le service de l'Eau se limite aux travaux de fouille et de remblai. 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.

Les installations existantes lors de l'entrée en vigueur du présent règlement, non-conformes aux prescriptions ci-dessus, seront rendues conformes lorsque cela est possible, aux frais de l'abonné.
Toutefois le service de l'eau pourra, à l'occasion d'une intervention sur le branchement, positionner le compteur en limite du domaine public, à son initiative. Dans ce cas, l'abonné ne pourra s'y opposer.

12.1.4 - La suppression d'un branchement
En cas d'abandon du point de livraison, le Délégataire peut exiger la suppression du branchement aux frais du propriétaire. Ce dernier peut aussi en faire la demande. Le cas échéant, la suppression sera prise en charge par le bénéficiaire du permis de démolir.

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

Avant l'exécution des travaux, le Délégataire établit un devis en appliquant les tarifs fixés par le bordereau de prix annexé au Contrat de Délégation conclu entre lui et la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Le prix unitaire du branchement sera un prix forfaitaire.

Sera précisé l'ensemble des éléments inclus dans ce prix qui constituent le branchement.

Le compteur destiné à comptabiliser les volumes sur toute ressource autre que le réseau de distribution collectif (forage, autres), situé en propriété privée, fera l'objet d'un prix unitaire forfaitaire par type de compteur susceptible d'être installé.
Un acompte de soixante dix (70) % du montant du devis sur les travaux doit être réglé à la signature du devis. Le solde devra être payé avant la date limite indiquée sur la facture.

12.1.6 - L'entretien
Le Délégataire est seul habilité à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au filetage aval du système de comptage ou du robinet d'arrêt général (en l'absence de compteur) ou de la limite de propriété (en l'absence de compteur ou de robinet d'arrêt général). Il prend à sa charge les frais d'entretien et de réparations.

Le joint situé sur le filetage aval du système de comptage ou du robinet d'arrêt général (en l'absence de compteur) relève de la responsabilité de l'abonné. La reconstitution éventuelle de tout revêtement de sol situé dans la propriété, la réhabilitation du réseau ou la reconstitution de la maçonnerie reste à la charge de l'abonné, y compris dans le cas du déplacement du compteur en limite de propriété.

Celui-ci ne peut s'opposer à l'exécution des travaux, reconnus nécessaires par le Délégataire. Pour sa partie située en domaine privé, la garde et la surveillance du branchement sont à la charge de l'abonné.

En cas de sinistre sur le branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de la part de l'abonné, celui-ci supportera les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers.
Sont considérées comme négligences, une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations...

Le déplacement ou la modification d'un branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à leur charge.

12.1.7 - La fermeture et l'ouverture
En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné.

12.2 - Le compteur
Le "compteur" est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

L'abri est l'endroit où sont installés le compteur (regard, niche local) et les éléments de fixation du système de comptage.

12.2.1 - Les caractéristiques
L'abonné a la garde du compteur au titre de l'article 1384 du Code Civil. Le Délégataire fournit le compteur et détermine son diamètre en fonction du profil de la consommation déclarée ou mesurée.

S'il s'avère que la consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur, sur deux années successives, le Délégataire remplace, aux frais de l'abonné, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

12.2.2 - L'installation
Le compteur est posé et scellé aux frais de l'abonné.
Il doit être placé en propriété privée à la limite du domaine public (sauf autorisation expresse du Délégataire). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (sinon, à l'intérieur au plus proche de la voie dans un local parfaitement accessible pour toute intervention). Toute la partie du branchement en amont du compteur présente dans le bâtiment devra être visible et dégagée.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et l'immeuble de l'abonné, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains et propriétaires empruntant cette voie.

Le compteur est installé dans un abri normalisé conforme aux prescriptions techniques du Délégataire. Cet abri est réalisé aux frais de l'abonné soit par ses soins, soit par le Délégataire. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès sans autorisation du Délégataire.

La mise en conformité sera réalisée aux frais de l'abonné. L'abonné n'est pas habilité à poser des équipements complémentaires sur le compteur.

12.2.3 - La vérification
Le Délégataire peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné, peut lui même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place, en présence de l'abonné, par le Délégataire sous forme d'un jaugeage pour les compteurs de diamètre quinze (15) mm et vingt (20) mm.

En cas de contestation ou pour les diamètres supérieurs à vingt (20) mm, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'abonné peut demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par le Délégataire sur un banc d'étalonnage agréé. Les tolérances d'exactitude sont celles de la norme en vigueur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge du Délégataire. La consommation de la période en cours sera alors rectifiée en tenant compte des résultats de l'étalonnage, sans possibilité de revenir sur les périodes antérieures.

12.2.4 - L'entretien et le renouvellement
L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Délégataire.

Ces frais ne sont pas à la charge de l'abonné, cependant, il doit en assurer sa protection contre le gel :

• dans un regard, il doit mettre en place une couche épaisse de matériaux isolants pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes, ne pas laisser le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques ou portes de l'abri,
• à l'intérieur d'un local, il doit veiller à maintenir une température supérieure à zéro (0) °C ou protéger le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

Toutefois, l'abonné paye son remplacement dans les cas où :

• son scellé a été enlevé ou rompu,
• il a été ouvert ou démonté,
• il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs...),
• il a disparu.

12.3 - La dépose
La dépose des compteurs est facturée à l'abonné selon les tarifs en vigueur.

ARTICLE 13 - CONTRÔLE DES INSTALLATIONS INTÉRIEURES EN CAS D'UNE AUTRE RESSOURCE

Conformément à l'article L 2224-12 du CGCT en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, les agents du Délégataire pourront accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvements, puits, forages. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné.

L'abonné est tenu de laisser l'accès de sa propriété aux agents chargés du contrôle dans les conditions prévues ci-dessous.

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

13.1 - Contenu du contrôle

Conformément aux articles R 2224-22-3 et R 2224- 22 du CGCT, il comprend notamment :

13.1.1 - Concernant les puits et forages :

• L'examen visuel des parties apparentes des ouvrages de prélèvement, puits ou forages 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.
• Les usages de l'eau visibles ou déclarés par l'abonné, effectués à partir du puits ou du forage.
• La vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R 1321-1 du code de la santé publique.
• 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 d'eau à l'intérieur des bâtiments.

13.1.2 - Concernant les ouvrages de récupération d'eau de pluie

L'examen visuel du système de récupération d'eau de pluie permettant de constater :

• le caractère non translucide, nettoyable et vidangeable du réservoir.
• l'accès sécurisé du réservoir, pour éviter tout risque de noyade.
• les usages visibles ou déclarés par l'abonné, effectués à partir de l'eau de pluies récupérées.

Dans les cas où les ouvrages de récupération d'eau de pluie permettent la distribution d'eau de pluie à l'intérieur des bâtiments :
• le repérage des canalisations de distribution 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, aux passages de cloisons et de murs ;
• la présence d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention « eau non potable » et un pictogramme explicite.

13.2 - Le contrôle des installations privatives de distribution d'eau issue de prélèvement, puits ou forages et de récupération d'eau de pluie

La déclaration et le contrôle des installations associées ne concernent que les installations des abonnés s'alimentant en eau à la fois à partir du réseau public d'eau potable et d'ouvrages de prélèvement privés.

• Déclaration : Chaque abonné ayant deux (2) ou plusieurs sources d'alimentation en eau (Forage ; Réseau public ; canal d'irrigation ; autre) doit en faire la déclaration auprès du Service d'Eau Potable.
• Le Service d'Eau Potable se réserve le droit de contrôler la conformité d'exécution de ces réseaux :
• > soit une séparation physique des réseaux lorsque l'alimentation en eau par une ressource non-conforme aux règles de consommation humaine est utilisée en parallèle.
• > soit la mise en place de clapet anti retour afin d'éviter le transfert d'eau d'une ressource annexe conforme aux règles de consommation humaine, vers le réseau public.
• Contrôle par les agents du Délégataire : En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, que le réseau public, le présent règlement de service prévoit la possibilité pour les agents du Délégataire en charge des services de l'eau, d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Ces vérifications vont s'appliquer aux éléments suivants :
• > Protection immédiate du point de prélèvement.
• > Qualité de l'eau du forage : bactériologique et physico chimique. (Analyse de type P1).
• > L'ensemble des parties apparentes des dispositifs de prélèvement d'eau, dont les systèmes de traitement de l'eau et de comptage.
• > Disconnection totale entre les deux (2) réseaux public et privé. Marquage distinctif des deux (2) réseaux public et privé.

L'abonné sera informé au moins sept (7) jours avant la date du contrôle. Il devra être présent le jour du contrôle.

Le contrôle sera effectué par un agent du Délégataire en charge des services de l'eau. Chaque contrôle fera l'objet d'un rapport de visite notifié à l'abonné et adressé parallèlement au maire et au Service eau et assainissement de la Communauté d'agglomération (autorité délégante ayant la compétence).

Mise à niveau des installations après le contrôle effectué par le Délégataire : en cas de constat de défaillance des installations ou de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public par une autre source, le service enjoint l'abonné de mettre en oeuvre les mesures correctives nécessaires.

En l'absence de mise en oeuvre de ces mesures, le service peut procéder à la fermeture du branchement d'eau (Article L.2224-12 alinéa 4 du CGCT).

Périodicité des contrôles : A l'issu du premier contrôle et après mise à niveau des installations (si nécessaire), les contrôles suivants auront lieu au plus tous les cinq (5) ans, sur un même ouvrage et pour un même abonné.

Le coût de chaque contrôle est fixé au bordereau de prix annexé au contrat.

ARTICLE 14 - INFRACTIONS AU RÈGLEMENT

14.1 - Le non-paiement des factures.

L'usager, en situation d'impayés, qui n'occupe pas une résidence d'habitation principale, s'expose à une interruption du service selon la réglementation en vigueur.

14.2 - Les risques sanitaires et de sécurité

En cas de risque de pollution du réseau d'eau potable, le Délégataire envoie une lettre de mise en demeure à l'abonné et en informe la Métropole Aix-Marseille-Provence et les autorités sanitaires.

Une pénalité est appliquée à compter du jour qui suit la notification de mise en demeure, tant que celle-ci n'aura pas été suivie d'effet. Cette pénalité est égale à trois (3) fois la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente) par jour avec un minimum de trois (3) m3d'eau par jour, au prix TTC en vigueur au moment de la constatation de l'infraction.

A titre conservatoire, le Délégataire peut interrompre l'alimentation en eau de l'abonné. Les frais d'arrêt et de remise en service de l'alimentation en eau sont à sa charge. Le Délégataire peut poursuivre par toutes voies de droit l'abonné et sa responsabilité peut être recherchée.

14.3 - Le vol d'eau sur la voie publique

A toute personne utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation, il est facturé une consommation minimale de cent vingt (120) m3.

En cas de récidive, la facturation sera doublée. En outre, le Délégataire se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants.

14.4 - Les autres non-respects du règlement

Le non-respect des dispositions du présent règlement autres que celles abordées aux articles 14.1 -14.2 -14.3 - entraîne le paiement de pénalités après l'envoi d'une mise en demeure.

La pénalité est appliquée à compter du jour qui suit la notification de mise en demeure, tant que celle-ci n'aura pas été suivie d'effet. Cette pénalité est égale à une (1) fois la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente), par jour avec un minimum d'un (1) m3 d'eau par jour, au prix Ttc en vigueur au moment de la constatation de l'infraction.

Le Délégataire peut poursuivre l'abonné par toutes voies de droit et sa responsabilité peut être recherchée.

ARTICLE 15 - INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNÉ : CAS PARTICULIERS

15.1 - Abonnés utilisant d'autres ressources en eau

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 Délégataire. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

15.2 - Protection anti-retour

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 Délégataire pourra prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif disconnecteur bénéficiant de la marque Nf Anti pollution agréé par l'autorité sanitaire.

Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

15.3 - Mise à la terre des installations électriques

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 pour les nouvelles installations.

Lorsqu'elle demeure tolérée pour des installations existantes, cette utilisation est effectuée sous la seule responsabilité de l'abonné et du propriétaire. En outre, le respect des dispositions suivantes est alors exigé :

- 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.

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

ARTICLE 16 - INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNÉ : INTERDICTIONS

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.

Tout dispositif pouvant servir à mettre en communication des eaux de même nature, desservi par des contrats d'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.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Délégataire se réserve le droit d'engager toutes poursuites. Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions du Délégataire d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, son contrat est résilié et son compteur enlevé.

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

CHAPITRE 4 - DISPOSITIONS ET CLAUSES D'APPLICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE

ARTICLE 17 - DISPOSITIONS D'APPLICATION

17.1 - Date d'application

Le présent Règlement et ses annexes entrent en vigueur le 18 mai 2017. Ils s'appliqueront de plein droit aux contrats d'abonnements en cours à cette date, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Conformément à l'article L 2224-12 du CGCT, le Délégataire remet à chaque abonné le règlement du service ou le lui adresse par courrier postal ou électronique. Le paiement de la première facture, postal ou électronique, suivant la diffusion du règlement du service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné.
Le règlement est tenu à la disposition des abonnés auprès du service de clientèle du Délégataire.

Le Délégataire rend compte au président de la Métropole Aix-Marseille-Provence des modalités et de l'effectivité de la diffusion du règlement du service.

17.2 - Modifications du règlement

Des modifications au présent Règlement peuvent être décidées par le Conseil Métropolitain. Ces modifications doivent être portées à la connaissance des abonnés du Service Eau. Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 7.2 - ci-dessus. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

17.3 - Médiation

En cas de litige avec le Délégataire datant de moins de deux (2) ans, les abonnés peuvent également saisir le « médiateur de l'eau » en vue d'une résolution amiable (Médiation de l'eau, ...), selon les modalités précisées dans la Charte de la médiation de l'eau, disponible sur simple demande auprès du Délégataire.

Agglopole Provence Eau
Siège social : 377, Chemin des Aubes - 13300 Salon-de-Provence
Centre Service Clients "La Passerelle" : 0 969 39 40 50
(appel non surtaxé)

Agglopole Provence Eau -V1.4 - 11-2017

Agglopole Provence Eau
Une société du Groupe Eaux de Marseille