

# Règlement des abonnements du Service de l'eau

## COMMUNE DE LAMBESC

### LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

#### **L'abonné ou l'utilisateur**

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

#### **La Collectivité**

désigne la Commune de Lambesc organisatrice du Service de l'Eau.

#### **L'Exploitant du service**

désigne l'entreprise Société des Eaux de Marseille à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

#### **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 27/05/2015.

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 DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS

#### **Votre contrat**

Votre contrat d'eau 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 d'accès au service 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 m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

#### **Le compteur**

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

#### **Votre facture**

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés et comprend un abonnement.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué chaque année. Si durant deux années consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par l'exploitant du Service de l'Eau.

#### **La sécurité sanitaire**

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de re-utilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

## Chapitre 1 - Dispositions générales

En vertu du contrat de délégation du service public de l'eau de la Commune de Lambesc, le Déléataire est désigné par « Service de l'Eau » pour l'exécution du présent règlement qui a reçu son agrément et celui de la Commune de Lambesc. La Commune de Lambesc est ici désignée sous le nom de « la Collectivité ».

Le règlement du service de l'eau relève du droit public et le juge compétent est le juge administratif. Toutefois, les litiges pouvant naître entre le Service de l'Eau et l'abonné dans le cadre de l'application du présent règlement relèvent de la compétence du juge judiciaire.

Au sens du présent règlement, l'abonné est le titulaire de l'abonnement au Service de l'Eau et l'usager est l'utilisateur du service qu'il y soit abonné ou non.

### 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.

### ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU SERVICE

**2-1** Le Service de l'Eau est tenu de fournir de l'eau potable à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues au chapitre 2 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 clientèle des usagers en agence de 8h à 12h et de 13h30 à 17h du lundi au vendredi.
- sur un service d'accueil téléphonique des usagers à partir d'un numéro Cristal (appel non surtaxé) 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 : [spaceclients.eauxdemarseille.fr](http://spaceclients.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 maximal d'une semaine 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 48 heures suivant la signature de la demande d'abonnement, s'il s'agit d'un branchement existant.
- à réaliser un devis de branchement neuf dans un délai de 8 jours calendaires.
- à réaliser les travaux de branchements neufs sous un délai de 21 jours calendaires suite à l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations nécessaires.
- 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.
- à respecter des engagements de service regroupés dans le document intitulé « Charte Services Clients » en annexe IV du présent règlement. Ces engagements sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.
- intervenir sur des fuites sur branchements par compteurs dans un délai de 2 heures.

**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 du chapitre 5 du présent règlement.

#### > Qualité des eaux

**2-6** Le Service de l'Eau est tenu de fournir une eau potable 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 la 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 représentant de la Collectivité responsable de l'organisation du Service de l'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 :

- a) 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,
- b) 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.
- c) Le propriétaire, s'il décide de donner suite au projet, adresse au Service de l'Eau, 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.
- d) 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.
- e) 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 de l'Eau est autorisé à les lui facturer selon les prix définis au contrat de délégation du service public de l'eau.
- f) 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.

**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 ou par écrit (courrier ou Internet) auprès du Service de l'Eau. A cette occasion, l'abonné fournira les coordonnées du propriétaire qui demeure responsable des installations. En contrepartie, le règlement du service, les conditions particulières du contrat, la fiche des tarifs de l'eau et un dossier d'information sur le Service de l'Eau seront transmis à l'abonné. Le nouvel abonné recevra une première facture, dite « facture d'accès au service » 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. L'abonné dispose d'un droit de rétractation de 14 jours après le paiement de sa facture pour renoncer à son abonnement.

**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, ni de payer de frais d'accès au service, étant toutefois entendu que toutes les dispositions de celui-ci seront applicables de plein droit. Les modifications apportées au règlement seront portées à la connaissance de tous les abonnés après délibération par la Collectivité.

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 Service de l'Eau, le branchement comprend depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

Pour les 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 entre la canalisation publique et le compteur, située tant sous le domaine public que privé,
- le regard ou la niche le cas échéant abritant le compteur,
- un réducteur de pression le cas échéant,
- le robinet avant compteur,
- le dispositif de comptage : le compteur muni d'un plomb de scellement, le robinet de purge, le clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et le robinet après compteur.

## 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 ayant le même occupant et le même usage.

**5-4** Le Service de l'Eau fixe, en concertation avec l'abonné, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le diamètre et l'emplacement du compteur qui sera « autant que possible » en limite de la propriété privée.

**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 faire appel à une entreprise agréée par lui et par la Collectivité.

**5-7** L'aménagement de la niche ou la construction du regard peut être réalisé par l'abonné, sous réserve qu'il se conforme aux dispositions indiquées par le 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.

Le Service de l'Eau, seul habilité à intervenir pour réparer la partie située en domaine public, prend à sa charge les frais propres à ses interventions.

**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.

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.

Ces frais sont 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, dans les plus brefs délais et en tout état de cause au plus tard lors de la première intervention technique effectuée sur le branchement ou le compteur. Les compteurs situés à l'intérieur de l'emprise d'une propriété devront alors être déplacés et installés « autant que possible » en limite de la propriété privée. 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 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 l'aménageur.

**6-2** Les canalisations intérieures et les branchements des lotissements et des groupes de logements pourront être incorporés au réseau public sur décision de la Collectivité,

après avis favorable du Service de l'Eau sur l'état des installations, leur conformité aux normes et dispositions types applicables et après réalisation des éventuels travaux de mise en conformité qui s'avèreraient nécessaires. Ces travaux restent à la charge du demandeur concerné. Le Service de l'Eau peut émettre des réserves sur ces installations aussi longtemps que les travaux n'ont pas été réalisés ou lorsque la continuité ou la qualité du service ne peuvent être assurées. Les frais de vérification de la conformité des installations avant incorporation sont à la charge du demandeur (constructeur, aménageur, propriétaire ou syndicat de copropriétaires par application du bordereau de prix unitaires du contrat de délégation du service de l'eau.

#### > **Propriétés riveraines d'une voie privée alimentée par une conduite commune**

**6-3** Alimentation en eau potable des riverains d'une voie privée : Si le Service de l'Eau estime que les caractéristiques de la conduite commune existante lors de l'entrée en vigueur du présent règlement, permet d'assurer l'alimentation en eau potable de façon satisfaisante, il peut incorporer cette conduite aux installations du Service dans les conditions de l'article 6.2 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.

**6-5** Les abonnés doivent avoir satisfait aux obligations décrites aux articles 6-1 à 6-4 préalablement à toute incorporation au service public de l'eau. En attendant, aucun abonnement nouveau ni aucune modification aux abonnements existants ne seront accordés.

## Chapitre 2 - 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 potable à tout propriétaire d'immeuble 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, d'une individualisation) avec ou sans fermeture du branchement, donne lieu à la facturation de frais d'accès au service, représentatifs des coûts liés à la souscription de l'abonnement.

La première facture dite « facture d'accès au service » comprendra les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe III du présent règlement. Ces frais seront révisés dans les conditions prévues au contrat de délégation.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles, ainsi qu'aux locataires ou aux copropriétaires représentés par un syndic professionnel ou bénévole pour tous les abonnements autres que les abonnements individualisés. Pour les immeubles ayant souscrit à l'individualisation des contrats de fourniture, le contrat général d'immeuble devra être souscrit par le propriétaire ou usufruitier de l'immeuble ou par un syndic professionnel ou bénévole.

**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 huit jours 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, dans le respect des conditions de la Charte Service Clients en vigueur.

**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 la réglementation sanitaire.

**7-6** Dans les immeubles collectifs n'ayant pas fait l'objet d'une individualisation des contrats, il ne sera pas consenti d'abonnement par appartement. Si de tels immeubles comportent des appartements appartenant à des propriétaires différents, ces derniers sont tenus de se constituer en Syndicat

et de désigner un Syndic. En plus du compteur général affecté à la copropriété, il pourra être posé par le Syndic, plusieurs compteurs ou branchements séparés pour différents usages ou bâtiments ; ces installations devront être réalisées conformément aux prescriptions du Service.

## ARTICLE 8 - RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS ORDINAIRES

**8-1** Les abonnements ordinaires sont souscrits pour une période indéterminée.

**8-2** Le Service de l'Eau reprend les contrats d'abonnement en vigueur à la date de prise d'effet de la délégation.

**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** Toute forme de cessation d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé, ainsi que de la part correspondante de la redevance d'abonnement calculée au prorata temporis du jour de la clôture du compte.

**8-5** Lors de la souscription de son abonnement, un exemplaire du présent règlement du Service de l'Eau ainsi que le tarif en vigueur sont remis à l'abonné. Ce tarif précise la part de la recette revenant à chacun des intervenants.

**8-6** Les modifications du tarif (autres que les actualisations périodiques) sont portées à la connaissance de chaque abonné par une information écrite jointe à la première facture.

**8-7** Tout abonné peut consulter les tarifs, auprès de la Collectivité, du Délégué ou sur le site internet du Service de l'Eau.

## ARTICLE 9 - CESSATION, RENOUVELLEMENT, MUTATION ET TRANSFERT DES ABONNEMENTS ORDINAIRES

**9-1** Le Service de l'Eau doit être informé dans les plus brefs délais du changement de titulaire des abonnements, notamment en cas de déménagement, départ, décès, cessation d'activité, changement de syndic, etc. ; le Service de l'Eau ne pouvant être tenu pour responsable s'il n'a pas été informé des modifications.

Les abonnés du Service de l'Eau peuvent présenter à tout moment une demande de cessation de leur contrat en vue d'une mutation, au nouveau propriétaire ou à un nouvel occupant par écrit, par téléphone ou par Internet.

Lorsque l'abonné demande la cessation de son contrat d'abonnement, conjointement avec une demande de contrat d'abonnement présentée par un nouveau propriétaire ou un

nouvel occupant, le compteur n'est pas déposé et le branchement reste en service. Le relevé du compteur à la date du départ de l'abonné permet au Service de l'Eau de procéder à la clôture du compte et d'établir la facture d'arrêt de compte valant résiliation du contrat d'abonnement.

Lorsque l'abonné locataire ne connaît pas le nouvel occupant, l'abonnement est remis au nom du propriétaire. Celui-ci sera exonéré des frais d'accès au service, mais devra s'acquitter de l'abonnement et des consommations tant qu'il restera titulaire.

**9-2** Les abonnés du Service de l'Eau peuvent présenter à tout moment sans préavis, une demande de résiliation de leur contrat avec interruption de la fourniture d'eau, par courrier écrit indiquant la date souhaitée. Le Service de l'Eau procède alors au relevé du compteur, à l'interruption de la fourniture et à la dépose du compteur ainsi qu'à la clôture du compte. Les frais de dépose du compteur sont à la charge de l'abonné qui a été avisé préalablement du montant. La facture d'arrêt de compte vaut résiliation du contrat d'abonnement. A défaut de résiliation, l'abonné peut être tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.

**9-3** En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, sans frais autres que les frais d'accès au service fixés à l'article 7 ci-avant et, le cas échéant, les frais de réouverture du branchement et pose d'un nouveau compteur.

**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.

**9-6** En cas de liquidation judiciaire, le Service de l'Eau procède à la résiliation d'office du contrat d'abonnement sauf demande expresse écrite du mandataire judiciaire. Le compteur et le branchement pourront être enlevés et les frais y afférant seront portés au passif de la Société en liquidation.

**9-7** En cas d'absence de désignation d'un titulaire au nom duquel le contrat d'abonnement peut être établi, en application de l'article 7, le Service de l'Eau a la faculté de résilier le contrat d'abonnement pour des raisons de sécurité ou de prévention des fraudes et impayés.

**9-8** Le branchement d'un contrat d'abonnement en service peut être fermé sur demande expresse écrite de l'abonné. Le Service de l'Eau procède alors à la fermeture de la bouche à clé située sur le domaine public, mais décline toute responsabilité quant à une éventuelle réouverture frauduleuse susceptible d'entraîner l'enregistrement de consommations.

Pendant la période de la fermeture, l'abonné reste respon-

sable de son abonnement et doit s'acquitter des redevances d'abonnement et des éventuelles consommations enregistrées par le compteur. L'abonné doit demander la réouverture du branchement par courrier au moins une semaine avant la date souhaitée.

**9-9** En cas d'abandon ou démolition du point de livraison, le Service de l'Eau 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.

**9-10** Le titulaire d'un abonnement ne peut en aucun cas transférer son abonnement à un nouveau titulaire, si celui-ci n'est pas d'accord, sauf décision de justice qu'il lui appartient de produire au Service de l'Eau.

**9-11** En cas de réclamation, l'abonné peut s'adresser au Centre Service Clients du Délégataire. Dans le cas où le recours interne ne lui a pas donné satisfaction, il peut s'adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr), sur [www.eauxdemarseille.fr](http://www.eauxdemarseille.fr) et auprès du Centre Service Clients).

## ARTICLE 10 - ABONNEMENTS ORDINAIRES

Les abonnements ordinaires sont soumis aux tarifs fixés par le contrat de délégation. Les principaux types d'abonnements sont les suivants :

- Abonnement « domestique au tarif général »,
- Abonnement « espaces verts »,
- Abonnement au titre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Les dispositions concernant la défense contre l'incendie font l'objet de l'article 12 et de l'Annexe I.

### **10-1 Abonnement « domestique au tarif général »**

C'est l'abonnement normal que doit souscrire tout abonné désirant être alimenté en eau potable, notamment pour un usage domestique.

Desservi au compteur, il est facturé au « tarif général » fixé par le contrat de délégation.

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.

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

### **10-2 Abonnement « espaces verts »**

Conformément 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 avec ou sans prise d'eau sur la conduite de distribution publique, 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 une fin domestique.

Le volume d'eau consommé est exonéré de la redevance assainissement, de la redevance de modernisation des réseaux et de la redevance de pollution. Le tarif appliqué aux consommations et à la redevance d'abonnement est fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau.

### **10-3 Abonnement au titre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau**

- 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 » (cf. Annexe II.2).

Le compteur, propriété du Service de l'Eau, 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**

**10-4** 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 aux articles 19 et suivants ci-après.

L'abonné qui utilise son eau à la fois pour un usage domestique, professionnel ou commercial, d'arrosage et autres types d'usage doit souscrire un abonnement général.

## ARTICLE 11 - ABONNEMENTS TEMPORAIRES

**11-1** 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.

**11-2** 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.

**11-3** 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.

**11-4** Ces abonnements sont souscrits pour une durée d'un mois renouvelable pour une durée limitée.

**11-5** L'eau fournie est de l'eau potable. Elle est délivrée au compteur ou, exceptionnellement, les volumes consommés sont estimés forfaitairement.

**11-6** 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.

**11-7** 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 12 - ABONNEMENTS PARTICULIERS POUR LUTTE CONTRE L'INCENDIE

**12-1** 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 ordinaire.

**12-2** La résiliation de l'abonnement est faite d'office en cas de cessation ou de non-paiement de l'abonnement ordinaire.

**12-3** 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 du présent règlement.

**12-4** 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.

## ARTICLE 13 - ABONNEMENTS AGRICOLES

Sans objet.

## ARTICLE 14 - ABONNEMENTS INDUSTRIELS

Sans objet.

## ARTICLE 15 - ABONNEMENTS SPÉCIAUX

**15-1** Le Service de l'Eau peut consentir à certains abonnés, après accord de la Collectivité dans le cadre de conventions particulières, un abonnement spécial à un tarif différent. 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.

**15-2** 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'une réserve.

## Chapitre 3 - Branchements, compteurs et installations intérieures

### ARTICLE 16 - MISE EN SERVICE DES BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

**16-1** 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. L'abonné a la garde du compteur au titre de l'article 1384 du Code Civil.

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

**16-2** Le compteur doit être placé dans le domaine privé 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 sa pose et sa dépose que pour ses relevés et vérifications. Son emplacement doit être déterminé de façon à permettre également l'écoulement des eaux en cas de vidange de l'installation.

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 en limite du domaine public.

Exceptionnellement 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.

**16-3** 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 m <sup>3</sup> par jour :	15 mm,
- «	5 m <sup>3</sup> par jour :	20 mm,
- «	14 m <sup>3</sup> par jour :	30 mm,
- «	35 m <sup>3</sup> par jour :	40 mm,
- «	100 m <sup>3</sup> par jour :	60 mm,
- «	200 m <sup>3</sup> par jour :	80 mm,
- «	450 m <sup>3</sup> par jour :	100 mm.

**16-4** 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.

**16-5** L'abonné doit signaler sans retard au Service de l'Eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement et du compteur.

**16-6 Instruction des demandes émanant des notaires :**

Le Service de l'Eau instruit et répondra à titre gratuit aux demandes des notaires relatives aux actes de cession pour connaître l'état de raccordement des immeubles au réseau de distribution d'eau potable, dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la demande.

**16-7** 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 17 - INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNÉ, FONCTIONNEMENT, RÈGLES GÉNÉRALES – INFRACTIONS AU RÈGLEMENT

**17-1** 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 le 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, au frais de l'abonné. Les certificats correspondants devront être remis au Service de l'Eau préalablement au raccordement.

**17-2** 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.

**17-3** Conformément au règlement sanitaire départemental et à la réglementation nationale en vigueur, 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.

**17-4** 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, ou à toute réglementation en vigueur, le Service de l'Eau, l'Agence Régionale de Santé 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.

**17-5** 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 20.

**17-6** 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.1 du présent règlement.

### > Remise en état du branchement et des accessoires

**17-7** 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

**17-8** En cas d'infraction à certaines dispositions du règlement, l'abonné supportera les frais techniques et administratifs découlant de cette infraction :

- a) manœuvre sur branchement, compteur, installation pour desserte à la jauge, rupture de scellés,
- b) utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit ou manipulation frauduleuse.

Ces frais sont fixés forfaitairement et figurent dans l'annexe III du présent règlement.

Les frais d'huissiers engagés par le Service de l'Eau seront mis à la charge des contrevenants.

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 Délégué et la Collectivité ainsi que du paiement des volumes non facturés depuis l'origine de l'infraction. En outre, l'abonné qui n'aurait pas satisfait aux obligations à sa charge de mise en conformité de ses installations sera passible de plein droit d'une astreinte fixée forfaitairement par jour de retard 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 étant à sa charge.

## ARTICLE 18 - INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNE, CAS PARTICULIERS

**18-1** Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique telle que pompages, puits, forages ou récupération d'eau de pluie, canal d'irrigation ou autre, doit en faire la déclaration au Service de l'Eau. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite. Le Service de l'Eau se réserve le droit de contrôler les installations conformément à l'article 18-7.

**18-2** 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 public, 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.

**18-3** 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.

**18-4** 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.

**18-5** Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement à ses frais.

**18-6** Les installations intérieures des immeubles ayant souscrit l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable sont soumises aux prescriptions techniques de l'annexe II du présent règlement.

**18-7** 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 avvertir 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 de la Commune d'implantation du forage.

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 5 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 barème des prix, annexé au contrat de délégation du service de l'eau.

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 19 - INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNE, INTERDICTIONS

**19-1** 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.

**19-2** 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 pas visées, sous réserve qu'il en ait immédiatement averti le Service de l'Eau.

**19-3** 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.

**19-4** 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.

**19-5** 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.

**19-6** Il est interdit d'allouer une rémunération ou une gratification aux agents du Service de l'Eau, sous quelque prétexte que ce soit.

## ARTICLE 20 - MANŒUVRE DES ROBINETS SOUS BOUCHE A CLÉ ET DEMONTAGE DES BRANCHEMENTS

**20-1** 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.

**20-2** 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 21 - COMPTEURS : RELEVÉS, FONCTIONNEMENT, ENTRETIEN

**21-1** Toutes facilités doivent être accordées au Service de l'Eau pour le relevé du compteur et pour sa vérification, même si celui-ci est équipé d'un système de lecture à distance.

A l'occasion du renouvellement d'un branchement existant, le compteur devra être accessible depuis le domaine public. Dans ce cas, les travaux de raccordement du nouveau compteur et la dépose de l'ancien compteur seront pris en charge par le Service de l'Eau, sans modification du tracé originel du branchement ni remplacement de la canalisation de branchement existante en propriété privée. Toute modification de l'emplacement du compteur demandée par l'abonné et donnant lieu à la pose d'un nouveau branchement ou à son déplacement sera à la charge du demandeur.

**21-2** 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.

**21-3** Lorsque le titulaire d'un abonnement donnant lieu à la perception d'un minimum périodique de facturation 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, le minimum de facturation, et la consommation finalement relevée est réputée être celle de la dernière période.

**21-4** 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 28-3, 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.

**21-5** 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.

**21-6** 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.

**21-7** 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.

**21-8** Il informe, par ailleurs, l'abonné, des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières.

**21-9** Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Service que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes du fait de l'usager et des usures normales.

**21-10** 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. 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.

**21-11** Sans objet.

**21-12** 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 de tarif général.

## ARTICLE 22 - COMPTEURS, VÉRIFICATION

**22-1** Le Service de l'Eau pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile même si celui-ci est équipé d'un système de lecture à distance. Ces vérifications auront lieu aux frais du service.

**22-2** L'abonné a le droit de demander à tout moment par courrier la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. S'il demande cette vérification dans le cas d'une consommation anormale pour laquelle il n'a pu localiser de fuite, en vue d'obtenir un dégrèvement de sa facturation dans le cadre de la loi n°2011-525 et du décret du 24/09/2012, cette demande doit être formulée dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle il a été informé de la consommation anormale ou, à défaut, à compter de la date de réception de la facture portant la consommation anormale. Le Service de l'Eau procède à la vérification dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

**22-3** La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Le contrôle est effectué sur place par le Service de l'Eau, en présence de l'abonné sous forme d'un jaugeage pour les diamètres 15 et 20 mm. En cas de contestation et pour les diamètres supérieurs, l'abonné a la faculté de demander la

dépense du compteur, en vue de sa vérification sur un banc d'étalonnage.

**22-4** Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Ces frais sont préalablement communiqués à l'abonné et définis dans l'annexe III du présent règlement. 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.



## Chapitre 4 - Paiements

Les tarifs de vente et les montants de redevances annexes sont fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau. 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 23 - PAIEMENT DU BRANCHEMENT ET DE LA PARTICIPATION POUR LE FINANCEMENT DES VOIES ET RESEAUX

#### 23-1 Versement de la participation pour le financement des voies et réseaux

La participation pour le financement des voies 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.

#### 23-2 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. La fourniture et le coût des travaux du branchement font l'objet d'un devis préalable adressé au demandeur. Ce devis est établi sur la base du barème 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, un acompte de 50% du montant du devis. L'abonné est tenu de régler le solde à réception de la facture avant mise en service de l'abonnement.

#### 23-3 Paiement pour études d'avant-projets

L'étude fait l'objet d'un devis préalable adressé au demandeur. 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 4/10ème du montant des frais d'étude et de surveillance prévus 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 conformément au Bordereau des Prix Unitaires du Contrat de Délégation du Service Public de l'Eau. Les conditions de paiement de l'acompte, de facturation et de réalisation sont indiquées sur le devis.

#### 23-4 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 Bordereau des Prix du Contrat de Délégation du Service de l'Eau.

### ARTICLE 24 - FACTURATION ET PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU ET DES REDEVANCES ANNEXES

Les redevances d'abonnement sont payables par semestre et d'avance. 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.

#### 24-1 Facturation des fournitures d'eau :

Les fournitures d'eau sont facturées aux abonnés par le Service de l'Eau dans les conditions suivantes :

- la redevance d'abonnement est due quelle que soit la consommation conformément au tarif de l'abonnement souscrit au prorata temporis, tant que l'abonnement est en service, et payable d'avance,
- facturation du volume enregistré ou estimé au compteur à terme échu (mois, trimestre ou semestre, à l'initiative du Service de l'Eau).

La date de relève, d'estimation ou de facturation détermine le semestre, trimestre ou mois de tarification. Lorsque l'assiette facturée est relative à deux périodes tarifaires, la répartition entre les deux périodes se calcule au prorata temporis.

La facturation est établie semestriellement pour les abonnements ordinaires (à l'exception des abonnements spéciaux et des gros consommateurs qui peuvent être facturés trimestriellement) sur relevé de compteur ou sur estimation lorsque

l'index d'un compteur n'a pas été relevé.

Pour les abonnés ayant choisi le paiement mensuel, la facturation sera établie annuellement.

#### 24-2 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.

Pour tout abonnement autre que les abonnements « incendie », et à défaut de paiement d'une quittance quelconque dans les conditions ci-dessus indiquées, le service pourra être suspendu ou réduit 30 jours après notification d'une mise en demeure au lieu de jouissance des eaux (sauf à l'adresse postale pour les syndicats 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.

#### 24-3 Dispositions spécifiques aux abonnés en situation de pauvreté-précarité (décret n° 2008-780 du 13/08/2008)

Le Service de l'Eau s'engage à respecter toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives au recouvrement en matière d'impayés, et notamment pour les abonnés situés en position de pauvreté ou de grande précarité, et les abonnés en sont informés.

Les abonnés concernés et les travailleurs sociaux peuvent bénéficier d'un dispositif d'aide spécifique dans le cadre du contrat de délégation du Service de l'Eau et peuvent s'adresser à un « correspondant solidarité » qui assure le suivi personnalisé de leur dossier.

**24-4** Les factures sont présentées conformément aux dispositions réglementaires en vigueur et incluent les redevances à facturer pour le compte du ou des délégataires du service public de l'assainissement conformément aux dispositions du contrat de délégation. Une note de synthèse annuelle relative à la qualité des eaux distribuées est communiquée 1 fois par an à l'occasion d'une facturation, conformément aux dispositions en vigueur.

**24-5** Le Délégataire est chargé du recouvrement des factures

qu'il a émises pour son compte et pour le compte des tiers. Il est autorisé à mettre en œuvre tous les moyens légaux, en cas de non-paiement, pour assurer le recouvrement des factures. La Collectivité, le Délégataire et les organismes tiers bénéficiaires de la facturation supportent chacun pour ce qui les 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.

#### 24-6 Fuites sur canalisation d'eau potable après compteur pour les locaux d'habitation.

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

Il est recommandé à l'abonné de contacter immédiatement le Service de l'Eau qui l'informerait sur les dispositions de l'Article 2 de la loi du 17 mai 2011 et de son décret d'application du 24 septembre 2012 afin que l'abonné puisse demander au Service de l'Eau le plafonnement de sa facture, sur production d'une attestation de réparation par une entreprise de plomberie.

Le Service de l'Eau se conformera strictement aux dispositions réglementaires et aucun dégrèvement ou écrêtement de la facturation ne pourra être accordé en dehors de celles-ci.

**24-7** Sans objet.

#### 24-8 Paiement fractionné

Le Service de l'Eau propose aux abonnés qui le souhaitent le paiement de leurs factures par prélèvement bancaire mensualisé. En cas de difficulté ponctuelle de paiement d'une facture le Service de l'Eau peut accorder des facilités de paiement, par prélèvement bancaire fractionné, sans frais supplémentaire.

### ARTICLE 25 - FRAIS DE FERMETURE, DE RÉOUVERTURE ET D'INTERVENTION SUR LE BRANCHEMENT

**25-1** 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 interventions nécessitant déplacement est fixé forfaitairement par le tarif qui distingue :

- une résiliation ou une fermeture du branchement,
- 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,
- des frais administratifs induits par l'abonné.

**25-2** 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.

**25-3** 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 et suivant les montants définis dans l'annexe III du présent règlement.

## **ARTICLE 26 - PAIEMENT DES PRESTATIONS ET FOURNITURES D'EAU RELATIVES AUX ABONNEMENTS TEMPORAIRES**

**26-1** 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.

**26-2** La fourniture de l'eau est facturée et payable dans les conditions fixées par lesdites conventions.

## **ARTICLE 27 - 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.



## **Chapitre 5 - Interruptions et restrictions du service de distribution**

### **ARTICLE 28 - INTERRUPTIONS RÉSULTANT DE CAS DE FORCE MAJEURE ET DE TRAVAUX**

**28-1** 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 conduites, branchements, réservoirs, machines élévatoires etc., ou encore arrêt de la distribution pour renforcements, extensions, installations ou modifications des canalisations et branchements.

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 21 m au-dessus du sol 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 30 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 caractéristiques physiques ou chimiques de l'eau.

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

**28-2** 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.

**28-3** 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.

**28-4** 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.

**28-5** 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'utilisateur pourrait tenter pour obtenir réparation des dommages causés par cette interruption.

### **ARTICLE 29 - RESTRICTIONS A L'UTILISATION DE L'EAU ET MODIFICATIONS DES CARACTÉRISTIQUES DE DISTRIBUTION**

**29-1** 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.

**29-2** 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 30 - CAS DU SERVICE DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

**30-1** 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.

**30-2** 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 30-5 ci-dessous.

**30-3** 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.

**30-4** 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.

**30-5** 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.

fois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés. 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 33 - 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.

## Chapitre 6 - Dispositions d'application

### ARTICLE 31 - DATE D'APPLICATION

Le présent règlement s'appliquera, après réception de sa notification par le Délégué, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

### ARTICLE 32 - MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT

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. Toute-

**Société des Eaux de Marseille**

Service Clients - TSA 50264- 13862 Vitrolles Cedex 9

Centre Service Clients "La Passerelle": **0 969 39 40 50**  
(appel non surtaxé)

[espaceclients.eauxdemarseille.fr](http://espaceclients.eauxdemarseille.fr)

# Annexe I

## 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 le Service 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 le Service 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 entretenu par le Service de l'Eau. Le déclassement des compteurs en service s'opérera dans les conditions fixées à l'article 16-4. A l'occasion du déclassement, l'installation du nouveau compteur devra être rendue conforme aux stipulations des articles 16-1 et suivants. 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 30-5.

**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 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. Toute communication intérieure entre les réseaux d'eau brute et d'eau filtrée est rigoureusement interdite.

**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 de délégation du service de l'eau. 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 30-5, ces derniers évaluent avec le Service de l'Eau, la consommation faite et le volume correspondant est déduit de la consommation enregistrée par le compteur.

**Défaillance de la Défense incendie privée**

**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 tenter 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.

Toute infraction aux prescriptions du présent chapitre, notamment en ce qui concerne l'indépendance de l'installation et l'exclusivité de son utilisation, expose l'abonné aux sanctions prévues au présent règlement.

# Annexe II.1

## Prescriptions techniques individualisation des contrats de fourniture d'eau

### 1 - Installations intérieures collectives

#### 1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du Code de la Santé Publique. Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le Délégataire n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

#### 1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble, conformément au règlement du service. Elles s'arrêtent aux compteurs individuels desservant les différents logements, ainsi qu'à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées (isolation thermique, retours d'eau,...) des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

#### 1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau (article R 1321-48 du Code de la Santé Publique). Elles ne devront, ni provoquer de pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R 1321-57 du Code de la Santé Publique ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

Lorsque l'état des canalisations intérieures ne garantit pas ces prescriptions, le propriétaire s'engage à mettre en œuvre un programme de mise à niveau dont les détails (techniques et délais de réalisation) sont soumis pour approbation au Service de l'Eau.

#### 1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante doit être équipée aux frais du propriétaire, et à un emplacement permettant aisément leur manœuvre :

- d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement,
- d'un dispositif de vidange en pied de colonne.

Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs (nourrice) seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le Service de l'Eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement. Afin de permettre au Service de l'Eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage. L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement. Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au Service de l'Eau.

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

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le Code de la Santé Publique et plus particulièrement de ses articles R 1321-54 à R 1321-59. La conception, la réalisation et l'entretien des équipements particuliers mis en œuvre doivent être conformes aux dispositions de l'article R 1321-49 du Code de la Santé Publique.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le Service de l'Eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le Service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

### 2 - Comptage

#### 2.1 Compteur général de pied d'immeuble

Pour les nouveaux immeubles, le compteur général de pied d'immeuble sera posé systématiquement suivant les conditions

fixées au règlement de service. Pour les immeubles existants, le compteur général de pied d'immeuble sera conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, un compteur général de pied d'immeuble sera installé par le Service de l'Eau, aux frais du propriétaire. Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Les compteurs de DN supérieur ou égal à 30 mm pourront être systématiquement équipés d'un système de surveillance en vue de déceler les consommations anormales (fuites, fraudes,...). En cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m<sup>3</sup>/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Le réseau d'arrosage pourra être équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement espace vert particulier et nécessitant un branchement séparé. En aucun cas, un compteur faisant l'objet d'un abonnement espace vert ne sera posé à l'aval d'un compteur faisant l'objet d'un abonnement tous usages.

## 2.2 Emplacement et identification

Pour les immeubles neufs, réhabilités ou ceux dont les travaux de mise en conformité le permettent, les postes de comptages seront groupés en pied d'immeubles sur des nourrices, installés en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devront être aisément accessibles. Si cette disposition est difficile à mettre en œuvre, les postes de comptages seront positionnés sur les colonnes montantes à l'extérieur des appartements.

Exceptionnellement, les postes de comptage pourront être situés à l'intérieur des appartements avec robinet d'arrêt sur la colonne montante actionnable sans pénétrer dans les logements. Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi (numéro de porte, nom du titulaire,...),
- la référence du Service de l'Eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que leurs bénéficiaires (référence du lot).

## 2.3 Montage type

Les logements seront tous équipés de compteurs. La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière. Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum. Chaque poste de comptage comprendra :

- un robinet d'arrêt 1/4 de tour, situé en amont du compteur, verrouillable et accessible sans pénétrer dans les logements,
- un robinet d'arrêt 1/4 de tour, situé en aval du compteur, permettant à l'abonné de s'isoler,
- un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur. Les clapets anti-retour insérables sont prohibés.

Le poste de comptage sera plombé systématiquement suivant les conditions du règlement de service. Par dérogation, lorsque les conditions techniques de l'immeuble ne le permettront pas (nécessité de modification du génie civil ou de déplacement des colonnes montantes) le Service de l'Eau pourra modifier les équipements composant le poste de comptage.

## 2.4 Caractéristiques compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service doivent être d'un modèle agréé par le Service de l'Eau. Ils seront fournis et posés par le Service de l'Eau selon les conditions du règlement de service. Par dérogation, le Service de l'Eau pourra examiner la possibilité de conserver des compteurs existants conformes au modèle agréé par le Service de l'Eau.

Lorsque les compteurs n'auront pas été fournis par le Service de l'Eau, un contrôle statistique sera alors réalisé aux frais du propriétaire. L'échantillonnage et le contrôle seront effectués selon les normes Nfx 026 à Nfx 028 par un laboratoire spécialisé utilisant des bancs d'étalonnage agréés par le service compétent et bénéficiant obligatoirement d'une accréditation Cofrac. Le test consistera à vérifier que les compteurs respectent la réglementation en vigueur, notamment les décrets du 12 avril 2006 et du 6 mars 2007.

Les compteurs pourront alors être conservés s'ils satisfont à ce contrôle. Les postes de comptage sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au règlement du service.

## 2.5 Relevé à distance

Lorsque les compteurs sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé à distance seront installés aux frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le Service de l'Eau, selon les conditions fixées au règlement de service. Ces dispositifs devront être d'un modèle agréé par le Service de l'Eau.

Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le Service de l'Eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes. Les compteurs équipés d'un système de relevé à distance seront vérifiés périodiquement dans les conditions prévues au règlement du Service de l'Eau sans que les abonnés puissent s'y opposer. En cas de contestation des relevés, seul l'index du compteur fera foi.

### 3 - Accessibilité

Le Service de l'Eau aura libre accès aux immeubles afin d'effectuer les opérations de relevés et d'entretien des postes de comptage. Conformément au décret n°2002-824 du 3 mai 2002, le propriétaire devra installer et entretenir les systèmes permettant d'autoriser l'accès au Service de l'Eau. Ces systèmes devront être de type Vigik et agréés par le Service de l'Eau. Par dérogation, la présence sur site d'un gardien permettra de s'affranchir de tels systèmes.

Dans le cas de locaux de comptage, ceux-ci seront équipés d'un verrou ou d'un cadenas du Service de l'Eau. Concernant les postes de comptage situés à l'intérieur des appartements, les interventions seront effectuées après prise de rendez-vous par plage de deux heures. Dans tous les cas, une visite de contrôle systématique aura lieu tous les deux ans.

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

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équipera d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article R 1321-45 du Code de la Santé Publique.

### 5 - Mise en œuvre des prescriptions techniques

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

- Elle remet au propriétaire les présentes prescriptions techniques,
- Elle effectue, le cas échéant, une première visite permettant d'apprécier la situation générale des installations intérieures collectives, des équipements et dispositifs de comptage et de

protection contre les retours d'eau, au sein de l'immeuble et en pied d'immeuble,

- Elle fait réaliser une campagne d'analyses portant sur les principaux paramètres (physico-chimiques et bactériologiques) déterminant la potabilité de l'eau. Cette campagne d'analyses sera faite à partir d'un prélèvement au compteur général de pied d'immeuble et de prélèvements sur plusieurs robinets intérieurs aux logements. Les prélèvements seront effectués par le Service de l'Eau et les analyses réalisées par le laboratoire contrôlant habituellement la potabilité de l'eau sur le service, pour le compte de la Ddass. Les frais de prélèvements et d'analyse seront supportés par le propriétaire,
- Si les résultats des analyses sont favorables, le Service de l'Eau indique au propriétaire l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux tout risque ultérieur de dégradation de la qualité au sein des immeubles,
- Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment le plomb, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette détérioration. Le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Service de l'Eau,
- Si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bêche, caisse à eau, colonnes descendantes,...) le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concernés,
- Lorsque le propriétaire aura réalisé les travaux nécessaires, le Service de l'Eau effectue une visite supplémentaire et, dans le cas où ces travaux concernaient les aspects de qualité d'eau, fait réaliser une nouvelle campagne d'analyses,
- Si les résultats sont favorables, le processus technique pour l'individualisation peut alors se poursuivre et le propriétaire avec accord du Service de l'Eau fait procéder à la mise en place des dispositifs de comptage, de sectionnement et de protection contre les retours d'eau. Le cas échéant, il fait procéder à l'audit et à la reprise des dispositifs existants, comme indiqué aux paragraphes 2 et 3.

## Annexe II.2

# Modèle de convention d'individualisation

Entre

(Le propriétaire / Le syndicat des copropriétaires) représenté par (son Président / son Syndic), M..... dûment habilité à la signature du présent contrat (en vertu de pouvoirs donnés au terme d'une délibération de son Conseil d'Administration / de l'assemblée générale des copropriétaires en date du.....), désigné dans le présent contrat par «(le propriétaire / la copropriété)», d'une part,

Et

Le Service de l'Eau de la Commune de Lambesc, service assuré par son délégataire la Société des Eaux de Marseille dans le cadre du contrat en vigueur de délégation du service public de l'eau et représenté par M ....., agissant en qualité de ....., désigné dans le présent contrat par «le délégataire», d'autre part,

### ARTICLE 1 – OBJET DU PRÉSENT CONTRAT

Sur demande (du propriétaire / de la copropriété), le présent contrat fixe les conditions de mise en place de contrats d'abonnements individuels de fourniture d'eau au bénéfice (des occupants / des locataires / des copropriétaires) de l'immeuble suivant situé ..... :

### ARTICLE 2 – CONDITIONS DE MISE EN PLACE DE L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

Le délégataire est tenu d'accorder, dans les conditions du contrat passé avec la commune de Lambesc, dans le cadre du règlement du Service de l'Eau et sous réserve du respect par (le propriétaire / la copropriété) des prescriptions nécessaires à la mise en place de l'individualisation, un contrat d'abonnement individuel à chaque (occupant / locataire / copropriétaire) de l'immeuble objet du présent contrat, sous les conditions préalables suivantes :

**2.1** Un dispositif de comptage individuel, avec robinet d'arrêt, d'un modèle agréé par le Service de l'Eau est mis en place par le délégataire aux frais (du propriétaire / de la copropriété) pour chaque lot de l'immeuble, lot particulier destiné à l'habitation. Si les installations le nécessitent, plusieurs dispositifs de comptage sont installés pour un même lot particulier destiné à l'habitation.

**2.2** Les dispositifs de comptage individuels doivent être accessibles à tout moment aux agents du délégataire pour toutes les interventions nécessaires au service.

**2.3** Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel.

**2.4** Le contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble en vigueur à la date du présent contrat et souscrit par (le propriétaire / la copropriété) est modifié en un «contrat général d'immeuble» une copie est annexée au présent contrat. Ce contrat ne peut être résilié qu'après résiliation de la totalité des contrats d'abonnements individuels.

La consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

**2.5** (Le propriétaire / La copropriété) déclare avoir rempli les obligations mises à sa charge par la loi et les règlements en vue du présent contrat.

Le basculement à l'individualisation est conditionné par la souscription de la totalité des contrats d'abonnements individuels que (le propriétaire / la copropriété) aura préalablement recueillis et remis au délégataire. Ce basculement sera réalisé à la même date pour la totalité des contrats d'abonnements individuels de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements.

L'ensemble des contrats d'abonnements prend effet le..... (indiquer de préférence le 1er jour du semestre suivant la signature).

### ARTICLE 3 – MISE EN CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS PRIVÉES COMMUNES ET COMPTEURS INDIVIDUELS

#### 3.1 Mise en conformité

Les installations privées communes de l'immeuble doivent être mises en conformité avec les prescriptions techniques en vi-

gueur, annexées au règlement du Service de l'Eau. Cette mise en conformité est effectuée par (le propriétaire / la copropriété) à ses frais.

### 3.2 Compteurs individuels

**Variante A** : Cas où les compteurs individuels existent, appartiennent au (copropriétaire / à la copropriété) et sont conformes :

Les compteurs individuels ainsi que les équipements de robinetterie associés sont cédés obligatoirement par (le propriétaire / la copropriété) au Service des Eaux.

L'ensemble de ces équipements est décrit dans l'inventaire annexé à la présente.

**Variante B** : Cas où les compteurs individuels n'existent pas ou cas du remplacement de compteurs existants non conformes :

La fourniture des compteurs individuels est effectuée dans les conditions indiquées au règlement du service.

L'installation des compteurs individuels et équipements de robinetterie est réalisée par le délégataire à la charge (du propriétaire / de la copropriété).

Les travaux correspondants sont réalisés dans un délai de ..... mois à compter de la signature du devis établi par le délégataire.

Les compteurs individuels sont entretenus, vérifiés et relevés par le délégataire conformément aux dispositions du règlement de service.

### ARTICLE 4 – COMPTEUR GENERAL D'IMMEUBLE

Le compteur existant dans l'immeuble, pour la facturation du Service Public de l'Eau à la date du présent contrat, appelé compteur général d'immeuble, est maintenu.

Pour les immeubles anciens déjà abonnés au service, si le compteur général d'immeuble n'existe pas, son installation est réalisée par le délégataire à ses frais.

Pour les immeubles nouveaux, l'installation du compteur général d'immeuble est réalisée par le délégataire aux frais (du propriétaire / de la copropriété).

L'entretien et le renouvellement de ce compteur restent à la charge du délégataire. Ce compteur fait l'objet d'une facturation, selon les conditions tarifaires en vigueur.

### ARTICLE 5 – ENTRETIEN DES INSTALLATIONS PRIVÉES

Conformément aux dispositions du règlement du Service de

l'Eau, le délégataire prend en charge l'entretien du branchement jusqu'au compteur général d'immeuble, (le propriétaire / la copropriété) ayant toutefois la garde et la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées situées au-delà du compteur général d'immeuble sont à la charge (du propriétaire / de la copropriété) qui veille notamment à ce que les équipements et les installations privées n'altèrent pas la qualité, la quantité et la pression de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.

### ARTICLE 6 – DURÉE

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Ce contrat ne peut prendre fin qu'après la résiliation du contrat général d'immeuble.

Dans ce cas, les compteurs individuels seront (déposés par le délégataire aux frais du propriétaire / de la copropriété ou rachetés par le propriétaire / la copropriété).

Fait à ....., le JJ/MM/MAA

Pour le propriétaire / la copropriété

Pour le délégataire



## Annexe III

# Prestations liées au service de l'abonné

Les tarifs ci-dessous varient selon la formule de révision des prix prévue à l'article 59 du contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès du Service de l'Eau, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

PRESTATION	PRIX EN EUROS HT
Frais d'accès au service	<b>55,00</b>
Frais de relance en cas de non-paiement / lettre de notification de mise en demeure	<b>30,00</b>
Lettre de relance simple	<b>3,00</b>
Lettre recommandée avec accusé de réception	<b>10,30</b>
Frais d'avis de fermeture (lettre de programmation de coupure)	<b>30,00</b>
Frais de recouvrement d'impayé à domicile	<b>45,00</b>
Infractions au règlement et manipulation frauduleuse + huissiers	<b>180,00 + frais d'huissiers</b>
Déplacement au lieu de livraison des eaux	<b>45,00</b>
Participation aux frais de rejets bancaires	<b>5,00</b>

## Annexe IV Charte Services Clients

# Charte Service Client



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 service à ses clients qui s'applique au travers de dix engagements.



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.



## Informers

### 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 **[eauxdemarseille.fr](http://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 **[eauxdemarseille.fr](http://eauxdemarseille.fr)**.

Elles vous sont également communiquées immédiatement sur simple appel téléphonique à "La Passerelle" ou, par courrier, sous trois jours.



### 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.



## Conseiller

### 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 oeuvre 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.

# 10

## 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 à sa demande 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 de 9h à 12h, 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 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.

Groupe des Eaux de Marseille  
Centre Service Clients "La Passerelle"  
TSA 50264 - 13862 Vitrolles cedex 9



**Votre Espace clients en ligne**

[espaceclients.eauxdemarseille.fr](http://espaceclients.eauxdemarseille.fr)

Centre Service Clients "La Passerelle"

**N° Cristal 0 969 39 40 50**

APPEL NON SURTAXE