

# Règlement du service de l'eau

**COMMUNES DE MARSEILLE, ALLAUCH, CARNOUX-EN-PROVENCE, CARRY-LE-ROUET, CASSIS, CEYRESTE, CHÂTEAUNEUF-LES-MARTIGUES, ENSUÈS-LA-REDONNE, GIGNAC-LA-NERTHE, GÉMENOS Z.I., LA CIOTAT, LE ROVE, MARIGNANE, ROQUEFORT-LA-BÉDOULE, SAINT-VICTORET, SAUSSET-LES-PINS, SEPTÈMES-LES-VALLONS**

## PRÉAMBULE

La Métropole Aix-Marseille-Provence (MAMP) est une entité territoriale issue de la fusion de 6 intercommunalités appelées territoires. Les communes qu'elle dessert sur le territoire Marseille Provence sont Allauch, Carnoux en Provence, Carry-Le Rouet, Cassis, Ceyreste, Châteauneuf les Martigues, Ensues-La Redonne, Gignac La Nerthe, Gémenos Z.I., La Ciotat, Marignane, Marseille, Le Reve, Roquefort-La Bédoule, Saint Victoret, Sausset les Pins, Septèmes les Vallons.

Le Service de l'Eau, a pour mission l'adduction d'eau brute, la production et la distribution d'eau potable aux habitants des communes concernées. Toutefois, dans les conditions prévues au contrat de Délégation de Service Public, ce dernier peut, sous certaines conditions, satisfaire aux demandes de vente d'eau en gros formulées par des organismes ou tiers situés en dehors du territoire Marseille Provence. Par contrat de Délégation de Service Public, entré en vigueur le 1er janvier 2014, la Collectivité a délégué la gestion de ce service à la Société Eau de Marseille Métropole (SEMM). Par ce contrat, le Délégué assure, dans le cadre de règles définies par la MAMP et sous son contrôle, l'ensemble des missions d'exploitation du Service de l'Eau.

Le présent règlement ainsi que ses annexes ont été élaborés et adoptés par la MAMP, ci-après désignée par la « Collectivité ». Le Délégué, est chargé d'appliquer et de faire appliquer ce règlement. Pour ce faire, tous les documents contractuels utilisés tels que, notamment, les contrats d'abonnement et les factures sont conformes à des modèles approuvés par la Collectivité.

Le présent Règlement a été examiné par la CCSP en sa séance du 12 octobre 2020.

Ce Règlement est tenu à la disposition des usagers conformément à l'article L. 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

## GLOSSAIRE

Le Service public de l'Eau s'entend de l'autorité organisatrice ou de l'exploitant chargé de l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau (adduction d'eau brute, pompage, production, traitement, distribution et contrôle de l'eau potable) et au service à l'utilisateur (gestion de la relation clientèle et facturation).

Le Délégué, désigne l'entité organisatrice du Service de l'Eau sur le territoire Marseille Provence de la Métropole Aix-Marseille-Provence, qui a confié le Service à un Délégué.

Le Délégué, ou exploitant du Service, désigne l'entreprise à qui le Délégué a confié par contrat de Délégation de Service Public (DSP), l'approvisionnement en eau brute par le canal de Marseille et l'approvisionnement en eau potable par le réseau public dans les conditions du présent règlement.

Le Règlement du Service désigne le présent document établi par la Métropole Aix-Marseille-Provence - territoire Marseille Provence, et adopté par délibération n°TCM 007-8712/20/CM du 15/10/2020. Il définit les obligations mutuelles du Délégué et des clients.

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

En cas de modification des dispositions du Règlement du Service, celles-ci seront portées à la connaissance des clients après délibération du Délégué.

L'abonné, ou client, désigne toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, une entreprise, etc...

L'utilisateur désigne toute personne, physique ou morale, utilisatrice du Service de l'Eau, qu'il y soit abonné ou non.

Le feeder désigne la conduite de transport d'eau d'un diamètre supérieur à 300 mm, servant notamment au transit de l'eau des centres de production d'eau potable vers les différents ouvrages de stockage, et sur laquelle aucun branchement ne peut être raccordé.

Le compteur désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau. Le compteur d'eau potable est équipé d'un module communiquant permettant d'émettre les informations nécessaires au relevé à distance des index de consommation.

Il est distingué :

- Le « compteur général » situé en pied de l'immeuble collectif ou entrée de lotissement horizontal, propriété du Service de l'Eau, et dont le Délégué assure l'entretien et le renouvellement.
- Le « compteur individuel » qui est destiné, dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif ou lotissement privé, à mesurer la consommation du logement ou des puisages communs ; il doit être situé dans les parties communes ; il est entretenu et renouvelé par le Délégué.
- Le « compteur divisionnaire » est un compteur privé, situé en aval du compteur général ; il n'est jamais fourni, ni entretenu, ni relevé par le Délégué.

Le télé-relevé désigne le dispositif permettant de transmettre à distance les informations de consommations des compteurs d'eau potable. Il assure également la retransmission à distance de diverses alarmes permettant de détecter des retournements de compteur, des retours d'eau, la dépose du module radio, des arrêts du compteur, des écoulements permanents...

L'abonnement désigne la souscription d'un contrat au Service public de l'Eau au tarif correspondant à l'usage souscrit par le client. Il peut être souscrit ou résilié par téléphone, courrier ou internet.

La facture d'accès au service désigne la première facture émise au titre d'un nouvel abonnement.

Le courrier contrat désigne le courrier envoyé avec la fiche contrat en double exemplaire, accompagnant le Règlement du Service de l'Eau, lors de la souscription d'un abonnement.

La résiliation désigne la procédure pour mettre fin au contrat d'abonnement à l'initiative de l'abonné ou du Délégué. L'abonnement peut notamment être résilié par le Délégué en cas de non-respect des dispositions de la réglementation sanitaire ou des dispositions du présent Règlement.

Les tarifs du Service de l'Eau sont fixés par le Délégué. La part délégataire désigne la part du montant de la facture perçue par le Délégué en contrepartie de ses prestations. Les taxes et redevances sont déterminées par la Loi, ou les organismes publics auxquels elles sont destinées, en particulier l'Agence de l'Eau pour la redevance « Pollution » et « Collecte et Modernisation des réseaux assainissement », la Collectivité pour les surtaxes.

Les prestations complémentaires désignent les prestations payantes relevant du secteur concurrentiel, autorisées par le Délégué et que le Délégué peut réaliser sur demande expresse des usagers, dans la mesure où elles sont le moyen de remplir l'objet principal de la délégation ou sont un complément « naturel ». Elles concernent notamment les recherches et réparations de fuites sur réseau privé, le contrôle de disconnecteurs, l'analyse de la qualité de l'eau, la vente d'eau brute (Cf. Annexe C).

Les services optionnels désignent certaines prestations payantes ou non, liées à la gestion de l'abonnement au Service de l'Eau dont le délégataire à l'exclusivité. Elles concernent notamment la location de dispositifs de comptage mobiles (Valis'Eau), les services Conso + et Conso Pro...

## SOMMAIRE

<b>CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES</b>	<b>3</b>	ARTICLE 30.	Redevances et taxes réglementaires	14
ARTICLE 1.	3	ARTICLE 31.	Paiement des factures d'eau	14
ARTICLE 2.	3	ARTICLE 32.	Paiement des travaux de branchement	15
ARTICLE 3.	3	ARTICLE 33.	Difficultés de paiement	15
ARTICLE 4.	4	ARTICLE 34.	Remboursement	15
ARTICLE 5.	4	<b>CHAPITRE 7. APPLICATION DU RÈGLEMENT</b>	<b>15</b>	
<b>CHAPITRE 2. ABONNEMENT</b>	<b>5</b>	ARTICLE 35.	Dispositions en cas de restriction ou d'interruption du Service de l'Eau du fait du Délégué	16
ARTICLE 6.	5	ARTICLE 36.	Restrictions du Service de l'Eau en cas de crise	16
ARTICLE 7.	5	ARTICLE 37.	Interruptions liées à la défaillance des installations privées	16
ARTICLE 8.	6	ARTICLE 38.	Dispositions en cas de non-respect du Règlement par l'abonné	16
ARTICLE 9.	6	ARTICLE 39.	Commission Consultative des Services Publics Locaux	17
ARTICLE 10.	7	ARTICLE 40.	Réclamation	17
ARTICLE 11.	7	ARTICLE 41.	Date d'application	17
ARTICLE 12.	7	ARTICLE 42.	Modification du Règlement de Service	17
ARTICLE 13.	7	ARTICLE 43.	Clauses d'exécution	17
ARTICLE 14.	8	<b>CHAPITRE 8. ANNEXES</b>	<b>18</b>	
<b>CHAPITRE 3. CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS</b>	<b>8</b>	ANNEXE A	CHARTRE SERVICE CLIENTS : 12 ENGAGEMENTS	18
ARTICLE 15.	8	ANNEXE B	SERVICES OPTIONNELS ACTIVABLES SANS FRAIS DESCRIPTIF DES PRESTATIONS	20
ARTICLE 16.	9	ANNEXE C	OPTIONNELLES ET COMPLÉMENTAIRES	20
ARTICLE 17.	9	ANNEXE D	DESCRIPTIF DU BRANCHEMENT	21
ARTICLE 18.	10	ANNEXE E	CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES COMPTEURS	22
ARTICLE 19.	11	ANNEXE F	TARIF DE VENTE DE L'EAU HORS TVA	23
<b>CHAPITRE 4. INSTALLATIONS INTÉRIEURES</b>	<b>11</b>	ANNEXE G	BAREME DES PRIX DES PRESTATIONS DIVERSES ET PRINCIPES DE REVISION	25
ARTICLE 20.	11	ANNEXE H	BAREME DES PENALITÉS SUITE A DES INFRACTIONS CONSTATEES	26
ARTICLE 21.	12	ANNEXE I	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS INDIVIDUELS EN HABITAT COLLECTIF	27
ARTICLE 22.	13	ANNEXE J	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU MOBILE OU « VALIS'EAU »	28
ARTICLE 23.	13	ANNEXE K	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS INCENDIE PRIVES	29
ARTICLE 24.	13	ANNEXE L	DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LE CANAL DE MARSEILLE ET SES DERIVATIONS	30
ARTICLE 25.	13			
<b>CHAPITRE 5. TARIFS</b>	<b>14</b>			
ARTICLE 26.	14			
ARTICLE 27.	14			
ARTICLE 28.	14			
<b>CHAPITRE 6. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT</b>	<b>14</b>			
ARTICLE 29.	14			

# Chapitre 1 - Dispositions générales

## ARTICLE 1 – OBJET DU RÈGLEMENT

Le Délégué établit un Règlement de Service dont l'objet est de définir :

- les prestations assurées par le Délégué,
- les obligations respectives du Délégué, des abonnés, des usagers et des propriétaires,
- les conditions et modalités de fonctionnement et d'accès au Service public de l'Eau pour l'ensemble des usagers.

Par exception, et pour des raisons techniques ces dispositions peuvent s'appliquer à des propriétés desservies par le service de l'eau situées à l'extérieur du périmètre de la délégation.

Figurent en annexe :

- Annexe A Charte Service Clients : 12 engagements
- Annexe B Services optionnels activables sans frais
- Annexe C Prestations complémentaires
- Annexe D Descriptif du branchement
- Annexe E Caractéristiques techniques des compteurs
- Annexe F Tarifs de vente de l'eau et formule de révision des tarifs (parts Délégué et Délégué)
- Annexe G Barème des prix des prestations diverses et principes de révision
- Annexe H Barème des pénalités suite à des infractions constatées
- Annexe I Dispositions particulières régissant les abonnements individuels en habitat collectif
- Annexe J Dispositions particulières régissant les abonnements pour fourniture d'eau mobile ou « Valis'eau »
- Annexe K Dispositions particulières régissant les abonnements individuelle privés
- Annexe L Dispositions particulières régissant le Canal de Marseille et ses Dérivations

## ARTICLE 2 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE L'EAU

Dans le cadre de sa mission, le Service de l'eau est tenu :

- D'assurer, la continuité du Service public de l'Eau potable, ainsi que son bon fonctionnement. Cependant des circonstances exceptionnelles, dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie, etc.), sont susceptibles d'entraîner l'application des dispositions prévues aux articles 36 et 37 du présent Règlement,
- De fournir une « eau potable » constamment conforme à la réglementation en vigueur relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine. Les données afférentes à la qualité de l'eau sont accessibles à tout usager selon les modalités définies à l'article 5. Le Délégué doit rappeler à l'abonné la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Le Délégué doit également informer les Communes, le Délégué et les autorités sanitaires départementales concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers. Lorsque des analyses seront nécessaires en complément des contrôles habituels, le Délégué effectuera des prélèvements aux emplacements les mieux adaptés,
- De fournir, en exploitation normale, une pression dans les conduites publiques supérieure ou égale à 21 mètres de hauteur d'eau (2,1 bars), sauf dans les zones où la différence d'altitude avec le réservoir étant inférieure à 21 mètres, la pression minimale sera égale à 50% de la pression statique,

La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Le Délégué peut indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée ; l'abonné doit vérifier la compatibilité de ses installations privées avec cette pression.

- de faire droit à toute demande d'abonnement dans les conditions définies au présent règlement de service, sous réserve de l'obtention des autorisations nécessaires à l'établissement du branchement,
- d'établir les branchements sous sa propre responsabilité,
- de satisfaire aux 12 engagements de la « Charte client » listés en annexe

A du présent Règlement, définissant un niveau de prestations dans les relations avec les usagers, et approuvés par le Délégué, pour garantir la qualité de son service, dont le non-respect est sanctionné dans les conditions prévues à l'annexe précitée.

- d'apporter à l'usager tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent Règlement de Service et de ses annexes et aux dispositions réglementaires et législatives régissant ses rapports avec le service de l'eau
- d'informer les abonnés de toute surconsommation conformément aux dispositions prévues au décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, pris en application de la loi Warsman et désormais codifiées aux articles R2224-19-2 et R2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales
- de prévoir, conformément à l'article L. 732-1 du Code de la sécurité intérieure, les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise selon les modalités de l'article 37
- De munir tous ses agents, chargés de l'application du Règlement de Service, d'une carte professionnelle. Les agents habilités pour la surveillance de la distribution de l'eau et de ses dépendances portent un signe distinctif et sont munis d'un titre attestant leur fonction. Ils ne peuvent recevoir des abonnés, des usagers ou de tout tiers aucune gratification, sous quelle que forme que ce soit.

Le Délégué peut procéder à la modification provisoire ou définitive des conditions d'exploitation du réseau de distribution notamment la pression. Si les conditions de desserte des abonnés doivent en être substantiellement et durablement modifiées, le changement interviendra sous réserve qu'il ait, en temps opportun et au plus tard 48 heures auparavant, averti les abonnés des conséquences desdites modifications et donné des prescriptions à prendre par les abonnés pour y remédier.

En outre, le Délégué peut fournir, pour des usages particuliers, à proximité du Canal de Marseille et de ses Dérivations, de l'eau non potable, dite « eau brute ». L'eau brute n'est soumise à aucun traitement. L'eau brute est délivrée sans aucune garantie de potabilité. Le réseau d'eau brute ne sera pas étendu pour assurer des dessertes nouvelles, sauf accord particulier avec le Délégué.

## ARTICLE 3 – OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ABONNÉS

Les abonnés doivent se conformer à toutes les dispositions du présent Règlement.

Ainsi, sont-ils tenus :

1. de respecter les règles d'usage de l'eau posées dans le présent Règlement,
2. de fournir au Délégué leurs coordonnées exactes (identité, Kbis, adresse postale et électronique, téléphone fixe et/ou mobile, ...) et à les faire mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à l'abonnement souscrit,
3. de payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à leur charge en vertu du présent Règlement. Les tarifs et modalités de paiement sont approuvés par le Délégué,
4. de permettre l'accès aux agents du Délégué pour les travaux d'entretien, de vérification du branchement, du dispositif de comptage et le relevé, ou le remplacement du compteur, ainsi que les autres contrôles : puits, forages...
5. de permettre l'accès au personnel des entreprises mandatées par le Délégué ou son Délégué pour exécuter des travaux sur branchements, dans les conditions fixées dans le chapitre 3,
6. de ne pas porter atteinte à la partie du branchement située à l'intérieur de leur propriété comme précisé à l'article 17, et de signaler au plus tôt toute fuite ou désordre constaté sur la partie publique ou privative du branchement,
7. de respecter les dispositions du chapitre 4, en ce qui concerne leurs installations intérieures après compteur,
8. d'informer le Délégué de toute modification à apporter à leur dossier.

Il est formellement interdit :

1. de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou introduction de substances dangereuses,

En application de l'article R 1324-2 du Code de la Santé Publique, le fait, par imprudence ou négligence, de dégrader des ouvrages publics ou de laisser introduire des matières susceptibles de nuire à la salubrité, dans l'eau de source, des fontaines, des puits, des citernes, conduites, aqueducs, réservoirs d'eau servant à l'alimentation publique, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de 3ème classe.

2. d'utiliser l'eau autrement que pour un usage personnel conforme à l'abonnement,
3. de céder ou mettre à disposition l'eau dans une autre propriété, sauf en cas d'incendie,
4. de relier les installations hydrauliques raccordées au réseau public à des installations alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, forage, récupération d'eau de pluie, ...) ; voir articles 19 et 39.4 du présent Règlement,
5. d'utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public,
6. de pratiquer tout puisage sur le branchement avant compteur et sur le réseau public, de manœuvrer les appareils de réseau, de modifier l'installation du compteur ou d'en gêner son fonctionnement, de détériorer ou modifier les équipements du poste de comptage et de briser les plombs de scellement, etc...,
7. de pratiquer tout puisage sur les appareils publics du réseau tels que bouche de lavage et poteau incendie sauf autorisation particulière,
8. de manœuvrer les commandes des branchements des appareils publics de lutte contre l'incendie. En cas d'incendie, il est interdit d'utiliser le branchement pour tout autre besoin, sauf cas de force majeure. Les appareils de lutte contre l'incendie ne peuvent être utilisés que pour l'usage auquel ils sont destinés, sauf exceptions prévues à l'article 10 du présent Règlement.
9. de porter atteinte à l'intégrité du compteur ou de son module radio, de modifier ou gêner le fonctionnement du module de télélevé

Les infractions aux dispositions du présent article, qui constituent des entraves au bon fonctionnement du Service public de l'Eau, exposent le contrevenant aux sanctions prévues à l'article 39.

## ARTICLE 4 – MODALITÉS DE FOURNITURE DE L'EAU

La fourniture de l'eau est effectuée 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. Les modalités d'établissement sont précisées au Chapitre 2 ABONNEMENT.

Il n'est pas établi de branchement qui, par son diamètre ou son débit, serait susceptible de perturber la distribution de l'eau des autres abonnés. Lorsque la situation de la propriété à desservir nécessite la réalisation ou la modification d'une conduite, les travaux correspondants seront financés conformément à la législation en vigueur.

Les modalités techniques d'exploitation normale du réseau sont susceptibles d'entraîner des modifications des caractéristiques de l'eau distribuée qui doit rester, en toute circonstance, conforme à la réglementation. Dans ces conditions, le Délégué ne peut être tenu responsable des conséquences éventuelles de ces modifications.

L'utilisation d'eau du réseau public sans abonnement est interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

Les différentes catégories d'abonnement, leurs modalités d'octroi et de tarification sont définies aux articles 8 et suivants.

## ARTICLE 5 – INFORMATION

Toute information peut être obtenue auprès du service de l'eau aux adresses ou coordonnées suivantes :

- Le Centre Service Clients  
La Passerelle 09 69 39 40 50 du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30  
Urgence (hors heures ouvrables) : 04 91 83 16 15  
Adresse postale : TSA 50264 – 13862 Vitrolles cedex 9  
Le site internet [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr)  
Les trois agences d'accueil :
  - Agence de La Ciotat  
Allée de la Plaine Brunette Zone Athélia II 13600 La Ciotat

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 (Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 00 67 23)

- Agence de Marignane

16, allée de la Palun - Z.I. de la Palun 13700 Marignane

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30 (Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 57 65 90)

- Agence de Marseille République

50 Rue de la République - 13002 Marseille

Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30

### a) Information des abonnés et usagers

Tout usager peut demander auprès de la Direction Clientèle du Délégué toute information d'ordre général sur le Service de l'Eau (tarifs, barèmes, prescriptions techniques, délais d'interventions, ...). Il peut en demander la confirmation par écrit ou consulter toute documentation disponible sur le site internet du Délégué (tarifs, ...).

Les données relatives à la qualité de l'eau, issues du contrôle réglementaire, sont accessibles à tout abonné et usager auprès :

- de la Direction Clientèle du Délégué, (Centre Service Clients, agences d'accueil, ...),
- du site internet [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr), (des informations sur les caractéristiques principales de l'eau et notamment sa qualité y sont consultables),
- du Maire de la Commune, et du Président de la Métropole,
- du Préfet,

dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

Conformément à l'article 8 de l'arrêté modifié du 10/07/1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, une note de synthèse annuelle sur les données relatives à la qualité des eaux distribuées est communiquée une fois par an à l'occasion d'une facturation.

Tout abonné peut créer son espace personnel sur le site Internet du Délégué. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le Délégué par courrier électronique à l'adresse mail que l'abonné a déclaré. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à en avvertir sans délai le Délégué. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que l'abonné puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Le Délégué assure la gestion du fichier des abonnés conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles et notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite loi « Informatique et Libertés ») ainsi que le règlement n°2016/679 dit règlement général sur la protection des données (RGPD). Tout abonné a le droit de consulter gratuitement auprès de la Direction Clientèle du Délégué, le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant (fichier des abonnés, factures) et d'en obtenir rectification. Il peut également obtenir, sur simple demande, un exemplaire de ces documents. Les photocopies sont facturées sur la base du tarif précisé à l'annexe G du présent règlement.

Conformément à la loi informatique et libertés modifiée, les abonnés disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, de portabilité, et le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL 3 place de Fontenoy TSA 80715 Paris cedex 07, pour motif légitime auprès de la Société Eau de Marseille Métropole en écrivant à l'adresse électronique suivante [sem-dpo@eauxdemarseille.fr](mailto:sem-dpo@eauxdemarseille.fr) ou bien à l'adresse postale : Société Eau de Marseille Métropole, Délégué à la Protection des Données, 78 boulevard Lazer CS 90321, 13395 MARSEILLE CEDEX 10. Pour toute demande la copie d'une pièce d'identité signée sera nécessaire.

Le fichier des abonnés pourra être utilisé pour tous les travaux engagés par le Délégué ou son Délégué, notamment les travaux sur branchements. Lors de cette opération, la clause de confidentialité sera rappelée aux entreprises attributaires des marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux.

### b) Information des Communes

Conformément à l'article L. 2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, la Métropole produit chaque année un Rapport sur le Prix et la Qualité du Service public de l'Eau, transmis à toutes les Communes qui le tiennent à la disposition des usagers.

## Chapitre 2 - Abonnement

### ARTICLE 6 – CONTRAT D'ABONNEMENT

#### **a) Souscription**

Toute personne, physique ou morale, désirant être alimentée en eau et remplissant les conditions énoncées au présent Règlement doit souscrire un contrat d'abonnement. Les demandes d'abonnement peuvent être formulées auprès de la Direction Clientèle du Délégitaire, par téléphone, par courrier, par internet (site du Délégitaire), par visite à une agence d'accueil. A cette occasion, le demandeur fournira les coordonnées du propriétaire qui demeure responsable des installations.

Avant toute fourniture d'eau, l'usager doit faire une demande d'abonnement afin que ce dernier puisse être effectif. Lors de la demande d'abonnement, un dossier d'information sur le Service de l'Eau, un exemplaire du Règlement de Service, deux exemplaires du courrier-contrat, un formulaire de rétractation ainsi que le tarif de l'eau en vigueur sont transmis au demandeur. Par la signature du courrier contrat, dont il renvoie un exemplaire signé au service de l'eau accompagné des justificatifs demandés (Kbis, Rib, justificatif d'identité...) le demandeur devient abonné du Service de l'Eau et reconnaît avoir reçu le Règlement de Service. Les éventuelles conditions particulières du contrat, sont transmises à l'abonné. Il recevra une première facture, dite « facture d'accès au service » correspondant aux frais administratifs d'accès au service définis à l'article 29 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, sans avoir à justifier d'un motif quelconque, après le paiement de sa facture pour renoncer à son abonnement. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Si l'usager ne renvoie pas le courrier contrat signé au Service de l'Eau, il est considéré comme abonné du Service après paiement de la facture d'accès au service à l'expiration du délai de rétractation. En l'absence de contractualisation l'usager s'expose à la fermeture de son branchement sans pour autant être exonéré du paiement de ses consommations.

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 forfaitaires d'accès au service, représentatifs des coûts liés à la souscription de l'abonnement.

Des annexes précisant les dispositions particulières de certains types d'abonnements sont, le cas échéant, jointes à ces contrats.

La mise en place de l'abonnement individuel en immeuble collectif donne lieu à des modalités de souscription particulières précisées dans l'article 9 et à l'annexe I.

Lors de la souscription de l'abonnement, le Délégitaire délivre à l'abonné toutes informations utiles (plaquette d'information notamment) sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur, en particulier contre le gel et les chocs.

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.

#### **b) Titulaire**

Les abonnements sont délivrés aux propriétaires, locataires ou occupants de bonne foi, 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, riverains de voies pourvues de canalisations publiques de distribution d'eau (hors feeder) et pouvant justifier de leur droit.

#### **c) Unicité**

Un même abonnement ne peut être souscrit pour desservir plusieurs propriétés, sauf si elles appartiennent au même propriétaire (ou propriétaires en indivision ou copropriétaires) et à la condition que ces propriétés aient des limites communes. En dehors des dispositions relatives aux abonnements individuels en immeuble collectif définies à l'article 9 et à l'annexe I, les propriétaires d'immeubles divisés en logements ou locaux sont représentés auprès du Délégitaire par un syndic. Le syndic de l'immeuble est responsable de l'exécution des clauses du contrat d'abonnement et du paiement des sommes dues.

#### **d) Durée**

Sauf dispositions contraires visées à l'article 10, l'abonnement est consenti pour une durée indéterminée à compter de la signature du courrier contrat d'abonnement ou du paiement de la facture d'accès au service. Il se poursuit, tant que l'abonné ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que le Délégitaire n'y met pas fin en vertu des cas prévus au présent Règlement. Tant que l'abonné n'a pas demandé la résiliation de son abonnement, il demeure tenu de l'ensemble de ses obligations.

La demande de fermeture de branchement par l'abonné, momentanée ou provisoire, ne constitue pas résiliation et ne suspend pas le contrat d'abonnement ni la facturation de la part fixe.

#### **e) Catégorie d'abonnement**

La catégorie d'abonnement attribuée à un titulaire est fonction du type d'utilisation (domestique, espaces verts, temporaire, usage industriel, incendie, agricole), du type d'appareil (compteur, Poteau Incendie / Borne Incendie, Robinet Jauge, Vanne martellière) et du type de réseau (réseau d'eau filtrée, réseau d'eau brute).

### ARTICLE 7 – MODIFICATIONS ET RÉSILIATION DE L'ABONNEMENT

#### **a) Modifications**

Le changement de type d'abonnement, à la demande de l'abonné, donne lieu à l'établissement d'un nouveau contrat. Les autres modifications donnent lieu à la mise à jour du fichier des abonnés.

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.

#### **b) Résiliation de l'abonnement avec ou sans interruption de la fourniture de l'eau**

Tout abonné qui désire résilier son abonnement doit en aviser par écrit le Délégitaire (par courrier ou par internet) au moins une semaine avant la date souhaitée. Qu'il soit locataire ou propriétaire, s'il a connaissance d'un nouvel occupant, il en communique les coordonnées au Délégitaire afin de permettre la mutation de l'abonnement à ce dernier. S'il est locataire et qu'il n'a pas connaissance du nouvel occupant, il transmet au Délégitaire les coordonnées de son propriétaire afin que ce dernier soit saisi pour une reprise éventuelle de l'abonnement à son nom ou au nom d'un nouveau locataire. Dans ce cas, le Délégitaire saisira le propriétaire pour connaître ses intentions. Sans réponse de ce dernier sous 30 jours, le Délégitaire procédera à la fermeture du branchement jusqu'à demande d'une réouverture éventuelle. Celle-ci sera alors payante, à la charge du demandeur.

Dans le cas d'une reprise du contrat d'un locataire par son propriétaire, ce dernier sera exonéré des frais d'accès au service mais devra s'acquitter de l'abonnement et des consommations tant qu'il restera titulaire.

Lorsque l'abonné demande la résiliation de son abonnement, le Service de l'Eau procède au relevé du compteur (ou à l'autorelevé), à l'interruption éventuelle de la fourniture ainsi qu'à la clôture du compte. La facture d'arrêt de compte vaut résiliation du contrat d'abonnement.

A défaut de demande de résiliation, l'abonné peut être tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.

Dans le cas de fermeture du branchement, le Délégitaire pourra procéder à une dépose du compteur et une suppression du branchement si aucun nouvel abonné ne s'est manifesté dans un délai d'un an. Toute demande d'un nouvel abonnement pour ce point de livraison devra faire l'objet d'une pose de branchement à la charge du demandeur.

Si la demande de dépose du compteur émane du propriétaire, les frais de dépose seront à sa charge après avoir été avisé montant.

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

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

De même, le titulaire d'un abonnement ne peut en aucun cas transférer son abonnement à un nouveau titulaire, sans l'accord de ce dernier, sauf décision de justice qu'il lui appartient de produire au Service de l'Eau.

**c) Décès**

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables vis-à-vis du Service de l'Eau, de l'abonnement et de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

Le Délégué doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, le Délégué a la faculté de résilier l'abonnement en cours. Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

**d) Redressement / Liquidation judiciaire**

Le Délégué procède à la résiliation d'office de l'abonnement, à moins que dans les 15 jours ouvrables suivant le jugement prononçant le redressement / la liquidation, le mandataire judiciaire ne demande par écrit le maintien de la fourniture d'eau.

Le compteur et le branchement pourront être déposés et les frais y afférant seront portés au passif de la Société en liquidation.

**e) Fermeture de branchement**

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 du robinet de branchement placé sous bouche à clé située sur le domaine public ou du robinet avant compteur avec mise en place d'un verrou, 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 responsable 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 écrit au moins une semaine avant la date souhaitée.

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.

**ARTICLE 8 – ABONNEMENTS ORDINAIRES****8.1. Abonnement général**

L'abonné qui utilise son eau pour un usage domestique doit souscrire un abonnement général.

Le code de l'environnement définit l'usage domestique de l'eau en ces termes : « Constituent un usage domestique de l'eau, au sens de l'article L.214-2, les prélèvements et les rejets destinés exclusivement à la satisfaction des besoins des personnes physiques propriétaires ou locataires des installations et de ceux des personnes résidant habituellement sous leur toit, dans les limites des quantités d'eau nécessaires à l'alimentation humaine, aux soins d'hygiène, au lavage et aux productions végétales ou animales réservées à la consommation familiale de ces personnes. » (Article R.214-5).

Il est desservi au compteur. Celui-ci devra être raccordé au réseau d'eau filtrée. Si l'usager est à proximité du Canal et que la configuration des lieux ne permet pas l'accès au réseau d'eau filtrée, l'octroi éventuel d'un abonnement sur le réseau d'eau brute est soumis à la validation de l'Agence Régionale de Santé et à l'accord de la Mairie après installation d'un dispositif privatif de potabilisation.

Les tarifs, fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figurent à l'annexe F « 01- Tarif Général Compteur Eau Potable » et « 11- Tarif Général Compteur Eau Brute ».

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

**8.2. Abonnement « immeubles collectifs à usage d'habitation »**

Les abonnements « immeubles collectifs à usage d'habitation » sont souscrits pour un compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble, sauf si cet immeuble a fait l'objet d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Un immeuble collectif à usage d'habitation est un immeuble comportant au moins deux locaux, dont au moins un à usage d'habitation, et dont la part affectée à l'habitation est supérieure à 50% de sa superficie ou des tantièmes dans le cas d'une copropriété, conformément aux dispositions de l'instruction fiscale BOI 3 C-7-06 du 08/12/2006.

Les titulaires d'abonnement « général » (propriétaires, syndic professionnels ou bénévole dûment mandatés par les copropriétaires) pourront à tout moment opter pour l'abonnement « immeubles collectifs à usage d'habitation » sur présentation de justificatifs émanant du service de l'urbanisme compétent ou des services fiscaux. Ces mêmes justificatifs devront être produits par les titulaires d'un abonnement pour « immeubles collectifs à usage d'habitation » qui souhaitent modifier le nombre de logements de l'habitation (nombre d'UF). Dans ce cas, l'index du compteur devra être communiqué au Service de l'Eau et le nouvel abonnement prendra effet après émission de la facture d'arrêt de compte conformément aux dispositions de l'article 7 b).

Les titulaires de ces abonnements font leur affaire de la répartition, entre les occupants de l'immeuble, des frais de toute nature résultant de l'existence de l'abonnement. Ils s'engagent conjointement et solidairement à en respecter toutes les obligations et désignent nommément un mandataire parmi eux, pour les représenter auprès du Délégué.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 03- Tarif Spécifique Immeuble collectif à usage d'habitation Eau Potable ».

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

Chaque logement déclaré accède à la 1ère tranche de consommation au tarif minoré, en contrepartie du paiement d'un abonnement.

**8.3. Abonnement « espaces verts privés »**

L'abonnement « espaces verts privés » est accordé aux usagers déjà titulaires d'un abonnement général ou immeuble collectif 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 privés » est obligatoirement équipé d'un compteur posé et entretenu dans les mêmes conditions que le compteur desservant les immeubles bâtis. Il doit faire l'objet d'un branchement spécifique et ne peut en aucun cas être utilisé à une fin domestique.

Le compteur peut être raccordé au réseau d'eau filtrée ou au réseau d'eau brute selon la configuration générale du réseau qui dessert les lieux.

Pour les nécessités du Service liées à la turbidité de l'eau brute, le délégué pourra, pour les abonnements eau brute de compteur de DN 15 à 40 et sur la base d'une fiche technique décrivant les besoins de l'abonné, surclasser le diamètre du compteur qui sera installé, sans incidence financière sur l'abonnement souscrit.

Les tarifs, fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figurent à l'annexe F : « 04- Tarif Spécifique Espaces Verts Privés Eau Potable » « Tarif Général Compteur Eau Brute »

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

Les volumes d'eau consommés sont exonérés de la redevance assainissement, de la redevance de modernisation des réseaux et de la redevance de pollution.

**ARTICLE 9 – ABONNEMENTS INDIVIDUELS EN HABITAT COLLECTIF**

Les conditions de ces abonnements sont régies par les dispositions spécifiques contenues dans l'annexe I au présent Règlement : « Prescriptions techniques applicables dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable ». Ils sont accordés dès l'acceptation par le Service de l'Eau du processus d'individualisation, pour chacun des logements de l'immeuble dont l'abonnement général sera souscrit par le demandeur de l'individualisation (propriétaire, syndic professionnel dûment mandaté) et dès lors que toutes les conditions techniques et administratives d'instruction du dossier seront remplies. Le demandeur de l'individualisation restera titulaire de l'abonnement du compteur général. Des abonnements individuels pourront être souscrits pour des besoins autre que les logements (Communs, locaux commerciaux, garages ...) à condition que l'usage de l'eau soit le même que pour le compteur général.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F. Il est identique au tarif de l'abonnement général visé à l'article 8.1.

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

## ARTICLE 10 – ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRE

Des abonnements temporaires peuvent être consentis, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau. L'eau fournie est délivrée au compteur, ou les volumes peuvent être exceptionnellement estimés forfaitairement.

Au cas particulier, les organisateurs de manifestations culturelles ou sportives peuvent solliciter des abonnements temporaires limités à la durée de la manifestation. Le Service de l'Eau pourra installer des robinets de puisage, rampes ou autre dispositif, équipés d'un comptage.

Les équipements seront déposés à l'issue de la manifestation et l'abonnement résilié à la date de la dépose.

Le titulaire d'un abonnement temporaire doit demander au Service de l'Eau, par courrier, la résiliation de son abonnement dès la fin du besoin, faute de quoi il demeure seul responsable des consommations et facturations de cet abonnement.

### 10.1. Abonnement de chantier

Il est consenti aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique doit alors être réalisé à leurs frais, dans les mêmes conditions administratives et financières qu'un branchement neuf ordinaire. Le compteur est équipé d'un dispositif de lecture à distance installé aux frais du demandeur. Le délégataire pourra demander, suivant la configuration des lieux et de l'usage de l'eau, la mise en place d'un dispositif de disconnexion aux frais du titulaire de l'abonnement.

Le compteur peut être raccordé au réseau d'eau filtrée ou au réseau d'eau brute selon l'utilisation prévue et la configuration générale du réseau qui dessert les lieux.

Les tarifs, fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figurent à l'annexe F « 01- Tarif Général Compteur Eau Potable » et « 11- Tarif Général Compteur Eau Brute ». La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir (au prorata de la durée de l'abonnement), les consommations à terme échu.

### 10.2. Abonnement pour fourniture d'eau mobile

Des abonnements pour fourniture d'eau mobile peuvent être consentis par le Service de l'Eau, aux entreprises et Collectivités effectuant des travaux sur la voie publique, de façon habituelle et itinérante sur une ou plusieurs communes desservie(s) par le Service de l'Eau du territoire Marseille Provence ainsi qu'aux organisateurs de manifestations de courte durée situées sur la voie publique, après autorisation de la Commune concernée.

L'abonné pourra alors prélever l'eau prioritairement sur les boîtes de lavage ou exceptionnellement sur les appareils incendie, sous réserve de l'autorisation écrite préalable du Service de Défense Extérieure Contre l'Incendie, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de protection contre les retours d'eau appelé « Valis'eau », loué auprès du Service de l'Eau (comprenant un clapet anti-retour contrôlable). Le délégataire pourra imposer la location d'un système mobile de disconnexion. Cet abonnement ne pourra pas rester plus de trois mois en un même point de prélèvement. Pour une utilisation fixe de plus de 3 mois, un abonnement de chantier doit être souscrit.

Lors de la souscription de l'abonnement pour fourniture d'eau mobile, l'abonné est tenu de déposer un cautionnement en contrepartie de la « Valis'eau » mise à sa disposition. Il doit également s'acquitter de frais de location de la « Valis'eau ».

Les tarifs, fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figurent à l'annexe G (location et cautionnement) et à l'annexe F (vente d'eau « 01- Tarif Général Compteur Eau Potable » et « 07- Tarif Espace Public Eau Potable »). La redevance de location ainsi que la redevance d'abonnement sont facturées d'avance et les volumes consommés sont facturés à terme échu.

Ce type d'abonnement est régi par des dispositions particulières énoncées en annexe J.

## ARTICLE 11 – ABONNEMENTS INDUSTRIELS

L'abonnement « industriel » est desservi exclusivement au compteur. Il est consenti aux entreprises industrielles au sens de l'article 44 septies du CGI tel qu'interprété par le juge administratif pour lequel « ont un caractère industriel au sens de l'article 44 septies du CGI les entreprises exerçant une activité qui concourt directement à la fabrication ou à la transformation de biens corporels mobiliers et pour laquelle le rôle des installations techniques, matériels et outillages mis en œuvre est prépondérant » (CE arrêt du 13 juin 2016, n° 380490, Sté Antik Batik).

Le compteur ne peut être raccordé qu'au réseau d'eau filtrée. A compter de l'entrée en vigueur du présent Règlement, aucun abonnement de type industriel ne sera accordé sur le réseau d'Eau Brute sauf autorisation expresse de l'autorité Délégante.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 05- Tarif Spécifique Industriel Eau Potable ».

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

## ARTICLE 12 – ABONNEMENTS AGRICOLES

L'abonnement agricole est réservé exclusivement aux exploitants agricoles, ainsi qu'aux retraités de cette profession, qui justifient de cette qualité par la production d'un certificat d'inscription à une Caisse d'Assurance Maladie des Exploitants Agricoles (AMEXA ou MSA).

L'eau fournie pour usage agricole est principalement de l'eau potable. Les exploitants agricoles répondant aux conditions ci-dessus pourront être alimentés en eau brute lors de l'entrée en vigueur du présent règlement, sous la réserve expresse que les nécessités du Service le permettent. Le Service de l'Eau se réserve le droit de résilier l'abonnement eau brute et de le remplacer par un abonnement en eau potable dès que les installations du réseau général le permettent.

L'usage de l'eau fournie est réservé à la mise en valeur des terres à des fins de production animale ou végétale, à l'exclusion des cultures d'agrément.

### 12.1. Abonnement agricole au compteur

L'abonnement agricole au compteur est desservi aux agriculteurs qui disposent à proximité de leur exploitation d'un réseau capable de délivrer le débit nécessaire avec une pression suffisante.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 06-Tarif Spécifique Agriculture Eau Potable » et « 16-Tarif Spécifique Agriculture Eau Brute ».

L'abonnement est facturé à terme à échoir, les consommations à terme échu.

### 12.2. Abonnement agricole temporaire

L'abonnement agricole temporaire ne peut plus être souscrit à compter de l'entrée en vigueur du présent Règlement.

### 12.3. Abonnement spécifique agricole à la vanne

L'abonnement « spécifique agricole à la vanne », ne peut plus être souscrit à compter de l'entrée en vigueur du présent Règlement.

Le Service de l'Eau se réserve expressément le droit de résilier ces abonnements à l'expiration de la période en cours, si l'intérêt du Service l'exige.

Ainsi, il les remplacera par l'un des deux abonnements suivants, en fonction des possibilités du Service :

- la substitution se réalisera à partir d'un réseau d'eau potable sous pression, situé à proximité de la vanne à supprimer. Le Service de l'Eau réalisera à ses frais la pose d'un branchement et d'un compteur. Il sera consenti l'abonnement « agriculture eau potable » ;
- la substitution se réalisera directement à partir du Canal de Marseille. Le Service de l'Eau réalisera à ses frais la pose d'un branchement et d'un compteur. L'alimentation se fera soit par pompage, à la charge de l'abonné, soit de façon gravitaire. Il sera alors consenti l'abonnement « biodiversité » défini à l'article 14.3 ci-après.

Les abonnés agriculteurs ayant supprimé leur abonnement à la vanne pour la souscription d'un abonnement biodiversité seront exonérés de la redevance annuelle.

## ARTICLE 13 – ABONNEMENTS ESPACES PUBLICS

L'abonnement « Espace public » est réservé à la Métropole Aix Marseille Provence territoire Marseille Provence et aux communes membres du Conseil de Territoire Marseille Provence pour les consommations suivantes liées à un usage d'intérêt général de l'eau sur leur espace public, justifiant d'un tarif spécifique :

- arrosage des espaces verts publics y compris des stades et autres complexes sportifs ouverts gratuitement au public,
- nettoyage de la voirie,
- alimentation des douches ouvertes gratuitement au public sur les plages,
- alimentation des points d'eau situés dans les cimetières,
- alimentation des fontaines et bornes fontaines publiques,
- alimentation des piscines publiques.
- Alimentation d'une cascade.

Le compteur peut être raccordé au réseau d'eau filtrée ou au réseau d'eau brute selon l'utilisation prévue et la configuration générale du réseau qui dessert les lieux.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 07- Tarif Espace Public Eau Potable » « 20- Tarif Espace Public Eau Brute ». La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

## ARTICLE 14 – ABONNEMENTS SPÉCIFIQUES

Certains abonnés peuvent bénéficier dans le cadre d'abonnements spécifiques, de tarifs différents du tarif général. Dans tous les cas, le Délégué est tenu de faire bénéficier des mêmes conditions les usagers placés dans une situation identique à l'égard du Service de l'Eau.

### 14.1. Abonnement de lutte contre l'incendie

Toute personne peut souscrire un abonnement de secours contre l'incendie sous réserve de sa compatibilité avec le bon fonctionnement du réseau public de distribution, à la condition que le demandeur souscrive, ou ait déjà souscrit, un abonnement ordinaire.

L'abonné ne peut pas utiliser le branchement d'incendie pour tout autre besoin. La résiliation de l'abonnement est faite en cas de cessation ou de modification de l'activité sous réserve de fournir une attestation du Service de Protection ou de la Commission locale de sécurité.

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.

En cas d'incendie, l'eau est mise à disposition gratuitement. Un justificatif peut alors être demandé par le Délégué et le Délégué.

Ces abonnements ne concernent pas les appareils d'incendie publics.

Le compteur ne peut être raccordé qu'au réseau d'eau filtrée.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 08-Tarif Spécifique Incendie Eau Potable ».

La redevance d'abonnement est facturée à terme à échoir, les consommations à terme échu.

Les abonnements « incendie » donnent lieu à la mise en place des dispositions spéciales applicables aux installations privées de défense incendie conformément à l'Annexe K du présent Règlement.

### 14.2. Abonnement à la jauge

L'abonnement « général à la jauge » ne peut plus être souscrit à compter de l'entrée en vigueur du présent Règlement. Dès la mise en vigueur du présent Règlement, les abonnements desservis à la jauge ne pourront être l'objet d'augmentation de débit.

En cas de vente d'un bien alimenté à la jauge, cette dernière devra être remplacée par un compteur.

### 14.3. Abonnement biodiversité

Cet abonnement, exclusivement desservi au compteur, est réservé aux abonnés situés en limite immédiate du Canal de Marseille ou de ses dérivations pour leurs consommations d'arrosage d'espaces verts.

Il a pour objectif de maintenir et conforter la trame bleue créée par le Canal de Marseille tout en rationalisant les usages dans le respect de la biodiversité locale.

Seront éligibles à cet abonnement : seuls, les particuliers, pour un usage privé, mitoyens du canal, les agriculteurs (y compris agriculture urbaine) et les jardins familiaux ou solidaires

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 19- Tarif Spécifique Biodiversité Eau Brute ».

### 14.4. Abonnement Jardins familiaux ou solidaires et agriculture urbaine

Le Service de l'eau pourra délivrer de l'eau aux associations dotées d'un statut légal de « jardins familiaux » ou « jardins solidaires » ainsi qu'aux « agriculteurs urbains ». Le statut « d'agriculteur urbain » doit faire l'objet d'une validation écrite par les services compétents de la Métropole sur base du projet qui lui sera présenté.

Le tarif de ces abonnements sera fonction de la nature de l'eau fournie et de la possibilité technique d'installer un compteur. En fonction de la configuration des lieux, le tarif appliqué sera :

- tarif « spécifique agriculture Eau Potable » si le lieu peut être alimenté en Eau Potable et peut être équipé d'un compteur,
- tarif « spécifique agriculture Eau Brute » : si le lieu peut être alimenté en Eau Brute et peut être équipé d'un compteur,

- tarif « biodiversité » : si le lieu est mitoyen du canal et peut être équipé d'un compteur. Si les différentes options sont possibles, le choix appartient à l'abonné. Les tarifs, fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figurent à l'annexe F.

### 14.5. Bornes monétiques

Des bornes de puisage monétiques sont installées par l'autorité Délégante sur le territoire de la Métropole Aix Marseille Provence. Le Service de l'Eau en assure la surveillance et l'entretien. L'accès à l'eau par ces bornes monétiques s'effectue grâce à une carte prépayée à retirer à l'Agence République - 50 rue de la République - 13002 Marseille.

Le tarif, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe F « 01- Tarif Général Compteur Eau Potable » tranche 2 sans abonnement.

### 14.6. Abonnements spéciaux

Le Service de l'Eau se réserve le droit de consentir à certains abonnés, après accord du Délégué dans le cadre de conventions particulières, un abonnement spécial. Si les circonstances l'y obligent, une limite maximale aux quantités d'eau fournies aux abonnés spéciaux ainsi que l'interdiction temporaire de certains usages de l'eau ou la construction obligatoire d'une réserve peuvent être fixées.

Le Service de l'Eau peut attribuer des « abonnements temporaires d'urgence à débit limité », équipés d'un comptage, pour alimenter des campements ouverts ou des situations d'urgence pour satisfaire aux besoins de minima vitaux de personnes en situation très précaire.

Le Service de l'Eau décline toute responsabilité pour l'usage qui est fait de cette alimentation et en cas de dégradation des équipements, notamment les systèmes de protection contre les retours d'eau.

Le Service de l'Eau est tenu d'informer le Délégué de l'existence et de la consommation de ces abonnements.

Ces abonnements pourront être attribués au Service de l'Eau qui prendra alors les consommations à sa charge dans le cadre des dispositions contractuelles de la Délégation.

Le Service de l'Eau ou le Délégué pourra à tout moment interrompre l'abonnement et la fourniture d'eau, au plus tard le jour du départ, volontaire ou involontaire des bénéficiaires.

L'établissement de ces abonnements est subordonné à la constitution d'un dossier officiel de constat de situation d'urgence produit par la Commune, le Délégué, la Préfecture ou tout autre organisme habilité.

## Chapitre 3 - Canalisations, branchements et compteurs

### ARTICLE 15 – CANALISATIONS

#### 15.1. Extension ou renforcement du réseau public

Pour toute extension ou renforcement de réseau, le demandeur est invité à déposer un dossier auprès du Délégué, par courrier, par internet ([www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr), Espace abonné) ou par téléphone auprès du Centre Service Clients. Le délégué soumettra la demande au délégué.

#### 15.2. Incorporation de canalisations au réseau public

Lorsque des installations ou des conduites ont été établies par le Délégué ou son Délégué en propriété privée avec la participation ou aux frais exclusifs d'un tiers, elles n'en sont pas moins du seul fait de leur mise en service, incorporées au réseau public.

Lorsque ces mêmes installations ou conduites ont été établies par un tiers dans la propriété privée, les conditions de leur incorporation au réseau public font l'objet de conventions particulières de reprise selon des dispositions approuvées par le Délégué. Cette incorporation ne devient effective qu'après l'agrément technique du Délégué, matérialisé par un constat signé et paiement par le demandeur, s'il y a lieu, des frais de mise en conformité de ce réseau.

Pour les installations ou conduites établies en propriété privée, il est constitué des servitudes d'occupation du sous-sol au profit du Délégué par actes authentiques et aux frais du demandeur.

## ARTICLE 16 – BRANCHEMENTS

### 16.1. Définition et propriété des branchements et dispositifs de comptage

Le « branchement » désigne l'installation qui va de la prise d'eau sur la canalisation publique de distribution d'eau jusqu'au dispositif de comptage. Qu'il soit situé en domaine public ou privé les éléments du branchement font partie du service de l'eau non compris le joint aval du robinet. Le descriptif, les régimes de propriété, de responsabilité, d'entretien et de surveillance sont détaillés aux schémas figurant dans l'annexe D du présent Règlement.

### 16.2. Conditions d'établissement des branchements

#### a) Conditions d'établissement des branchements et emplacement du compteur

Les branchements ne peuvent être raccordés que sur des canalisations de distribution locale hors feeder (de diamètre supérieur à 300 mm).

Il est établi au moins un branchement pour chaque immeuble. Cette règle s'applique sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Le Délégué détermine le diamètre du branchement et du compteur en fonction des indications fournies par le demandeur. Le tracé du branchement et l'emplacement du dispositif de comptage sont fixés en concertation avec l'abonné, de telle sorte que le tracé du branchement, établi perpendiculairement à la canalisation de distribution, soit le plus court possible.

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 1242 du Code Civil.

Les branchements individuels installés doivent garantir une bonne qualité technique, sanitaire et environnementale, y compris dans les cas d'application de l'article L.332-15 du Code de l'Urbanisme.

Le ou les dispositifs de comptage doivent être installés le plus près possible de la voie publique ou privée, et conformément aux Prescriptions Techniques du Service :

- dans un coffret de façade, ou niche, situé en limite de la voie, ou à défaut,
- dans un regard installé sous le domaine public, ou à défaut,
- dans un regard installé en limite intérieure de propriété ou à défaut,
- dans le bâtiment à desservir.

Lorsque le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment, en amont du compteur, doit être visible et dégagée, afin que le Délégué puisse y avoir accès.

En cas d'abonnement individuel en habitat collectif, les compteurs individuels en immeubles collectifs seront installés dans les parties communes lorsque la configuration technique de l'immeuble le permet. Les conditions d'installation des dispositifs de comptage sont définies en annexe I.

Le compteur doit être posé de manière à permettre en tout temps un relevé aisé des consommations ainsi qu'une vérification et un entretien faciles. Son installation doit permettre également l'écoulement des eaux en cas de vidange de l'installation. L'emplacement retenu et l'environnement du compteur doivent répondre aux règles précisées dans les Prescriptions Techniques du Service.

A l'exception des cas où le compteur est placé dans un regard situé en domaine public, l'abonné doit veiller à assurer à tout moment l'accessibilité du compteur et le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Il doit effectuer à cet effet tout aménagement dans un délai de six mois à compter de la notification de la demande du Délégué. Dans le cas d'inaccessibilité au compteur constatée en raison de situation dangereuse par le fait de l'abonné, le Délégué est en droit de procéder à la fermeture du branchement dans les conditions prévues à l'article 35. L'abonné s'expose alors à l'installation à ses frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété.

#### b) Exécution des travaux d'installation d'un branchement

Les travaux d'installation d'un branchement neuf sont exécutés par le Délégué aux frais du demandeur. En revanche, la mise en place du coffret, la construction du regard ainsi que la réalisation de la tranchée sous domaine privé sont réalisées par le demandeur, qui les fait exécuter par le Délégué ou le prestataire de son choix, sous réserve du respect des Prescriptions Techniques du Service.

Les matériels et matériaux constitutifs du branchement neuf sont choisis par le Délégué.

Le Délégué présente au demandeur un devis ferme avec le descriptif dé-

taillé des travaux à réaliser, établi selon les barèmes en vigueur, et précisant leur délai d'exécution ainsi que les modalités de paiement.

Les travaux de réfection des chaussées et des trottoirs de la voie publique ou privée sont compris dans les travaux d'installation des branchements. Dans les limites de la propriété du demandeur, le Délégué assurera dans les règles de l'art, la réfection des sols éventuellement endommagés lors des travaux d'installation lorsqu'il s'agit de pelouse, béton, matériaux enrobés classiques. La remise en état des sols et revêtements de sol particuliers, semis ou plantations restera à la charge du demandeur.

En cas de malfaçon dûment constatée, le Délégué s'engage à effectuer les travaux nécessaires de remise en état, le demandeur est en droit de faire procéder à tous constats utiles en vue de faire jouer s'il y a lieu la responsabilité du Délégué.

#### c) Instruction des demandes émanant des notaires

Le Service de l'Eau instruira et répondra à titre gratuit aux demandes des notaires, dans le cadre de ventes immobilières, portant sur la connaissance de 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.

## ARTICLE 17 – GESTION DES BRANCHEMENTS ET DES DISPOSITIFS DE COMPTAGE

### a) Responsabilité, surveillance des branchements et des dispositifs de comptage

La surveillance des branchements est assurée dans les conditions suivantes :

- le Délégué est responsable de la surveillance de la partie du branchement appartenant au Délégué comme défini à l'annexe D. Il en assure la surveillance et assume les conséquences des éventuels dommages,
- pour la partie située en domaine privé, le branchement est sous la garde et la surveillance de l'abonné. Ce dernier supporte les conséquences des 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. Il devra informer sans retard le Délégué de toute anomalie constatée sur le branchement ou sur son parcours. Dans le cas des abonnements individuels en immeuble collectif, les responsabilités de surveillance sont décrites dans l'annexe I.

### b) Entretien, réparation des branchements et des dispositifs de comptage

Le Délégué est seul habilité à effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur l'ensemble du branchement jusqu'au filetage aval du poste de comptage, quelle qu'en soit leur nature. Sur les branchements en service, les frais qui en découlent sont à la charge du Délégué y compris sur la partie privative du branchement. Cependant, sont à la charge de l'abonné, selon le barème en vigueur, tous les travaux de réparations qui résulteraient de sa négligence, de son imprudence ou de celle d'un tiers, le Délégué procédant à la remise en état fonctionnelle des lieux. Sont considérées comme négligences, une anomalie de fonctionnement visible non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations...

Sur la partie publique du branchement située en domaine privé, l'abonné ne peut s'opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le service de l'eau. Les éventuels frais de démolition (revêtement de sols, coffrages, mobilier, etc.) ou d'arrachage de plantation sont à la charge du délégué.

Le Délégué prend en charge le remblaiement des tranchées exécutées pour les besoins des réparations. Tous les frais de remise en état des sols (enrobés, carrelages ou dallage, pelouses et plantations, ...) sont à la charge de l'abonné.

L'abonné doit prévenir le distributeur de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) sur le branchement, dès leur constatation, y compris sur la partie publique du branchement)

### c) Déplacement, modification des branchements et des dispositifs de comptage

Si l'abonné souhaite des modifications de son branchement ou de son dispositif de comptage, elles seront réalisées à ses frais par le Délégué, selon le barème en vigueur. Ces modifications doivent être compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Par ailleurs, ne sont pas à la charge de l'abonné, les travaux de modification des branchements occasionnés par des changements d'alignement ou

de nivellement des voies publiques ou privées, ainsi que tous autres travaux exécutés par les services de voirie ou par les différents services publics.

#### d) Remplacement des branchements

Le Service de l'Eau prend à sa charge les travaux de remplacement des branchements en matériaux périmés présentant des défauts fonctionnels, ainsi que les travaux de renouvellement des branchements. Le Délégué et le délégataire prendront toutes les dispositions utiles pour procéder à ces remplacements. L'abonné ou le propriétaire de l'immeuble desservi ne pourra s'y opposer et devra faciliter l'accès au personnel des entreprises mandatées par le Délégué ou son Délégué pour exécuter ces travaux. L'accès au compteur et à la conduite constituant le branchement, devra être totalement dégagé avant l'intervention des entreprises de travaux. Dans le cas contraire, le Délégué, ou son Délégué, se réserve le droit de différer l'opération.

Le Délégué, ou son Délégué, procède à la modernisation partielle du branchement, et déplace le point de comptage en limite de propriété, après envoi d'un courrier en recommandé avec accusé de réception, sans que l'abonné puisse élever aucune contestation, dans les cas suivants :

1. En l'absence de contact ou en cas de refus d'accès,
2. Dans le cas où les aménagements intérieurs effectués par l'abonné empêchent le renouvellement à l'identique du branchement,
3. En cas de non-conformité du branchement au Règlement de Service imputable à l'utilisateur.

Dans ces cas, le surcoût des travaux engagés par le Délégué pour moderniser le branchement et le rendre conforme aux Prescriptions Techniques du Service ou en établir un nouveau, sera à la charge de l'abonné.

#### e) Remise en service des branchements existants

Un ancien branchement fermé, en matériaux non périmés, peut être remis en service après vérification, remise en état éventuelle et désinfection qui seront effectuées aux frais du nouvel abonné, dans les conditions précisées dans les Prescriptions Techniques du Service.

#### f) Désaffectation des branchements

Les branchements en matériaux périmés ou hors service depuis plus d'un an, dont l'abonnement est résilié, sont définitivement désaffectés et ne peuvent plus être remis en service. En cas de nouvelle demande d'abonnement, un nouveau branchement doit être réalisé aux frais du demandeur.

Les branchements résiliés, en matériaux périmés ou détachés de la canalisation d'eau en service, notamment lorsque la canalisation aura été renouvelée, ne seront pas remis en service.

## ARTICLE 18 – COMPTEURS : RELÈVE, ENTRETIEN

Le compteur, de classe C et d'un modèle approuvé par les Services de l'Etat chargés de la métrologie, sera choisi et mis à disposition par le Délégué, en fonction de la demande de consommation, déclarée par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure et à l'annexe E.

Toutes facilités doivent être accordées au Délégué pour permettre l'accès au compteur.

Le bon état de propreté du regard ou de la niche de comptage doit être assuré par l'abonné et éviter la présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse pour permettre en toutes circonstances les interventions du Délégué.

En toutes hypothèses, l'abonné ne peut refuser l'accès au compteur qui doit pouvoir être contrôlé et remplacé par les agents du Délégué.

#### a) Relevé

Le Délégué a mis en œuvre le télé-relevé de l'ensemble des compteurs, et procède dès lors à la facturation sur consommation réelle. Pour ce faire, les compteurs sont systématiquement équipés d'un dispositif permettant le relevé à distance par le biais du système de télé-relevé.

Le Délégué s'assure qu'un index réel de consommation de moins d'un an est en permanence disponible pour le calcul de la facturation de l'abonné, si besoin en allant effectuer sans frais un relevé d'index du compteur. Dans les cas où le compteur n'est pas accessible depuis la voie publique et/ou que l'abonné ne donne pas accès au compteur au délégataire pour effectuer une relève ou une maintenance du système de télé-relevé, la facturation sera établie au forfait.

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

- soit par lecture directe de l'index de son compteur,

- soit, si son compteur est équipé du dispositif technique adapté, dans son espace client (site internet du Délégué).

Le relevé qui sert à établir la facture est mentionné dans la facture d'eau.

Pour les autres abonnements, le relevé est effectué dans les conditions spécifiques prévues à leur contrat.

Ces relevés périodiques n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance.

Lorsque le compteur est installé dans un regard situé en domaine public, la responsabilité de l'abonné ne sera pas recherchée en cas de nonaccès au compteur.

Lorsque l'abonné bénéficie du télé-relevé, il peut demander le déplacement d'un agent du Délégué pour un relevé visuel sans frais, dans la limite d'un relevé tous les 5 ans.

En cas de refus de l'abonné d'une installation ou de la maintenance d'un compteur équipé du dispositif de télé-relevé, le Délégué effectue une fois tous les deux ans, un relevé visuel du compteur, après prise de rendez-vous avec l'abonné. Ce relevé sera facturé conformément au barème décrit en annexe G du Règlement de Service.

En cas d'absence au rendez-vous fixé avec l'abonné, les frais de déplacement d'agent seront facturés, conformément au barème décrit en annexe G du Règlement.

S'il le souhaite, l'abonné peut effectuer un relevé visuel du compteur et communiquer l'index relevé par internet ([www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr), Espace abonné), par courrier ou par téléphone auprès du Centre Service Clients. Ces relevés par l'abonné complètent les relevés du Service ; ils ne se substituent pas au passage d'un agent. Ils ne sont pris en compte pour la facturation que pour autant qu'ils soient adressés pendant la période correspondante.

Le Délégué prévient les abonnés en cas de détection d'une surconsommation pouvant être liée à une fuite, par tout moyen à sa disposition, sans délai et au plus tard à l'émission de la facture.

Lorsque l'abonné bénéficie du télé-relevé, il peut disposer, grâce à un accès aux services Conso ou Conso+, listés en annexes B et G, d'une alerte par mail ou par SMS en cas de détection d'une surconsommation, dont il aura lui-même défini le seuil d'alerte.

Les clients grands comptes (collectivités, professionnels...) peuvent également bénéficier de l'offre spécifique payante Conso Pro telle que définie à l'annexe C.

Le Délégué ne saurait être tenu pour responsable au cas où il n'aurait pas été avisé en temps utile des modifications de situation de l'abonné impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices.

La responsabilité du Délégué ne saurait être engagée en cas de faits indépendants de sa volonté, notamment :

- Non-respect par l'abonné et/ou les personnes dont il répond, des obligations prévues ci-dessus ;
- Absence, erreur ou non mise à jour par l'abonné de ses coordonnées nécessaires à l'acheminement des courriers, SMS et/ou mail ;
- Absence, erreur ou non mise à jour par l'abonné des informations nécessaires à la prestation des téléservices ;
- Défaillance des réseaux téléphonique, Internet ;
- Retard ou non-réception d'un mail et/ou SMS du fait de l'encombrement des réseaux téléphonique et Internet ;
- Encombrements ou problèmes de configuration liés à la messagerie électronique ou vocale de l'abonné ;
- Interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique ;
- Modification du compteur d'eau par l'abonné ou un de ses prestataires ;
- Débranchement, par l'abonné ou par un tiers intervenant à son domicile autre que le Délégué, de tout ou partie de son poste de comptage.

L'abonné doit prévenir le délégataire dès lors qu'il constate que le dispositif de comptage est endommagé.

#### b) Contrôle

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007 (JO du 23 mars 2007) qui a précisé les obligations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, la vérification périodique de tous ces compteurs est obligatoire sauf ceux utilisés uniquement pour la défense incendie.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur par les agents du Délégué, ce dernier est en droit d'en exiger l'accès, en convenant d'un rendez-vous. En cas d'absence de l'abonné au rendez-vous fixé, les frais de déplacement sont alors à sa charge conformément au barème en vigueur. Après deux rendez-vous non honorés par l'abonné, ou refusés, ce dernier s'expose alors à l'installation à ses frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété, après information par courrier recommandé avec accusé réception des conséquences de ses refus.

#### **c) Entretien et remplacement des compteurs et des dispositifs de relevé à distance**

Le Délégué prend à sa charge l'entretien et la réparation ou le remplacement des compteurs et des dispositifs de relevé à distance. Toutefois, l'abonné supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence, de sa volonté délibérée, ou de celles de ses ayants droit, ou d'un tiers.

Dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif, cette responsabilité est imputée à l'abonné collectif si le dispositif de comptage de l'abonné individuel est situé dans les parties communes de l'immeuble, dans le cas contraire à l'abonné individuel.

En cas d'indisponibilité prolongée du relevé à distance ne permettant pas d'avoir à disposition un index réel de moins d'un an, le compteur sera relevé visuellement par le Délégué une fois par an et à ses frais.

En cas d'absence client répétées aux rendez-vous fixés pour la maintenance du compteur ou du module (pour son entretien ou sa réparation), de son remplacement, ces absences peuvent donner lieu à facturation de frais de déplacement d'agent prévues à l'annexe G du Règlement de Service.

Si ces absences rendent impossible le bon fonctionnement du relevé d'index à distance, le Délégué effectuera une fois tous les deux ans, un relevé visuel du compteur après prise de rendez-vous avec l'abonné. Ce relevé sera facturé comme un déplacement d'agent, conformément au barème décrit en annexe G du Règlement de Service.

Dans le cas spécifique des abonnements individualisés, en l'absence de maintien en condition opérationnelle des dispositifs permettant le bon fonctionnement du télé-relevé (par exemple, la prise électrique alimentant le concentrateur) ou l'absence d'accès aux compteurs individualisés (ne permettant pas leur maintenance) signifié via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, le Délégué peut dénoncer la convention d'individualisation et rebasculer vers le relevé et la facturation des volumes du seul compteur général. Cette dénonciation interviendra après un délai minimum d'un mois suite à deux rendez-vous non honorés ou refusés par l'abonné et information par courrier recommandé avec accusé de réception à l'abonné et au syndic des conséquences de ces refus, et par courrier simple ou par mail à tous les abonnés de la copropriété concernée.

Dans le cadre du remplacement du compteur, le relevé de l'index est remis par l'agent du Service de l'Eau à l'abonné s'il est présent ; dans le cas contraire un bordereau signifiant le remplacement est déposé, soit dans la boîte aux lettres, soit dans l'abri compteur.

#### **d) Changement du diamètre du compteur**

Le diamètre du compteur est choisi par le Délégué à partir des indications fournies par les abonnés sur leur consommation et en accord avec eux, de façon à ce que les débits d'utilisation du compteur soient toujours compris entre le débit minimal et le débit maximal prescrits, selon le diamètre, par les Services de l'Etat chargés de la métrologie (annexe E).

Lorsqu'il est constaté que le régime d'utilisation du compteur n'est pas conforme à ces conditions, du fait d'indications erronées de la part de l'abonné, ou du fait de modifications notables de sa consommation intervenant en cours d'abonnement, et après avoir entendu l'abonné, le Délégué peut exiger le remplacement du compteur par un compteur de diamètre mieux adapté.

Les frais de dépose du compteur à remplacer, de pose du nouveau compteur et de ses accessoires, ainsi que tous les frais de transport, sont à la charge de l'abonné.

Réciproquement, les frais inhérents au remplacement sont imputables au Délégué, s'il s'avère un dimensionnement insatisfaisant du compteur en fonction des données initiales.

#### **e) Plombages**

Les plombages de scellement ne peuvent être rompus que par les agents du Délégué. Pour toutes les autres ruptures, les frais inhérents au replom-

bage, tels que stipulés à l'annexe G du présent Règlement, sont à la charge de l'abonné.

#### **f) Gel des compteurs**

Le Délégué doit informer chaque abonné, des conditions de protection à mettre en œuvre contre le gel de compteur.

Les frais d'intervention et de réparation motivés par le gel sont supportés par le Délégué lorsque le compteur est installé dans un regard ou coffret réputé anti-gel dans les conditions climatiques normales de la région concernée.

Pour protéger le compteur du gel, il est conseillé :

- > dans une niche, de mettre en place soit une couche épaisse de matériaux isolants pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes, soit un sac isotherme «Instapak» disponible gratuitement dans les agences d'accueil. Ne pas laisser la porte de la niche ouverte ;
- > dans un regard, de mettre en place le même type de protection. Ne pas laisser le regard ouvert et veiller à la bonne fermeture des plaques;
- > à l'intérieur d'un local, de maintenir une température supérieure à 0°C ou de protéger le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

## **ARTICLE 19 – VÉRIFICATION DES COMPTEURS ET DES MODULES DE TÉLÉ-RELEVÉ**

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 télé-relevé. Ces vérifications auront lieu aux frais du Service de l'Eau.

L'abonné a le droit de demander à tout moment, par courrier, la vérification de l'exactitude des indications de son compteur ou du module de télé-relevé. 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 dite « WARSMANN » 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.

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

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 G du présent Règlement de Service. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service de l'Eau.

Dans tous les cas, les compteurs ou modules de télé-relevé présentant une défektivité quelconque sont remplacés.

La facturation des consommations pourra être rectifiée, le cas échéant, à compter de la date du précédent relevé.

## **Chapitre 4 - Installations intérieures**

### **ARTICLE 20 – DÉFINITION DES INSTALLATIONS INTÉRIEURES DE L'ABONNÉ**

Conformément aux schémas de l'annexe D, les installations intérieures des abonnés, qui ne relèvent pas de la responsabilité du Délégué, comprennent :

- toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés au-delà du filetage aval du robinet d'arrêt situé en aval du compteur jusqu'aux différents

points de puisage, exceptés les dispositifs de comptage individuels dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif,

- les appareils reliés à ces canalisations.

## ARTICLE 21 – RÈGLES GÉNÉRALES

### 21.1. Règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations intérieures sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur selon les modalités choisies par les abonnés ou par les propriétaires d'immeubles à leurs frais.

Les réseaux intérieurs doivent être conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur.

L'abonné doit signaler au Délégué toute situation sur sa distribution intérieure qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. En particulier, ses installations intérieures ne doivent pas induire des vitesses excessives de l'eau dans les canalisations ni provoquer des chutes ou des augmentations de pression dommageables tant pour le réseau public que pour les autres usagers.

Il appartient à l'abonné de prendre les dispositions pour protéger son réseau intérieur vis-à-vis de la pression du réseau public. En tout état de cause, sa résistance à la pression intérieure ne saurait être inférieure à une valeur fixée, sauf prescriptions particulières, à 10 bars.

Le Délégué communiquera à tout abonné qui en fait la demande le niveau de pression estimé au niveau de son branchement.

Chaque abonné, et en particulier tout nouvel utilisateur d'un branchement, doit déclarer les usages qu'il fait ou compte faire de son eau et, le cas échéant, les protections mises en place contre les retours d'eau provenant du réseau intérieur.

L'abonné doit également signaler toutes modifications des usages de l'eau susceptibles de remettre en cause l'organisation des protections anti-retour existantes.

Préalablement à la mise en service d'un branchement, l'abonné doit pouvoir présenter :

- un certificat de conformité technique délivré par un organisme qualifié en la matière, attestant du respect des règles de l'art et sanitaires des installations intérieures,
- un certificat mentionnant les résultats des analyses effectuées par un laboratoire accrédité, après désinfection du réseau privatif, attestant de la conformité sanitaire de l'installation.

En cas d'interruption de la fourniture de l'eau, chaque abonné doit s'assurer de l'étanchéité de ses installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en service de l'eau. Il doit de même prendre toutes précautions pour éviter toute détérioration d'appareils et en particulier ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation d'eau continue.

Le réseau intérieur raccordé sur le branchement de secours contre l'incendie ne doit comporter aucune autre prise que celle des appareils ou robinets nécessaires au puisage de l'eau destinée à combattre les incendies, effectuer les essais ou opérer la vidange du réseau intérieur.

Toute possibilité d'intercommunication entre ces installations spéciales de défense incendie et le réseau de distribution intérieur utilisé pour l'alimentation en eau potable est formellement prohibée.

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 le Délégué 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 de l'installation privée. 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.

### 21.2. Interdictions

L'abonné ou le propriétaire, 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.

Il est formellement interdit à l'abonné :

- 1) d'utiliser 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 de scellement.
- 4) de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt aval 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.
- 5) d'utiliser des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et d'utiliser des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques, par sécurité.
- 6) de manœuvrer le robinet sous bouche à clé de son branchement. Cette manœuvre est uniquement réservée au Service de l'Eau. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet aval de son compteur.
- 7) de démonter, partiellement ou totalement, son branchement ou son compteur.
- 8) de mettre en communication des eaux de même nature, desservies par des abonnements et donc des branchements et des appareils de mesure distincts. 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.
- 9) de mettre en œuvre tout dispositif permettant d'utiliser la pression de l'eau pour la marche d'engins mécaniques.

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

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.

### 21.3. Contrôle des installations intérieures en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné

La Loi sur l'Eau et les Milieux Aqueux (LEMA) du 30/12/2006 et en particulier le décret du 02/07/2008 et l'arrêté du 17/12/2008 désormais codifiés au sein du code l'environnement ainsi que les dispositions de l'article L2224-9 du code général des collectivités territoriales fixent l'obligation pour chaque particulier qui utilise ou souhaite réaliser un ouvrage de prélèvement d'eau souterraine ou utiliser un dispositif de récupération d'eau de pluie à des fins domestiques, de déclarer cet ouvrage ou ce dispositif auprès de la Mairie de la Commune concernée. Tout abonné dans cette situation doit se signaler auprès du Délégué.

Conformément à l'article L. 2224-12 du CGCT en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, les agents du Délégué pourront accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvements, puits, forages ou dispositif de récupération d'eau de pluie. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné. L'abonné est tenu de laisser l'accès de sa propriété aux agents chargés du contrôle dans les conditions prévues ci-dessous.

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

#### a) Contenu du contrôle

Conformément aux articles R. 2224-22-3 et R. 2224-12 du CGCT, il comprend notamment :

## I. Concernant les dispositifs de prélèvement :

- l'examen visuel des parties apparentes des ouvrages de prélèvement, puits ou forages, permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés ;
- la vérification de la présence d'un compteur volumétrique prévu par l'article L. 214-8 du Code de l'Environnement, ne disposant pas de possibilité de remise à zéro, en état de fonctionnement et régulièrement entretenu ;
- les usages de l'eau visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir du puits ou du forage ;
- la vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R. 1321-1 du Code de la Santé Publique ;
- la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution d'eau à l'intérieur des bâtiments.

## II. Le contrôle des installations privatives de distribution d'eau issue de prélèvement, puits ou forages :

Le Délégué vérifie l'absence de points de connexion entre les réseaux d'eau de qualité différente.

Dans le cas contraire, il vérifie que le(s) point(s) de connexion est (sont) muni(s) d'un dispositif de protection accessible permettant d'éviter toute contamination du réseau public de distribution d'eau potable.

### b) Modalités de ce contrôle

Le Service de l'Eau, chargé du contrôle, informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. Sont seuls autorisés à procéder au contrôle des agents nommément désignés par le Délégué. Le contrôle est effectué en présence de l'abonné (ou de son représentant). L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le Délégué notifie à l'abonné le rapport de visite.

Suite au contrôle visuel de son installation privative par le Délégué, l'abonné ne pourra élever aucune réclamation du fait de ce contrôle lors d'une fuite ultérieure sur son installation.

### c) Rapport de visite

Le rapport de visite précisera :

- La date et le lieu du contrôle,
- Le nom de l'agent mandaté pour le contrôle,
- Le nom de l'abonné (ou de son représentant),
- Le constat des éléments observés pour chaque point de contrôle, complété le cas échéant par des photos à charge de preuve,
- Les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé pour la mise en conformité des installations privatives.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le Service de l'Eau peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable.

### d) Tarif du contrôle

Chaque visite de contrôle est facturée selon le prix stipulé à l'annexe G du présent Règlement.

### e) Périodicité de ce contrôle

Un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années, hors cas prévus au point c) précédent.

## ARTICLE 22 – PROTECTIONS ANTI-RETOUR

Conformément au Règlement Sanitaire Départemental et à la réglementation nationale en vigueur depuis le 1er juillet 1991, les installations intérieures ne doivent pas permettre la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable. Tous les branchements doivent comporter un dispositif anti-retour.

Pour garantir la conformité à la réglementation sanitaire, le Délégué peut prescrire, immédiatement en aval du branchement, l'installation aux

frais de l'abonné et par l'entrepreneur de son choix, d'un dispositif anti-retour adapté aux usages et aux risques associés de l'immeuble concerné (ensemble de disconnexion, clapet anti-retour,...).

Des frais de contrôle de conformité de l'installation avant sa mise en service seront facturés selon le barème en vigueur. La surveillance du fonctionnement de ce dispositif anti-retour incombe à l'abonné. Il doit en faire assurer, conformément à la réglementation, la vérification et l'entretien régulier, et en produire, sur simple demande du Délégué, le certificat de contrôle.

## ARTICLE 23 – SURPRESSEURS

En cas de nécessité, les abonnés sont autorisés à procéder à la mise en place de surpresseurs.

Ces installations ne doivent être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'usager.

La mise en place de ces appareils et d'un dispositif de sécurité est subordonnée à l'examen préalable du projet par le délégué, qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Le délégué pourra imposer la mise en place d'une bache d'aspiration suffisamment dimensionnée pour ne pas perturber le fonctionnement du réseau public.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement.

## ARTICLE 24 – APPAREILS INTERDITS

En dehors des cas visés à l'article 22.3, tous dispositifs mis en place sur des installations intérieures, même avec robinets fermés, pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de rivière, de nappes souterraines, etc.) ou des eaux usées sont rigoureusement interdits.

Cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être.

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions, les contrevenants sont responsables vis-à-vis du Délégué et des tiers et doivent à ceux-ci réparation du préjudice subi.

En cas de découverte d'un dispositif interdit, qu'il y ait ou non contamination du réseau de distribution publique, la distribution de l'eau est immédiatement suspendue sans que l'abonné ait droit, de ce fait, à une indemnité quelconque. Elle ne peut être rétablie qu'après suppression du dispositif de mise en communication, sous le contrôle du laboratoire agréé chargé de la surveillance, et délivrance par ce dernier du procès-verbal de réception sanitaire du réseau.

En raison de l'utilisation de matériaux isolants constitutifs des branchements, il est interdit d'utiliser les canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils électriques. L'abonné sera responsable des dommages et conséquences de l'existence de cette mise à la terre. La suppression de tous dispositifs interdits est exécutée sans délai, aux frais de l'abonné, dans les conditions indiquées ci-dessus sans préjudice des dispositions de l'article 39. En cas d'inexécution, le Délégué se réserve le droit de suspendre la distribution d'eau, aux frais de l'abonné.

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 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.

Le tarif de l'astreinte, fixé par le contrat de délégation du Service de l'Eau, figure à l'annexe H.

## ARTICLE 25 - COMPTEURS DIVISIONNAIRES

Le Délégué n'est tenu d'assurer ni la pose, ni le relevé, ni l'entretien des compteurs divisionnaires, ni la facturation individuelle de la consommation enregistrée par ces appareils.

## Chapitre 5 - Tarifs

### ARTICLE 26 – FIXATION DES TARIFS

Les tarifs, sont fixés par le contrat de délégation du Service de l'Eau et évoluent par application des formules exposées à l'annexe F du présent Règlement, à l'exception des taxes et redevances collectées via la facture pour le compte de divers organismes compétents qui en fixent eux-mêmes le taux ou le montant. L'indexation des tarifs est faite au premier jour de chaque exercice civil. Le tarif applicable à l'abonné lui est communiqué lors de la souscription de son abonnement et sur simple demande auprès du Centre Service Clients du Délégué. Il est également disponible sur le site internet du Délégué.

### ARTICLE 27 – TARIF DE VENTE DE L'EAU

L'ensemble des tarifs figurent à l'annexe F du Règlement de Service. Leur mise à jour annuelle en fonction de la formule d'indexation est tenue à la disposition de tous les abonnés en agence, ou auprès du Centre Service Clients, ou sur le site internet du Délégué : [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr).

A ce tarif général du service, s'ajoutent les taxes et redevances perçues pour le compte des organismes compétents et la TVA selon la réglementation en vigueur ainsi que toutes taxes et redevances qui seraient instituées au profit d'organismes tiers et auraient à être facturées avec le Service de l'Eau.

### ARTICLE 28 – FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

La souscription d'un nouvel abonnement (branchement neuf, y compris dans le cas d'abandon de branchement collectif, reprise après résiliation avec ou sans fermeture du branchement) donne lieu à la facturation de frais d'accès au service, sauf dans les cas suivants :

- après le décès d'un abonné, uniquement si le nouveau titulaire désigné occupait antérieurement l'habitation concernée,
- après un changement de type d'abonnement (par exemple, abonnement général devenant abonnement industriel ou l'inverse),
- après un changement des caractéristiques du dispositif de comptage, remplacement d'un compteur en propriété par un compteur mis à disposition par le Délégué ou changement de diamètre du compteur.

Ces frais d'accès au service, représentatifs des coûts administratifs liés à la souscription de l'abonnement, sont appliqués selon le barème fixé à l'annexe G du présent Règlement.

## Chapitre 6 - Facturation et modalités de paiement

### ARTICLE 29 – FACTURATION DE LA FOURNITURE DE L'EAU

La facturation est à terme échu, sauf pour la part abonnement

#### a) Cas Général

La facturation est établie semestriellement sur la base des consommations réelles, et en fonction du relevé des compteurs selon les conditions de l'article 18.

A défaut, elle peut être réalisée par estimation lorsque l'index d'un compteur n'a pu être relevé. Cette estimation est calculée d'après une moyenne journalière significative, c'est-à-dire établie, en dehors d'anomalie connue, à partir des derniers index télérelevés connus ou des consommations antérieures réellement constatées à la même période de l'année précédente. Elle tient compte de toutes les informations disponibles sur la consommation de l'abonné, notamment des relevés effectués et transmis par les abonnés eux-mêmes dans le cadre d'autorelevés ou dans le cadre des indications fournies lors d'un nouvel abonnement.

Pour les abonnés ayant choisi le paiement mensuel :

- un plan de mensualisation est proposé par le Service de l'Eau. Ce plan est calculé pour une période d'un an, soit à partir de la consumma-

tion passée, soit sur la base d'un forfait mensuel prenant en compte le nombre de consommateurs selon qu'il existe ou pas un historique de la consommation.

- Dix mensualités égales sont prélevées conformément au plan et une facture de régularisation, est adressée annuellement. Celle-ci comporte le nouveau plan de mensualisation pour l'année suivante.
- Si le client a trop payé, à partir de 10 €, le montant est automatiquement remboursé par virement. Si la facture présente un solde débiteur, celui-ci est prélevé en une ou deux mensualités selon que ce solde dépasse ou pas le montant d'une mensualité.

En cas d'écart entre un index télé-relevé (figurant sur la facture) et l'index pouvant être relevé visuellement directement sur le compteur, ce dernier fait foi et prévaut sur l'index télé-relevé.

En cas de fonctionnement intermittent, de défaillance ou de dépose du compteur, la consommation, pour la période comprise entre le dernier relevé d'un index valable et la remise en état ou le remplacement de l'appareil, est estimée, sauf éléments différents dûment justifiés apportés par l'abonné, suivant le même mode de calcul que décrit précédemment.

Est considéré comme valable, un index indiqué par un compteur enregistrant normalement la consommation.

Lorsqu'il est constaté que les bases utilisées pour l'estimation sont mal adaptées, le compte pourra être révisé et donner lieu à régularisation. La moyenne journalière de consommation mesurée après la repose d'un compteur, et les éléments éventuels dûment justifiés apportés par l'abonné, seront alors pris en considération.

Au cas où la vérification du compteur, effectuée dans les conditions fixées à l'article 18, ferait ressortir que le compteur enregistre des quantités supérieures à celles qui sont effectivement débitées, le volume enregistré sera minoré du pourcentage d'erreur constaté pour rétablir à son niveau exact les quantités d'eau fournies depuis la date du dernier index relevé.

#### b) Aux abonnements industriels ou client « gros consommateurs »

Les abonnements au tarif industriel ou les clients ayant une consommation importante (>= 6000 m<sup>3</sup> / an et par abonnement) peuvent faire l'objet d'une facturation trimestrielle.

En fonctionnement normal du télé-relevé, chaque facturation correspond aux consommations réellement enregistrées par le compteur sur le trimestre écoulé.

#### c) Autres abonnements

Les abonnements temporaires, pour fourniture d'eau mobile, pour chantier, pour manifestation culturelle ou sportive, font l'objet de modalités d'application avec le Service de l'Eau qui fixe les conditions de facturation et de paiement de la fourniture d'eau ainsi que des prestations d'alimentation en eau.

### ARTICLE 30 – REDEVANCES ET TAXES RÈGLEMENTAIRES

Le Délégué est chargé de collecter conformément à la loi, pour le compte de l'Etat ou de collectivités ou d'organismes publics, diverses redevances et taxes additionnelles au prix de l'eau dont le montant est fixé par eux et dont l'assiette est en principe le volume d'eau consommé.

Il s'agit, à la date de mise en application du présent Règlement :

#### a) pour les taxes et redevances :

- La redevance pour le Délégué
- La redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse
- La redevance de pollution de l'eau d'origine domestique de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse
- La redevance de modernisation des réseaux de collecte de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée et Corse

#### b) pour l'assainissement :

Pour la collecte et le traitement des eaux usées, sont perçues :

- la redevance pour le Délégué,
- la redevance du Délégué au Service de l'Assainissement.

En outre, certains éléments de la facture sont assujettis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée à 5,5% sur l'eau et 10% sur l'assainissement.

### ARTICLE 31 – PAIEMENT DES FACTURES D'EAU

Les factures sont adressées par voie postale ou par voie d'internet (e-facturation sur demande des usagers ou en cas de dysfonctionnement des

services postaux). Dans le cas d'un envoi par internet, les usagers seront avertis par un courriel de l'arrivée de la facture et auront un accès permanent à leurs factures via leur Espace abonné, ces derniers restants consultables, téléchargeables et imprimables 24h/24 pendant 5 ans).

Elles doivent être réglées dans le délai indiqué sur la facture, soit par T.I.P (Titre Interbancaire de Paiement), par chèque, par virement ou prélèvement automatique, télépaiement et paiement par Internet, selon le choix de l'abonné. Les chèques peuvent être déposés à un Centre d'accueil du public.

Par ailleurs, le service de paiement en espèces dans les agences postales est également disponible sans frais pour le déposant. Pour en bénéficier, l'abonné doit se rendre avec l'original de sa facture dans son bureau de poste qui en scannera le code barre.

A défaut de règlement dans le délai indiqué sur la facture, une lettre de relance, précisant une nouvelle échéance de règlement, est adressée à l'abonné dans les délais prévus à l'article 39. A défaut de règlement dans ce nouveau délai, la facture est majorée d'une pénalité fixée à l'annexe H.

Cette majoration ainsi due en cas de retard de paiement n'est pas applicable aux abonnés bénéficiant d'une aide au règlement de la facture, notamment par le Fonds de Solidarité Logement ou par les CCAS des Communes.

Le Délégué propose à tous les abonnés un système de paiement mensuel des factures par prélèvement automatique. Le paiement mensualisé devra être choisi prioritairement par l'abonné.

Il n'est pas appliqué d'escompte en cas de paiement anticipé.

En cas de non-paiement, les dispositions des articles 34 et 39 sont appliquées.

#### **En cas de fuite après compteur**

En cas de constatation d'une d'augmentation anormale de consommation, pouvant être liée à une fuite, le Délégué prévient l'abonné par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la facture, que cet abonné dispose du télé-relevé ou non. Cette information précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

La consommation de l'abonné est jugée « anormale » si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé dans le même local d'habitation pendant une période équivalente au cours des 3 années précédentes ou à défaut le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour rechercher et réparer la fuite éventuelle, en tout état de cause dans un délai d'un mois après l'alerte fournie par le Délégué, afin de bénéficier de la remise suite à fuite définie ci-dessous.

La remise sera établie suivant les dispositions prévues au décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012, pris en application de la loi Warsman, relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur désormais codifiées à l'article L2224-12-4 du code général des collectivités territoriales qui pose le principe général d'écrêtement des factures d'eau en cas de consommation anormale, lorsqu'un abonné au service peut prouver que cette surconsommation est due à une fuite sur les canalisations situées après le compteur d'eau dans un local d'habitation.

Le texte s'applique aux fuites sur canalisation d'eau potable après compteur ; seules celles-ci sont éligibles. Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires, de chauffage ou de piscine ne sont pas concernées.

Pour bénéficier du dispositif d'écrêtement de sa facture, l'abonné doit produire une attestation d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et sa réparation effective, dans un délai d'un mois après avoir été informé de sa consommation anormale par le Délégué. Les justificatifs d'une réparation opérée par ses soins ne sont pas recevables. Le Service de l'Eau peut procéder à tout contrôle sur place, pour vérification.

Si l'abonné a dûment produit l'attestation évoquée ci-dessus, il ne sera facturé que du double de sa consommation moyenne.

Lorsque l'abonné bénéficie du télé-relevé, il peut disposer, grâce à un accès au service Conso listé en annexe B, d'une alerte par mail ou par SMS en cas de détection d'une surconsommation, dont il aura lui-même défini le seuil d'alerte.

### **ARTICLE 32 – PAIEMENT DES TRAVAUX DE BRANCHEMENT**

Les travaux d'installation, de réparation ou de modification de branchement donnent lieu au paiement de leur prix par le demandeur, dans les conditions du devis établi par le Délégué, sur la base du barème des prix, avec un

acompte à la commande et le solde sur présentation de la facture, et sous réserve des dispositions des articles 34 et 39.

### **ARTICLE 33 – DIFFICULTÉS DE PAIEMENT**

Dans tous les cas, les abonnés placés dans une situation identique se verront accorder les mêmes facilités.

#### **a) Factures d'eau**

Les difficultés de paiement liées à des situations de pauvreté et de précarité des abonnés sont traitées dans le cadre des textes en vigueur et notamment le Code de l'action sociale et des familles.

Les abonnés éprouvant des difficultés particulières de paiement du fait d'une situation de pauvreté et de précarité doivent en informer le Délégué avant l'expiration de la date limite de paiement mentionnée sur la facture. Des délais de paiement peuvent leur être accordés.

Conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008, le Délégué dispose d'un service «solidarité-précarité» pour les abonnés en difficulté de paiement, et peut être contacté par les usagers en difficulté via le Centre Service Clients.

Le Délégué oriente les abonnés concernés vers les services sociaux compétents pour examiner leur situation. Cette aide constitue un des volets de la mise en œuvre du droit au logement défini par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990.

Une aide financière d'urgence peut être mise en place pour les abonnés qui en font la demande auprès du CCAS de leur commune, sous réserve que ce dernier ait signé la convention de mise en place du dispositif avec le Délégué. Dans ce cas, le CCAS peut décider, en fonction de la situation de l'abonné, de lui accorder une aide adaptée.

Lorsque les abonnés informent le Délégué qu'ils ont déposé leur dossier auprès de leur CCAS, la fourniture d'eau est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur leur demande d'aide sociale.

Des actions d'information et de pédagogie pour un bon usage de l'eau peuvent être parallèlement mises en œuvre par le Délégué.

#### **b) Factures de travaux**

Les abonnés pour lesquels le paiement de travaux, en une seule fois, excéderait leurs capacités financières, peuvent être autorisés, sur demande motivée, à s'en acquitter en plusieurs mensualités successives ne pouvant excéder en tout état de cause le nombre de quatre. Toute situation de difficulté exceptionnelle fera l'objet d'un examen particulier par le Délégué.

Le premier paiement doit intervenir à la commande des travaux.

### **ARTICLE 34 – REMBOURSEMENT**

Il sera fait droit à un remboursement sous 15 jours à toute demande présentée par un abonné pour le remboursement de sommes qui auraient été indûment versées, et adressée au Délégué dans les délais légaux de prescription.



## **Chapitre 7 - Application du règlement**

### **ARTICLE 35 – DISPOSITIONS EN CAS DE RESTRICTION OU D'INTERRUPTION DU SERVICE DE L'EAU DU FAIT DU DÉLÉGATAIRE**

Le Délégué assure la continuité de l'alimentation et avertit les usagers quarante-huit heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles, entraînant une interruption du Service de l'Eau.

Dans le cas d'interruption provisoire de fourniture de l'eau, programmée ou non et d'une durée supérieure à 6 heures (entre 6 heures du matin et 22 heures le soir), le Délégué met en œuvre, des moyens appropriés de dépannage en eau potable à disposition des usagers privés d'eau (bouteilles d'eau, citernes, points d'eau dans le quartier...).

En cas d'interruption de son fait de la distribution excédant quarante-huit 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.

Pendant tout arrêt d'eau, il est conseillé de garder les robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. A titre de précaution, il est recommandé de laisser couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.

Le Délégué n'encourt pas de responsabilité pour des causes relevant de la force majeure, ou des cas spécifiques suivants :

- variation des caractéristiques physiques et chimiques de l'eau brute
- interruption du Service pour les abonnements d'eau brute concernés pendant les périodes d'entretien du Canal ou des Dérivations ;
- interruption de fourniture due au gel, à la sécheresse, à des ruptures de canalisation, à des coupures d'électricité et inondations.

En cas de force majeure, le Délégué a le droit d'apporter, en accord avec le Délégué et les services de la Préfecture, des limitations à la consommation d'eau ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

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.

## ARTICLE 36 – RESTRICTIONS DU SERVICE DE L'EAU EN CAS DE CRISE

En cas de crise, le Délégué a pour obligation :

- de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de la neutralisation ou de la destruction des installations,
- d'assurer le plus rapidement possible une distribution adaptée du Service de l'Eau permettant la satisfaction des besoins en eau de consommation humaine,
- de rétablir un fonctionnement normal du Service dans des délais compatibles avec l'importance des populations concernées et tenant compte des dommages subis par les installations.

En cas d'événements impliquant la mise en œuvre de la responsabilité du Préfet de Région et le cas échéant du Préfet de Police et de Zone de Défense et de Sécurité, le Délégué met ses moyens d'intervention à la disposition des autorités préfectorales conformément à l'article 6 III de la loi de modernisation de la sécurité civile et à l'article L. 732-1 du Code de la sécurité intérieure.

## ARTICLE 37 – INTERRUPTIONS LIÉES A LA DÉFAILLANCE DES INSTALLATIONS PRIVÉES

En cas d'urgence, le Délégué peut temporairement interrompre l'alimentation en eau d'un abonné si son installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du Service, la qualité de l'eau ou les biens du Service.

Dans ce cas, le Délégué ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption, à moins qu'il soit prouvé que les problèmes et menaces l'ayant motivé n'étaient pas fondés.

Le 2ème alinéa de l'article 36 du présent Règlement n'est pas applicable dans ce cas.

## ARTICLE 38 – DISPOSITIONS EN CAS DE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT PAR L'ABONNÉ

### 38.1. Cas de non-paiement et conséquences

Les dispositions décrites dans le présent chapitre sont conformes au décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

#### a) du fait de la négligence ou de refus de payer

Si l'abonné néglige ou refuse de payer dans un délai de 14 jours après l'émission de sa facture ou à la date limite de paiement indiquée quand cette date est postérieure, un courrier est envoyé à partir du lendemain de la date limite de paiement. Le courrier indique le délai supplémentaire de 15 jours au-delà duquel le Délégué pourra exercer toutes poursuites qu'il juge utiles.

Ces dispositions s'appliquent également lorsque l'abonné ne s'acquitte pas :

- des factures pour tous travaux d'établissement ou d'intervention sur le branchement et ses accessoires exécutés à ses frais,
- des indemnités mises à sa charge par le présent Règlement

#### b) du fait de situation de pauvreté et de précarité

Lors de la deuxième relance d'une facture impayée, le Délégué précise les coordonnées du/des organismes que l'abonné peut solliciter en cas de difficultés de paiement.

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

Dès que l'abonné a contacté le service social, il en informe le Délégué qui attendra la décision apportée sur la demande d'aide pour apprécier la suite à donner.

Le Délégué ne pourra entamer de poursuites pour les personnes qui ont obtenu, dans les douze mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du CCAS ou du fond pour le Logement.

En cas de difficulté financière passagère, ne nécessitant pas la saisie des services sociaux, l'abonné peut contacter le Centre Service Clients du Délégué, pour solliciter l'octroi exceptionnel d'un échéancier de paiement.

A défaut, le Délégué est en droit d'exercer toutes poursuites qu'il juge utiles.

### 38.2. Prise frauduleuse d'eau

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que déplombage de compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, déplombage non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, puisages sur appareils publics, puisage non autorisé dans le canal etc..., donne lieu au paiement :

- d'une pénalité selon le barème en vigueur (voir annexe H du présent Règlement),
- de l'eau au tarif en vigueur à la date du constat de l'infraction (application du tarif lié à l'usage). L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par le Délégué sur la base des éléments dont il dispose. Il pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, les consommations habituellement constatées, la surface du bâti et du non bâti.
- Des frais de remise en état des installations et des frais d'huissier pour constatation de la fraude

Enfin, l'infraction pénale de « vol » s'applique dans ce domaine (article 311-1 du Code pénal).

Le Délégué exercera toutes poursuites en cas d'infraction.

### 38.3. Autres infractions

Indépendamment des dispositions prévues au 39.2, en cas d'inexécution par l'abonné de l'une des clauses du présent Règlement, notamment en cas d'inaccessibilité au compteur à l'exception des compteurs accessibles depuis le domaine public, ou du refus d'accès ou de remplacement du compteur et au branchement comme énoncé à l'article 18, le Délégué a la faculté de fermer le branchement quinze jours après mise en demeure restée sans effet, dans le respect des conditions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles issues de la loi Brottes du 15 avril 2013.

En cas de danger ou d'infraction au Règlement Sanitaire Départemental constatée sur les installations de distribution intérieure de l'abonné, le branchement peut être fermé sans préavis. En outre, des pénalités sont appliquées selon le barème en vigueur (annexe H du présent Règlement) à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les cas suivants :

- utilisation d'appareils interdits citée à l'article 22,
- manœuvre de robinets ou de vannes sur le réseau,
- retour d'eau sur réseau public.

En application du décret du 30 octobre 1935 sur la protection des eaux potables, le fait de dégrader, par négligence ou incurie, des ouvrages publics ou communaux, destinés à recevoir ou à conduire des eaux d'alimentation ou de laisser introduire des matières excrémentielles ou toute autre matière susceptible de nuire à la salubrité dans l'eau de source, des fontaines, des puits, des citernes, conduites, aqueducs, réservoirs d'eau servant à l'alimentation publique, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de troisième classe, conformément aux dispositions de l'article R.1324-2 du Code de la Santé Publique.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Délégué soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte. Les abonnés sont tenus pour responsables des infractions au présent Règlement et au Règlement Sanitaire Départemental, même si elles sont le fait de leurs locataires, ou d'une manière générale des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant. L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Si l'infraction persiste malgré l'application de ces sanctions, l'abonnement sera résilié quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet.

En outre, les dispositions réglementaires relatives à la police du Service du Canal (annexe L) devront être respectées, sous peine de s'exposer à des poursuites judiciaires

#### **38.4. Raccordement illégal du réseau d'eau de pluie**

Conformément à l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, tout raccordement, qu'il soit temporaire ou permanent, du réseau d'eau de pluie avec le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est interdit. L'appoint en eau du système de distribution d'eau de pluie depuis le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est assuré par un système de disconnexion par surverse totale avec garde d'air visible, complète et libre, installée de manière permanente et verticalement entre le point le plus bas de l'orifice d'alimentation en eau destinée à la consommation humaine et le niveau critique.

La conception du trop-plein du système de disconnexion doit permettre de pouvoir évacuer le débit maximal d'eau dans le cas d'une surpression du réseau de distribution d'eau de pluie.

Si le raccordement illégal est constaté, la procédure de l'article 22 est appliquée.

## **ARTICLE 39 – COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX**

Conformément aux dispositions de l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Délégué réunit périodiquement la commission qui comprend parmi ses membres des représentants d'associations d'usagers. Cette commission est consultée pour avis, préalablement à toute modification du présent Règlement. Elle peut également être consultée sur toute autre question pouvant avoir une incidence directe sur les usagers du Service de l'Eau.

## **ARTICLE 40 – RÉCLAMATION**

En cas de difficulté, l'utilisateur peut porter toute réclamation écrite à la Direction de la Clientèle du Délégué à l'adresse figurant sur sa facture. Le délégataire s'engage à fournir une réponse écrite motivée à chacune des réclamations le concernant, dans un délai de 8 jours ouvrés.

Si le litige persiste, l'abonné peut également saisir le Médiateur de l'eau à l'adresse suivante : Monsieur le Médiateur de l'Eau – BP 40 463 – 75 366 PARIS Cedex 08. La médiation de l'eau constitue le dernier recours gracieux de la procédure de médiation mise en place par le Délégué.

Par ailleurs, l'abonné peut à tout moment porter sa réclamation auprès du Délégué.

## **ARTICLE 41 – DATE D'APPLICATION**

Le présent Règlement et ses annexes entrent en vigueur le 1er janvier 2021. Ils s'appliquent de plein droit aux abonnements en cours à cette date, tout Règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Conformément à l'article L.111-1 du Code de la Consommation, le Délégué remet à chaque abonné le Règlement de Service ainsi que les informations pré-contractuelles via un courrier contrat ou les lui adresse par courrier postal ou électronique. Si l'abonné ne renvoie pas le courrier contrat signé au Service de l'Eau, il est considéré comme abonné du Service à l'expiration du délai de rétractation et après paiement de la facture d'accès au service.

Le Règlement est tenu à la disposition des usagers sur le site internet du Délégué ou auprès de la Direction Clientèle du Délégué.

## **ARTICLE 42 – MODIFICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE**

Des modifications au présent Règlement et à ses annexes peuvent être décidées par le Délégué et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le présent Règlement.

Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés : un exemplaire du Règlement modifié sera envoyé à chaque abonné lors de l'envoi d'une facture, afin d'assurer une information individuelle. Le paiement de cette facture vaut accusé de réception du nouveau Règlement.

## **ARTICLE 43 – CLAUSES D'EXÉCUTION**

Les agents du Délégué habilités à cet effet sont chargés de la bonne exécution des dispositions du présent Règlement, sous l'autorité du Délégué. Le Délégué rend compte au Président de la Collectivité des modalités et de l'effectivité de la diffusion du Règlement de Service.

L'exécution des travaux du Délégué peut être confiée à des tiers dans les conditions et limites fixées par la convention de délégation de service public qui lie le Délégué au Délégué.

En cas de litige avec le Délégué, les abonnés peuvent adresser leur requête au Président du Délégué, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts et pour lesquels le tribunal du lieu de desserte est seul compétent.

En cas de litige avec le Délégué datant de moins de 2 ans, les abonnés peuvent également saisir le « médiateur de l'eau » en vue d'une résolution amiable (Médiation de l'eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08), selon les modalités précisées dans la Charte de la médiation de l'eau, disponible sur le site [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr) ou sur simple demande auprès du Délégué.

Vu pour être annexé au contrat de délégation du Service public de l'Eau.

**Société Eau de Marseille Métropole**

Service Clients - TSA 50264- 13862 Vitrolles Cedex 9

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

[espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr](http://espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr)

# Annexe A

## Charte Service Clients : 12 Engagements

### Champ d'application des engagements du Service Clients

Eau de Marseille Métropole s'engage sur des résultats concrets pour mériter votre confiance. Pour répondre aux ambitions de la Métropole Aix-Marseille Provence en ce domaine, elle a ainsi adopté une charte de services à ses clients qui repose sur douze engagements. Elle complète le règlement du service de l'eau. Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, l'abonné ou l'usager recevra l'équivalent, en euros, de 20.000 litres d'eau au tarif en vigueur - toutes taxes et redevances comprises – sans qu'il ait à en faire la demande.

#### Répondre

**1** - Les demandes de **renseignements** sont traitées par téléphone dans un temps inférieur à **60 secondes** en moyenne, e-mail, en face à face ou par courrier dans un délai maximum de huit jours ouvrés par des conseillers et des techniciens de proximité.

**2** - Les demandes **d'abonnement** et de résiliation sont traitées sous un jour ouvré, au terme du délai maximum de rétractation de 14 jours dont dispose le client au titre de la loi Hamon.

**3** - Toutes les réponses concernant la **facture** – tarifs, modes de paiement, option pour une facture électronique, notamment - sont accessibles sur le site internet. Elles sont également communiquées **immédiatement sur simple appel téléphonique et sous 8 jours par courrier ou courriel**.

#### Intervenir

**4** - Nos équipes sont en alerte **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** pour assurer la continuité des services d'eau. Sur simple appel au Centre Service Clients, ou au numéro d'urgence, une équipe interviendra dans un délai maximum de **2 heures pour résoudre tout dysfonctionnement important** sur le réseau public – une fuite, par exemple.

**5** - Lorsqu'un rendez-vous s'avère nécessaire (devis branchement, individualisation...), il est programmé avec l'un de nos techniciens qualifiés dans une plage horaire de 2 heures maximum (confirmation par SMS ou courrier) afin de préserver l'emploi du temps du client.

**6** - Pour un branchement neuf, un technicien établira un devis forfaitaire sous 8 jours ouvrés et conseillera les abonnés pour la localisation de l'abri du compteur. Le compteur sera posé dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la fin des travaux du branchement ou de la demande de l'abonné en cas de branchement existant.

#### Faciliter

**7** - Tous les moyens de paiement suivants sont mis à la disposition des clients : prélèvement automatique, mensualisation, TIP, chèques, paiement en ligne, cartes bancaires (sur

simple appel au Centre Service Clients ou via l'Espace Client du site internet), mandats. Des services gratuits (hors frais prélevés par l'établissement financier du client).

**8** - Attentive aux difficultés financières des abonnés, la Société Eau de Marseille Métropole propose des solutions personnalisées et gratuites pour payer en 3 fois sans frais lorsque la facture d'eau est plus élevée que d'habitude.

#### Informer

**9** - Les caractéristiques de la qualité de l'eau sont accessibles sur le site internet. Elles peuvent aussi être communiquées sur simple appel téléphonique ou par internet sous un délai de 24 heures et à la suite d'un courrier, sous 48 heures. Suite à une réclamation, un prélèvement d'eau peut être effectué sous 24 heures pour apporter une réponse personnalisée.

**10** - Les clients peuvent être accompagnés dans l'analyse de leur consommation par comparaison avec celles d'abonnés de même catégorie.

**11** - En cas de surconsommation significative, dès que le constat est avéré, une alerte est adressée par courrier ou par voie électronique au client.

**12** - En cas de coupure d'eau programmée, les usagers sont informés au moins 24 heures à l'avance. En cas de coupure d'eau non programmée, le client est renseigné sur simple appel téléphonique (cause, durée...).

#### Un dispositif complet

En accord avec la Métropole Aix-Marseille Provence, un dispositif spécifique a été mis en place pour mieux vous servir.

#### Les trois agences d'accueil

##### Agence de La Ciotat

Allée de la Plaine Brunette Zone Athélia II 13600 La Ciotat  
**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30**  
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 00 67 23)

##### Agence de Marignane

16, allée de la Palun - Z.I. de la Palun 13700 Marignane  
**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30**  
(Sur rendez-vous de 12h à 13h30 au 04 91 57 65 90)

##### Agence de Marseille République

50 Rue de la République - 13002 Marseille  
**Ouverture du lundi au vendredi, de 8h à 17h30**

##### Le Centre Service Clients

La Passerelle 09 69 39 40 50  
**du lundi au vendredi de 8h à 18h et le samedi de 8h à 12h30**

**Le site internet** [eaudemarseille-metropole.fr](http://eaudemarseille-metropole.fr)

### **Votre Espace Clients en ligne**

[espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr](http://espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr)

### **L'adresse postale**

#### **Société Eau de Marseille Métropole**

Centre service Clients - TSA 50264 13862 VITROLLES Cedex 9

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.

Tous nos engagements de délai s'entendent en jours ouvrés sur la base de 5 jours par semaine. Pour les réponses aux questions exprimées par courrier, notre engagement s'entend à compter de la date de réception de la lettre. Pour le rappel suite à un message téléphonique déposé sur le répondeur, l'engagement court à partir de la première heure d'ouverture du Centre Service Clients qui suit le dépôt du message.

Pour l'installation ou le renouvellement d'un branchement, notre engagement de délai pour la réalisation des travaux s'entend sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuelles et sauf report à la demande du client. Pour la mise en eau immédiate, l'installation d'un branchement et le prélèvement d'eau dans les 48 heures, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors délai à la demande du client.

Concernant les appels au Centre Service Clients, l'envoi du bilan qualité eau se fera dans le cas de réclamations clients sur la qualité de l'eau.

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si l'installation de raccordement est non conforme, en particulier lorsque son fonctionnement peut constituer un danger pour les consommateurs ou pour les agents chargés de son exploitation ou de sa maintenance.

Notre engagement d'aide et d'assistance immédiates en cas de fuite, ayant entraîné des dommages, s'applique aux cas de fuites sur le réseau public. La distribution éventuelle d'eau de substitution ne peut se faire qu'entre 7 h et 22 h. L'information sur les interruptions du Service de l'Eau ne s'applique qu'aux cas de fuites sur le réseau public. L'information personnelle par téléphone n'est applicable qu'aux consommateurs enregistrés dans l'annuaire téléphonique public et uniquement du lundi au vendredi entre 8 h et 18 h, le samedi entre 9h et 12h30.

L'application de nos engagements ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants :

- cas de force majeure,
- conditions climatiques difficiles,
- dégradation volontaire de nos installations et équipements,
- absence d'un client au rendez-vous fixé,
- non-respect du Règlement de Service par l'abonné,
- fourniture d'eau ou de service suspendue pour intervention sur le réseau,
- dans le cadre des opérations de renouvellement sous maîtrise d'ouvrage de MAMP-MP.

### **Des chantiers responsables**

Depuis de longues années, le Service de l'eau s'efforce de réduire les nuisances des chantiers qui sont nécessaires au développement et à l'entretien du réseau de distribution. Après avoir été pionnier en créant et signant la charte « Chantiers Propres », une nouvelle étape est franchie avec les « Chantiers Responsables », où tous les aspects sont pris en compte pour préserver la sécurité et le bien-être de tous :

Propreté : nous apportons un soin particulier à la réduction des nuisances : bruits, poussières, stockage...

- Sécurité : nous déployons une mise en condition spécifique des abords pour la sécurité de tous, riverains et personnels.
- Approvisionnement en eau : nous assurons une fourniture d'eau en cas de coupure prolongée, grâce à un service de secours si nécessaire et à la mise à disposition d'eau en bouteille.
- Recyclage : nous prenons en compte les préoccupations environnementales par un recyclage des gravats et l'évacuation et traitement des déchets présentant un risque pour l'environnement.
- Information : nous mettons l'accent sur l'information concernant les conditions et dates de déroulement des travaux, afin de permettre à chacun de s'organiser sans être pris au dépourvu.
- Activité économique : nous nous efforçons de ne pas perturber l'activité économique et commerciale en intervenant autant que possible sur les créneaux horaires les moins pénalisants pour les professions implantées sur le site des travaux.

Assistance sinistre : nous assumons nos responsabilités et portons assistance aux usagers en cas de sinistres importants.

## Annexe B

### Services optionnels activables sans frais

#### 1 - Installations intérieures collectives

##### 1.1 - Responsabilités

Le Délégué propose aux abonnés des services optionnels activables sans frais, accessibles sur simple demande auprès de sa Direction Clientèle ou au travers de son site internet (documentations d'information et conditions d'accès aux services). Ces services sont listés ci-dessous.

##### Thème : information

- La qualité de l'eau par courriel,
- Les lettres d'information par courriel, y compris pour les professionnels et les collectivités locales,
- Les affiches qualité eau pour les immeubles et collectivités locales.

##### Thème : maîtrise des consommations

**Service Conso** : ce service, inclus dans le prix de l'eau, permet à tous les abonnés disposant d'un Espace Client sur le site Internet [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr), de bénéficier des services suivants :

- le relevé sans dérangement,
- la suppression des factures sur estimation de consommation,
- l'abonnement et la résiliation à distance,
- la facture dématérialisée, sur demande,

- l'accès aux consommations quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles, annuelles,
- l'alerte par courrier, mail ou SMS, en cas de surconsommation hebdomadaire, les alertes liées à une éventuelle surconsommation personnalisées par le client via le site Internet - alertes quotidiennes, en litres ou en m<sup>3</sup>, sur une période à déterminer, sur paramétrage par le client
- la visualisation graphique des éventuelles absences de communication hebdomadaire,
- l'envoi par mail ou courrier d'un bilan semestriel sur la consommation de l'habitation sur simple demande. Le bilan consommation sur internet.

##### Thème : accompagnement par le Service

- L'e-facture
- Le bilan à 6 mois : un accompagnement des nouveaux arrivants dans la maîtrise de leur consommation
- La modification de la date de facturation pour les immeubles collectifs d'habitation dans la plage proposée par le Service (accessible après raccordement au réseau de télé-relevé)
- Une borne d'accès libre à l'Agence en ligne située à l'Agence République

## Annexe C

### Descriptif des prestations optionnelles et complémentaires

Le Délégué peut exercer des activités optionnelles (dont il a l'exclusivité) complémentaires à l'objet de la délégation de service public.

Les prestations accessoires suivantes peuvent être proposées à titre facultatif par le Délégué aux abonnés ou propriétaires des immeubles au titre du présent Règlement.

1) L'abonné doit assurer à ses frais l'entretien, conformément aux Prescriptions Techniques du Service :

- du joint situé après le compteur,
- du clapet anti-retour lorsqu'il est apparent et situé à l'aval du montage compteur,
- du disconnecteur.

Le Délégué peut assurer ces opérations à la demande et aux frais de l'abonné ou du propriétaire de l'immeuble, selon les tarifs de l'annexe G du présent Règlement de Service.

2) Autres prestations et services proposés par le Délégué

##### Thème : maîtrise des consommations

a) Service Conso + (accessible après raccordement au réseau de télé-relevé) permet aux industriels et aux professionnels de suivre et analyser à distance leurs consommations. Il comprend :

- L'accès aux données horaires de consommations,
- La possibilité de paramétrer des regroupements de compteurs, de capteurs et des alertes en toute simplicité, via Internet,
- Le suivi en temps réel des consommations via Internet,
- Des alertes et diagnostic par mail,
- Des tableaux de bord et bilans réguliers,

Les coûts de ce service figurent à l'annexe G du présent Règlement de Service.

b) Service Conso pro : permet aux clients Grands Comptes (collectivités, professionnels...) d'accéder à une offre spécifique et payante comprenant les services suivants :

- Réalisation d'une demi-interface informatique : format de données, type de liaison
- Sécurisation des connexions informatiques entre les systèmes d'informations SEMM et Client
- Transmission directe de données entre les deux systèmes d'information des index quotidiens télérelevés des compteurs rattachés au compte client

Les coûts de ce service figurent à l'annexe G du présent Règlement de Service

c) Bilan consommation à domicile : des conseils personnalisés par un conseiller consommation au domicile des particuliers.

##### Thème : Qualité de l'eau

Analyses de la qualité de l'eau dans les réseaux privés

##### Thème : Réseaux et équipements

Recherche et réparation de fuites en réseaux privés

Les documentations d'information, les conditions d'accès à ces services, les tarifs et les conditions générales de vente sont disponibles sur simple demande auprès de la Direction de la Clientèle du Délégué.

# Annexe D

## Descriptif du branchement

Un branchement comprend au minimum :

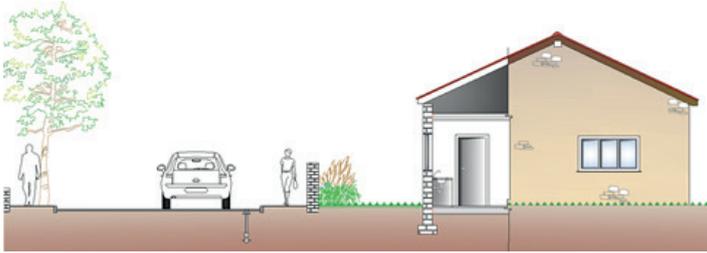
- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet de prise en charge placé éventuellement sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- un dispositif de comptage (exceptionnellement plusieurs).

Un dispositif de comptage comprend :

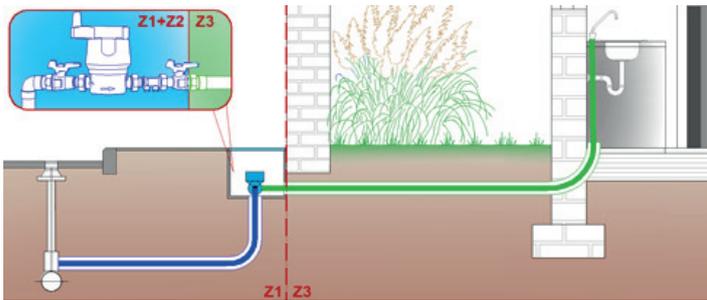
- un robinet d'arrêt avant compteur, éventuellement inviolable,
- un compteur de classe C, dénommé «compteur général» avec son plombage, équipé éventuellement d'un dispositif de relevé à distance (module raccordé au réseau fixe de télé-relevé),
- un clapet anti-retour,
- un robinet d'arrêt après compteur.

Exemple de branchement et implantations des systèmes de comptage :

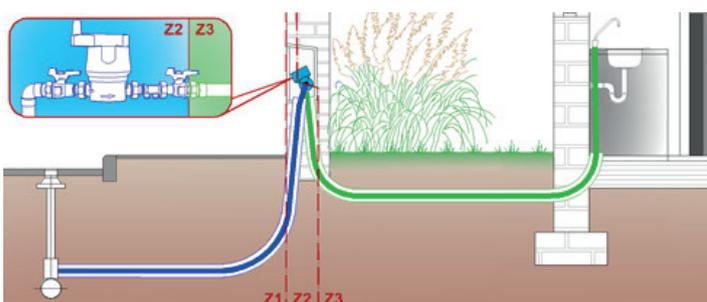
- Vue générale



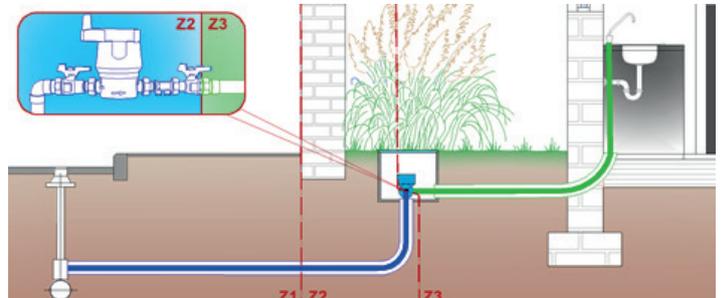
- Montages types des compteurs
  - o En regard sous voie publique:



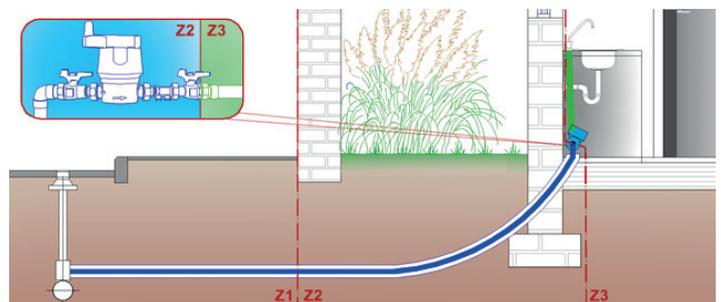
- o En niche



- o En regard sous domaine privé:



- o Dans l'habitation:

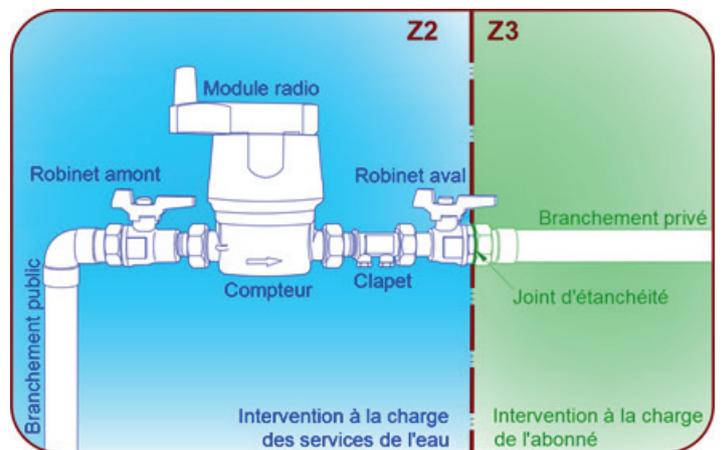


**Zone1(Z1):** La canalisation publique appartient à la Métropole qui en est responsable. Le Délégué assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.

**Zone 2 (Z2) :** Le Délégué assure l'entretien et les réparations de la partie publique du branchement située en domaine privé de ses frais, il ne procède qu'à une remise en état fonctionnelle selon description à l'article 17

**Zone 3 (Z3):** La canalisation privée appartient au propriétaire de l'immeuble qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.

- Détail montage compteur



# Annexe E

## Caractéristiques techniques des compteurs

Le diamètre du compteur doit correspondre aux débits d'utilisation définis par la réglementation des Services de l'Etat chargés de la métrologie. En particulier, pour les compteurs de classe C, la correspondance s'établit ainsi :

Diamètre	Débit nominal	Débit minimal	Débit maximal
15 mm	1,5 m <sup>3</sup> /h	15 l/h	3 m <sup>3</sup> /h
20 mm	2,5 m <sup>3</sup> /h	25 l/h	5 m <sup>3</sup> /h
30 mm	5 m <sup>3</sup> /h	50 l/h	10 m <sup>3</sup> /h
40 mm	10 m <sup>3</sup> /h	100 l/h	20 m <sup>3</sup> /h
50 mm	15 m <sup>3</sup> /h	90 l/h	30 m <sup>3</sup> /h
60 mm	20 m <sup>3</sup> /h	120 l/h	40 m <sup>3</sup> /h
80 mm	30 m <sup>3</sup> /h	180 l/h	60 m <sup>3</sup> /h
100 mm	50 m <sup>3</sup> /h	300 l/h	100 m <sup>3</sup> /h
150 mm	100 m <sup>3</sup> /h	600 l/h	200 m <sup>3</sup> /h

Pour les compteurs de classe B, utilisés uniquement pour les abonnements incendie, la correspondance s'établit ainsi :

Diamètre	Débit nominal	Débit minimal	Débit maximal
50 mm	15 m <sup>3</sup> /h	0,45m <sup>3</sup> /h	30 m <sup>3</sup> /h
60 mm	25 m <sup>3</sup> /h	0,75m <sup>3</sup> /h	50 m <sup>3</sup> /h
80 mm	40 m <sup>3</sup> /h	1,2m <sup>3</sup> /h	80 m <sup>3</sup> /h
100 mm	60 m <sup>3</sup> /h	1,8m <sup>3</sup> /h	120 m <sup>3</sup> /h
150 mm	150 m <sup>3</sup> /h	4,5m <sup>3</sup> /h	300 m <sup>3</sup> /h
200 mm	250 m <sup>3</sup> /h	7,5m <sup>3</sup> /h	500 m <sup>3</sup> /h
250 mm	400 m <sup>3</sup> /h	12m <sup>3</sup> /h	800 m <sup>3</sup> /h
300 mm	600 m <sup>3</sup> /h	18m <sup>3</sup> /h	1200 m <sup>3</sup> /h
400 mm	1000 m <sup>3</sup> /h	30 m <sup>3</sup> /h	2000 m <sup>3</sup> /h

# Annexe F

## Tarif de vente de l'eau hors TVA

Cette Annexe liste l'ensemble des tarifs auquel l'utilisateur peut souscrire à compter du 1er janvier 2021

### Vente d'eau potable au détail

Catégorie	Base au 01/01/2020		
	Part délégataire	Part collectivité	Part Agence de l'Eau
<b>01- TARIF GÉNÉRAL COMPTEUR EAU POTABLE</b>			
Abonnement	11,7876	0	0
m <sup>3</sup> consommés de 0 à 15 m <sup>3</sup> par semestre et par abonnement	0,5325	0,16030	0,3120
m <sup>3</sup> consommés au-delà de 15 m <sup>3</sup> par semestre et par abonnement	1,5665	0,16030	0,3120
<b>03- TARIF SPÉCIFIQUE IMMEUBLE COLLECTIF À USAGE D'HABITATION EAU POTABLE</b>			
Abonnement par Logement	11,7876	0	0
m <sup>3</sup> consommés de 0 à 15 m <sup>3</sup> par semestre et par logement	0,5325	0,1603	0,3120
m <sup>3</sup> consommés au-delà de 15 m <sup>3</sup> par semestre et par logement	1,5665	0,1603	0,3120
<b>04- TARIF SPÉCIFIQUE ESPACES VERTS PRIVÉS EAU POTABLE</b>			
00 < Diamètre <= 15	11,7876	2,4970	0
15 < Diamètre <= 20	51,7000	4,9939	0
20 < Diamètre <= 30	103,4000	15,6060	0
30 < Diamètre <= 40	310,2000	41,6160	0
40 < Diamètre <= 60	413,6000	57,2220	0
60 < Diamètre <= 80	517,0000	68,6664	0
80 < Diamètre <= 100	775,5000	104,0400	0
Diamètre > 100	1034,0000	135,2520	0
m <sup>3</sup> consommés	1,3390	0,1603	0,0420
<b>05- TARIF SPÉCIFIQUE INDUSTRIEL EAU POTABLE</b>			
00 < Diamètre <= 15	11,7876	2,4970	0
15 < Diamètre <= 20	51,7000	4,9939	0
20 < Diamètre <= 30	103,4000	15,6060	0
30 < Diamètre <= 40	310,2000	41,6160	0
40 < Diamètre <= 60	413,6000	57,2220	0
60 < Diamètre <= 80	517,0000	68,6664	0
80 < Diamètre <= 100	775,5000	104,0400	0
Diamètre > 100	1034,0000	135,2520	0
Tranche 1 de 0 à 20 000 m <sup>3</sup>	1,3390	0,1603	0,3120
Tranche 2 de 20 000 à 80 000 m <sup>3</sup>	1,4424	0,1603	0,3120
Tranche 3 au-delà de 80 000 m <sup>3</sup>	0,7858	0,1603	0,3120

Catégorie	Base au 01/01/2020		
	Part délégataire	Part collectivité	Part Agence de l'Eau
<b>06- TARIF SPÉCIFIQUE AGRICULTURE EAU POTABLE</b>			
Abonnement	93,060	12,4848	
Tranche 1- de 1 à 4 000 m³/an	0,0651	0,0109	0,0035
Tranche 2- au-delà de 4 000 m³/an	0,5009	0,0692	0,0035
<b>07- TARIF SPÉCIFIQUE ESPACE PUBLIC EAU POTABLE</b>			
m³ consommés	0,3092	0,0316	0,3120
<b>08- TARIF SPÉCIFIQUE INCENDIE EAU POTABLE</b>			
30 < Diamètre <= 40	310,2000	41,6160	0
40 < Diamètre <= 60	413,6000	57,2220	0
60 < Diamètre <= 80	517,0000	68,6664	0
80 < Diamètre <= 100	775,5000	104,0400	0
Diamètre > 100	1034,0000	135,2520	0
m³ consommés	4,0171	0,1603	0,0420

## Vente d'eau brute au détail

Catégorie	Base au 01/01/2020		
	Part délégataire	Part collectivité	Part Agence de l'Eau
<b>11- TARIF GÉNÉRAL COMPTEUR EAU BRUTE</b>			
00 < Diamètre <= 15	11,8332	2,4970	0
15 < Diamètre <= 20	51,9000	4,9939	0
20 < Diamètre <= 30	103,8000	15,6060	0
30 < Diamètre <= 40	311,4000	41,6160	0
40 < Diamètre <= 60	415,2000	57,2220	0
60 < Diamètre <= 80	519,0000	68,6664	0
80 < Diamètre <= 100	778,5000	104,0400	0
Diamètre > 100	1038,0000	135,2520	0
m³ consommés	1,2300	0,1443	0,0420
<b>16- TARIF SPÉCIFIQUE AGRICULTURE EAU BRUTE</b>			
Abonnement	93,4200	12,4848	
Tranche 1- de 1 à 4 000 m³/an	0,0545	0,0099	0,0013
Tranche 2- au-delà de 4 000 m³/an	0,3944	0,0622	0,0013
<b>19- TARIF SPÉCIFIQUE BIODIVERSITE EAU BRUTE</b>			
Abonnement	415,2000	57,2220	0
m³ consommés	0,1038	0,0361	0,0013
<b>20- TARIF SPÉCIFIQUE ESPACE PUBLIC EAU BRUTE</b>			
m³ consommés	0,0573	0,0300	0,0040

**Les tarifs de l'eau potable** sont révisés chaque exercice civil par l'application d'un coefficient Kn qui intègre les indices contenus dans la liste des indices telle qu'elle est notamment publiée au Moniteur des Travaux publics et du Bâtiment.

Le coefficient Kn de révision des tarifs est défini comme suit :

$$Kn = (1 - Pn) \times (0,15 + 0,396 \text{ ICHT-En/ICHT-Eo} + 0,019 \text{ EMTn/EMTo} + 0,338 \text{ TP10-an/TP10-ao} + 0,097 \text{ FSD2n/FSD2o})$$

Avec :

- Pn : niveau de productivité de l'année n visant à prendre en compte les avancées technologiques et les améliorations de la performance du service. La valeur de Pn est de 0,10 % en 2017 et progresse de 0,20 % chaque année civile entière jusqu'à la fin de contrat.
- ICHT-En : indice de l'année n du coût horaire du travail, tous salariés, charges salariales comprises – Eau, assainissement, déchets, dépollution
- EMTn : indice de l'année n de prix à la production, électricité tarif vert A5 option base (351107) en remplacement des indices 40-10-10, puis 351002 depuis décembre 2012 Les lettres d'information par courriel, y compris pour les professionnels et les collectivités locales,
- TP10an : indice de l'année n, travaux publics – canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux
- FSD2n : indice de l'année n, frais et services divers – Modèle de référence n° 2

Le calcul des variations de prix est effectué par le Délégué et soumis pour validation au Délégué.

Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis comme suit : si la quatrième décimale est égale ou supérieure à 5, l'arrondi

se fait au millième supérieur, si la quatrième décimale est inférieure à 5, l'arrondi se fait au millième inférieur.

Le calcul est effectué avec les moyennes des douze (12) derniers indices mensuels publiés connus un mois avant le début de chaque exercice civil.

**Les tarifs de l'eau brute** sont révisés chaque exercice civil par l'application d'un coefficient Tn qui intègre les indices contenus dans la liste des indices telle qu'elle est notamment publiée au Moniteur des Travaux publics et du Bâtiment.

Le coefficient Tn de révision des tarifs est défini comme suit :

$$Tn = 0,15 + 0,501 \text{ ICHT-En/ICHT-Eo} + 0,212 \text{ TP10-an/TP10-ao} + 0,137 \text{ FSD2n/FSD2o}$$

Avec :

- ICHT-En : indice de l'année n du coût horaire du travail, tous salariés, charges salariales comprises – Eau, assainissement, déchets, dépollution la suppression des factures sur estimation de consommation,
- TP10an : indice de l'année n, travaux publics – canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux,
- FSD2n : indice de l'année n, frais et services divers – Modèle de référence n° 2

Le calcul des variations de prix est effectué par le Délégué et soumis pour validation au Délégué.

Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis comme suit : si la quatrième décimale est égale ou supérieure à 5, l'arrondi se fait au millième supérieur, si la quatrième décimale est inférieure à 5, l'arrondi se fait au millième inférieur.

Le calcul est effectué avec les moyennes des douze (12) derniers indices mensuels publiés connus un mois avant le début de chaque exercice civil.

## Annexe G

### Barème des prix des prestations diverses et principes de révisions

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date du 1er janvier 2020. Ils sont actualisés par application du **coefficient de révision des tarifs de l'eau potable défini à l'annexe F ou du barème des prix publics de travaux** défini dans la présente annexe et sont consultables sur le site [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr).

Frais	Coût en Euros HT
• Frais d'accès au service	59,97
• Fermeture du branchement	43,49
• Réouverture du branchement	43,49
• Frais de contrôle et/ou de conformité avec déplacement	43,49
• Services relatifs au « Conso+ » pour les industriels et professionnels, par mois	12,41
• Services relatifs au « Conso pro » pour les professionnels et collectivités :	
• Frais d'accès au service	680,00
• Ajout ou suppression d'un compteur après mise en service, par compteur	30,00
• Redevance annuelle d'utilisation du service, par compteur et par an	5,00
• Location prise d'eau portative Valis'eau /mois	15,51
• Caution dans le cadre d'une location prise d'eau portative Valis'eau	827,20
• Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage : Diagnostic comprenant le compte-rendu de visite	107,76
• Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage : Contre-visite comprenant le procès-verbal de visite	85,08
• Dépose de compteurs et accessoires existants	59,87
• Forfait pour branchement neuf DN 15 mm y compris pose et fourniture du compteur	1 965,64 <sup>1</sup>
• Frais d'instruction de permis d'occupation sur ouvrage du périmètre délégué (hors relais hertzien ou similaire)	1 000,00
• Autres prix de travaux	sur devis

<sup>1</sup>Coefficients de zone ajoutés aux prix unitaires des forfaits pour branchements de 15 à 40 mm : zone 1 (zones très urbanisées) 1,11 ; zone 2 (zones urbanisées) 1,06 ; zone 3 (zones péri-urbaines) 1,04.

• Autres prix de prestations	sur devis
• Expertise compteur sur banc agréé – compteur 15 à 40 mm	499,7
• Expertise compteur sur banc agréé – compteur 60 à 100 mm	771,7
• Expertise compteur sur banc agréé – compteur > 100 mm	890,9
• Entretien tête de lecture (maintenance suite alarme dépose module)	74,00
• Photocopie (la page)	3,00

## Évolution des prix publics de travaux

Les prix définis au barème des prix publics de travaux sont révisés annuellement par l'application de la formule suivante :

$$K_{bpn} = 0,15 + 0,85 \frac{TP10A_n}{TP10A_o}$$

La définition du paramètre est la suivante :

TP10-A : Indice Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux fonte

Le calcul des variations de prix est effectué par le Délégué et soumis pour validation au Délégué.

Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis comme suit : si la quatrième décimale est égale ou supérieure à 5, l'arrondi se fait au millième supérieur, si la quatrième décimale est inférieure à 5, l'arrondi se fait au millième inférieur.

Le calcul est effectué avec les moyennes des douze (12) derniers indices mensuels publiés connus un mois avant le début de chaque exercice civil.

## Annexe H Barème des pénalités suite à des infractions constatées

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service public de l'eau avec la collectivité qui est mentionnée en première page du règlement de service. Ils sont actualisés par application du **coefficient de révision des tarifs de l'eau potable** défini à l'annexe F et sont consultables sur le site [www.eaudemarseille-metropole.fr](http://www.eaudemarseille-metropole.fr).

Frais	Coût en Euros HT
• Pénalités pour retard de paiement « 1ère relance »	3,20
• Pénalités pour retard de paiement « 2ème relance »	9,96
• Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement) par rejet	5,79 <sup>2</sup>
• Pénalités pour retard de paiement à compter de la « 3ème relance »	28,99
• Pénalité pour retard de paiement des abonnés professionnels (décret 2012-1115 du 2 octobre 2012)	40,00
• Intervention au lieu de livraison des eaux pour impayé	43,49
• Manœuvre sur branchement, compteur, installation pour desserte à la jauge, rupture de scellés	89,34
• Utilisation d'appareils interdits (art 22) sur le canal ou le réseau (en l'absence de compteur)	800
• Astreinte journalière pour non mise en conformité des installations	10,34
• Pénalités pour prise d'eau et manipulation frauduleuses	
o Diamètre compteur 15 mm	500
o Diamètre compteur 20 mm	800
o Diamètre compteur 30 mm	1 600
o Diamètre compteur 40 mm	3 200
o Diamètre compteur 60 mm	6500
o Diamètre compteur 80 mm	9500
o Diamètre compteur 100 mm	15600
o Diamètre compteur 150 mm	32000
• Manœuvre de robinets ou de vannes sur le réseau	1500
• Retour d'eau sur le réseau public	1500

<sup>2</sup>Exonération de ces frais pour les abonnés ayant reçu, pour le paiement d'une facture d'eau dans les 12 mois précédant la facture rejetée ou pour la facture en question, une aide du FSL ou du CCAS.

# Annexe I

## Dispositions particulières régissant les abonnements individuels en habitat collectif

L'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13/12/2000 (« loi SRU ») impose à tout service public de distribution d'eau de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à la demande du propriétaire d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements.

Les prescriptions suivantes devront être respectées pour pouvoir procéder à l'individualisation.

Ainsi, le Délégué accorde un abonnement individuel à chaque local d'habitation de l'immeuble collectif, sous réserve que le propriétaire ou son représentant et les occupants de l'immeuble aient rempli au préalable les conditions suivantes :

1. Le respect des Prescriptions Techniques du Service propres aux immeubles collectifs : configuration de l'environnement des compteurs, matériaux des canalisations ou conduites, conditions d'accès pour les agents du Délégué au branchement et aux dispositifs de comptage individuel, etc.
2. La réalisation d'un diagnostic de conformité technique et sanitaire des installations d'eau de l'immeuble par un organisme qualifié en la matière attestant du respect des règles de l'art et sanitaires des installations intérieures.
3. La souscription simultanée de l'abonnement collectif par le propriétaire ou son représentant et des abonnements individuels par l'ensemble des occupants pour leurs points de comptage individuels. Par la signature du contrat d'abonnement et le paiement de la facture d'accès au service, les occupants deviennent abonnés au Service de l'Eau et reconnaissent avoir reçu le Règlement de Service. Toutes les pièces administratives (Procès-Verbal d'Assemblée Générale autorisant l'individualisation, contrats signés et attestations d'identité,...) doivent être fournies par le demandeur avant la pose des compteurs individualisés)
4. La transformation de l'abonnement existant en abonnement collectif. En cas de travaux, le propriétaire doit se mettre en rapport avec l'organisme réalisant un diagnostic de conformité technique et sanitaire.
5. Le compte de l'abonnement existant doit être à jour des sommes dues avant la pose des compteurs individuels et la mise en service des abonnements individuels.
6. Le paiement du prix des travaux

Les études ou travaux de mise en conformité de l'installation d'eau aux normes sanitaires ou aux Prescriptions Techniques du Service sont à la charge du propriétaire.

### 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 avec la réglementation. Le Délégué 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 de 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.

Ces installations restent sous l'entière responsabilité du titulaire de l'abonnement général de pied d'immeuble.

#### 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 - Équipements 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.

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 général.

#### 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 action-

nable 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.

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.

Les postes de comptage sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au règlement du service.

### 2.5 - Relevé à distance

Les compteurs équipés d'un système de relevé à distance seront vérifiés périodiquement dans les conditions prévues au Règlement de Service 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'ins-

taller 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 procédera, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, aux actions ci-après :

- Il remet au propriétaire les présentes prescriptions techniques.
- Il 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.
- Il 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 de l'Eau. 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 J

## Dispositions particulières régissant les abonnements pour fourniture d'eau mobile ou "valis'eau"

### 1. Objet

La présente annexe a été élaborée en application de l'article 10 du Règlement de Service.

Les abonnements pour fourniture d'eau mobile sont souscrits auprès du Délégué dans les cas où, en raison du caractère temporaire des besoins en eau et de la localisation sur voie publique de ces besoins, l'installation d'un branchement ne semble pas justifiée.

Ce peut être le cas, notamment, d'entreprises de travaux effectuant des chantiers de courte durée sur la voie publique, de l'alimentation de forains, de l'ali-

mentation de manifestations publiques. En revanche, ce type d'abonnement ne peut être consenti pour l'alimentation en eau de bâtiment (existant ou en cours de construction).

Cet abonnement ne pourra pas rester plus de trois mois en un même point de prélèvement. Pour une utilisation fixe de plus de 3 mois, un abonnement de chantier doit être souscrit.

L'ensemble des dispositions énoncées dans le Règlement de Service et dans cette annexe est applicable aux abonnements pour fourniture d'eau mobile. Les titulaires de ces abonnements sont autorisés à prélever l'eau

sur une bouche de lavage ou un poteau incendie, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage. Le délégataire pourra imposer la location d'un dispositif mobile de disconnexion en complément.

## 2. Durée

Ces abonnements sont consentis pour une durée maximale de 12 mois, renouvelables par tacite reconduction, aux entreprises et Collectivités effectuant des travaux sur la voie publique, de façon habituelle et itinérante sur une ou plusieurs communes desservie(s) sur le territoire du Service de l'Eau ainsi qu'aux organisateurs de manifestations de courte durée situées sur la voie publique. Ils se poursuivent, tant que l'abonné ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que le Délégataire n'y met pas fin pour cause de non-utilisation pendant une durée de plus de 3 mois ou en vertu des cas prévus à l'article 39 du présent Règlement.

## 3. Autorisations nécessaires

Le titulaire de l'abonnement de fourniture d'eau mobile n'est autorisé à effectuer des prélèvements d'eau sur un appareil que s'il s'est assuré des autorisations suivantes :

- autorisation de voirie de la Commune,
- autorisation du Délégataire,
- autorisation de la Commune pour les prélèvements sur un appareil lui appartenant,
- autorisation de la personne responsable de la DECI pour les prélèvements exceptionnels sur les appareils d'incendie publics.

## 4. Souscription de l'abonnement

Lors de la souscription de l'abonnement pour fourniture d'eau mobile, l'abonné est tenu de déposer un cautionnement en contrepartie des équipements mis à sa disposition. Il doit également s'acquitter de frais de location pour les équipements, notamment l'ensemble de comptage mobile et le cas échéant l'ensemble de disconnexion mobile.

Les tarifs du cautionnement et de la redevance de location sont fixés par le contrat de délégation du service de l'eau. La redevance de location est facturée d'avance et les volumes consommés sont facturés à terme échu au titulaire de l'abonnement, au tarif fixé par le contrat de délégation du service de l'eau, en fonction de l'usage.

Le Service de l'Eau pourra exiger tout document utile à la constitution du contrat d'abonnement (Kbis de la société demanderesse, pièce d'identité, ...). A défaut de présentation des documents, le contrat ne sera pas accordé.

## 5. Installation et entretien de l'ensemble de comptage et/ou de disconnexion - responsabilités

L'ensemble mobile de comptage et le cas échéant de disconnexion sont fournis en location par le Délégataire et est installé aux frais de l'abonné, selon barème en vigueur. Il est identifié par le Délégataire dans un contrat d'abonnement. Sa mise en place est effectuée sous la responsabilité de l'abonné notamment en ce qui concerne la protection de l'environnement, la protection contre le gel et les chocs, les dommages éventuels qu'il pourrait causer aux personnes ou aux biens.

L'abonné est donc seul responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la situation, de l'existence ou du fonctionnement de l'ensemble de comptage et le cas échéant de disconnexion.

Sa première mise en service doit être effectuée en présence d'un agent du Délégataire qui contrôle la conformité du branchement, s'assure de son bon fonctionnement et relève le compteur. Toute mise en ou hors service d'un ensemble mobile de comptage et le cas échéant de disconnexion raccordés à un appareil du réseau (hors bouches de lavage) doit être effectuée en présence d'un agent du Délégataire qui est seul autorisé à manœuvrer le robinet de prise sur la conduite publique de ces appareils. Le délégataire assure à ses frais l'entretien de l'ensemble mobile de comptage et le cas échéant de disconnexion, étant entendu que les interventions sur le compteur relèvent de l'article 15 du Règlement de service.

## 6. Restrictions d'utilisation

L'abonné doit permettre à tout agent du Délégataire l'accès permanent à l'ensemble mobile de comptage et le cas échéant de disconnexion et à l'appareil auquel il est raccordé. La fourniture d'eau peut être suspendue temporairement à tout moment et sans préavis, en cas de besoin pour la lutte contre l'incendie ou pour l'exploitation du réseau. Cette suspension ne donne lieu à aucune indemnisation.

## 7. Fin d'abonnement pour fourniture d'eau mobile

En fin d'abonnement, la mise hors service de l'ensemble mobile de comptage et le cas échéant de disconnexion du dispositif de fourniture d'eau doit être effectuée en présence d'un agent du Délégataire, qui en vérifie le bon état de fonctionnement, relève le compteur, et récupère le dispositif.

Lors de la résiliation de l'abonnement, le cautionnement est remboursé par le Délégataire, sous 1 mois, sous réserve de l'intégrité des équipements restitués.

## 8. Facturation

Le volume d'eau consommé est facturé au tarif général. Les factures incluent les indemnités de déplacement d'agent pour chaque déplacement d'agent effectué (hors installation et fin d'abonnement).

Pour les abonnements d'une durée inférieure à 3 mois, une seule facture est établie, en fin d'abonnement. Cette facture est une facture d'arrêt de compte et vaut résiliation de l'abonnement.

L'ensemble de comptage et le cas échéant de disconnexion doit être présenté au Délégataire afin qu'il en relève le compteur, tous les 3 mois, et à toute demande du Délégataire. A cette occasion, le Délégataire en vérifie le bon état de fonctionnement.

Une facture est établie chaque mensuelle, basée sur le dernier relevé visuel effectué ou sur le dernier index télérelevé, ou le cas échéant sur évaluation.

## 9. Infractions

Tout manquement aux dispositions générales du Règlement de Service ou aux dispositions particulières énoncées dans la présente annexe, expose l'abonné à la dépose immédiate de l'ensemble de comptage et de disconnexion et à la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjudice des dispositions prévues à l'article 39 du Règlement de Service.

# Annexe K

## Dispositions particulières régissant les abonnements incendie privés

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 alimentée par branchement spécial à partir d'une conduite publique d'eau filtrée.

### Constitution du branchement incendie

**1.4** - Le branchement de secours contre l'incendie est décrit à l'article 16.

En aval du branchement sera placé, par l'abonné à ses frais, un robinet-vanne d'arrêt à l'intérieur de la propriété, le plus près possible de la voie publique, après pénétration du branchement dans celle-ci ;

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, en cas de négligence de l'abonné, restent à sa charge.

### Entretien du branchement

**1.5** - Le branchement est entretenu par le Service de l'Eau dans les conditions de l'article 14 du Règlement de Service.

### Compteurs

**1.6** - Le compteur est entretenu par le Service de l'Eau conformément à l'article 18.

### Installations intérieures

**1.7** - L'installation intérieure comprend les canalisations, bouches et appareils situés en aval du branchement tel que défini au 1.4 ci avant. 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 21.

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

#### Mise en communication des canalisations incendie

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

#### Résiliation de l'abonnement «Incendie»

**1.11** – L'abonné souhaitant résilier l'abonnement incendie devra porter à connaissance du délégataire une attestation du Service de Protection ou de la Commission locale de sécurité.

#### 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. En cas d'incendie ayant donné lieu à intervention des Services de Protection contre l'Incendie, 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 intenter d'actions contre le Service de l'Eau, soit en raison de la quantité ou de la pression dans les conduites, soit en raison du fonctionnement du branchement, de ses accessoires et de tous appareils installés. Il est spécifié que l'installation réalisée peut, dans certaines circonstances, n'être d'aucun secours, les conduites publiques pouvant, pour une cause quelconque, n'être pas en charge et la pression de l'eau étant variable avec les débits prélevés au même moment sur le réseau.

#### Mesures d'ordre particulières aux installations incendie

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

Toute infraction aux prescriptions de la présente annexe, 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 de Service.

## Annexe L

### Dispositions particulières régissant le canal de Marseille et ses dérivations

Cette annexe détaille la police du Service du Canal de Marseille et la police de l'eau sur les voies publiques.

Cette annexe détaille la police du Service du Canal de Marseille et la police de l'eau sur les voies publiques.

#### EXTRAIT DE L'ARRÊTÉ PRÉFECTORAL DU 25 FÉVRIER 1856

**1.** Inhibitions et défenses sont faites à toutes personnes sous les peines de droit :

- 1) de circuler sur les banquettes, talus et chemins de service du canal ou de ses dérivations et rigoles d'arrosage.
- 2) d'y amener et faire paître des bestiaux.
- 3) de jeter dans la cuvette du canal des corps étrangers, d'y laver du linge, de s'y baigner ou de faire quoi que ce soit qui puisse altérer la pureté de ses eaux.
- 4) de puiser ou de détourner les eaux sans autorisation.
- 5) de couper, arracher ou détériorer les plantes, herbes ou arbres des talus du canal.
- 6) de dégrader les ouvrages du canal.
- 7) d'enlever ou de détruire les piquets posés pour la délimitation des propriétés.

**2.** MM. les Maires des Communes dont les territoires sont traversés par le Canal sont chargés d'assurer l'exécution du présent arrêté qui sera préalablement publié et affiché dans chacune d'elles, selon les formes de publication accoutumées.

#### EXTRAIT DE L'ARRÊTÉ PRÉFECTORAL DU 11 AVRIL 1857

**1.** L'arrêté préfectoral susvisé du 25 février 1856 est maintenu, toutes les dispositions de cet acte sont étendues aux bassins de décantation et d'alimentation dépendants du Canal.

**2.** Il est, de plus, formellement interdit :

- 1) de se livrer à la chasse sur les bords de ces bassins.
- 2) de pêcher dans ces mêmes bassins, soit au moyen de bateaux ou de radeaux, soit à la ligne.
- 3) de se promener sur la nappe d'eau au moyen de bateaux ou de radeaux.
- 4) enfin, de ne rien faire qui puisse compromettre la solidité des ouvrages ou altérer les eaux.

Toutes contraventions à ces dispositions seront rigoureusement poursuivies.

**3.** Les Maires des Communes sur les territoires desquelles sont situés ces bassins et les agents de la force publique commis à la surveillance des propriétés sont chargés, dans les limites de leurs attributions respectives, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié et affiché selon les formes accoutumées partout où besoin sera.

**Société Eau de Marseille Métropole**

Service Clients - TSA 50264- 13862 Vitrolles Cedex 9

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

[espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr](http://espaceclients.eaudemarseille-metropole.fr)