

Le Règlement

du Service de l'Eau



Le Service de l'Eau

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

1•1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Le Distributeur d'eau est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1•2 Les engagements du Distributeur

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

• un contrôle régulier de l'eau

avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,

• une assistance technique

au **0 810 108 801***, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 (ou 4) heures en cas d'urgence,

• un accueil téléphonique

au **0 810 108 801*** du lundi au vendredi de 08h à 19h et le samedi de 09 h à 12 h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,

• une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception.

qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

• le respect des horaires de rendez-vous

pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,

• une étude et une réalisation rapide

pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- réalisation des travaux au plus tard dans les

15 jours ou ultérieurement à la date qui vous convient après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

• une mise en service rapide de votre alimentation en eau

lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel.

L'ensemble des prestations ainsi garanties fait l'objet de la Charte Service Client qui vous est remise à la souscription de votre contrat. En cas de non-respect des délais garantis, le Distributeur d'eau vous offre l'équivalent de 10.000 litres d'eau avec un minimum de 23,00 euros. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des clients.

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

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

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

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

•
Vous

désigne le client

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

Ce peut être :

le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

•
La Collectivité

Désigne

la Commune de FRESSAIN en charge du Service de l'Eau.

•
Le Distributeur d'eau

désigne l'entreprise

Société des Eaux de Douai à qui la Collectivité a confié

l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

•
Le règlement du service

désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 11/12/2008

il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et du client.

1•4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

1•5 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1•6 La défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie. Lorsqu'il existe des appareils de lutte contre l'incendie nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³ par heure, ils doivent être raccordés sur un réseau de distribution d'eau spécifique équipé d'un compteur et réservé à cet usage.

1•7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Dans un immeuble collectif d'habitation un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau des prescriptions techniques et administratives particulières indiquées en annexe s'appliquent au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires.



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

2•1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au **0 810 108 801** ou par écrit auprès du Distributeur d'eau.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau.

Les frais d'accès au Service de l'Eau s'élèvent à 48,00 euros H.T. au 01/01/2009. Ce montant est actualisable selon l'indice FSD2 (Indice frais et services divers 2).

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :
- soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au **0 810 108 801** ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

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

Le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.



Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

3•1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

• La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau ;

- et éventuellement une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (notamment, d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau).

Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.

• Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution), au FNDAE (aide au développement des réseaux ruraux), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,

- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,

- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant au Distributeur d'eau est au plus tard celle du début de la période facturée.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 10 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées sauf si la responsabilité du Distributeur d'eau est établie.

3•4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement est facturé semestriellement et d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique ,
- par TIP,
- par Internet,
- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces dans les bureaux de Poste.

Si le montant de votre facture est supérieur à 15,00 euros par mois, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur.

La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de

vos situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis ("Convention Solidarité Eau")...

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

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

3•5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité de retard de 12,00 euros TTC (pour les professionnels, cette pénalité est calculée, à compter de la date limite de paiement, sur la totalité du montant impayé à raison de 1,5 fois le taux d'intérêt légal par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 12,00 euros TTC). Ce montant minimum pourra être actualisé et figure sur votre facture.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

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



Le branchement

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

4•1 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau,
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le point de livraison regroupant en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour et éventuellement un robinet après compteur et un réducteur de pression.

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnection anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

4•2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnection anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 20 mètres, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

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

4•3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et la Collectivité. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis.

4•4 L'entretien

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

En revanche, les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires sont à sa charge. Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de sa part.

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris). De ce fait, il est responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du Distributeur d'eau.

4•5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement à un montant égal à la moitié des frais d'accès au service (art 2.1) alors en vigueur.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.



Le compteur

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du Distributeur d'eau.

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

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Distributeur d'eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5•2 L'installation

Le compteur (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Distributeur d'eau). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du

domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d'eau.

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

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5•3 La vérification

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

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le Distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5•4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose de votre compteur, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

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



Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble), y compris le joint et le robinet d'arrêt après compteur et/ou le clapet anti-retour

6•1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

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

Des prescriptions techniques spécifiques sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur d'eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6•2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE



Vous

désigne le propriétaire bailleur
privé ou public
ou le syndicat des copropriétaires
représenté par son syndic.



La Collectivité

La Commune de FRESSAIN

désigne la personne morale chargée du
service public d'eau potable



Le Distributeur d'eau

désigne l'entreprise

Société des Eaux de Douai



qui la Collectivité a confié
l'exploitation de son service
d'eau potable



Les prescriptions techniques et administratives

désignent l'ensemble des conditions
fixées par la Collectivité et adoptées
par délibération du 11/12/2008
nécessaires à l'individualisation des
contrats de fourniture d'eau
dans les immeubles collectifs d'habitation
et les ensembles immobiliers de
logements.

Elles s'appliquent aux installations
intérieures collectives ainsi qu'aux
dispositifs de comptage.

Elles définissent le processus de mise en
œuvre de l'individualisation.



1

Les installations intérieures collectives

Elles vous appartiennent et demeurent
sous votre entière responsabilité.
A ce titre vous en assurez
l'établissement, la surveillance, l'entretien,
le renouvellement et le maintien en conformité
Elles doivent respecter la réglementation
applicable aux installations
de distribution d'eau destinée à la
consommation humaine.

1.1 La définition et la délimitation

Les installations intérieures collectives désignent
l'ensemble des équipements de production,
stockage, traitement et distribution de l'eau froide
des immeubles collectifs d'habitation ou
ensembles immobiliers de logements.

Sauf spécification contraire prévue dans votre
contrat d'abonnement, les installations intérieures
collectives commencent, conformément au
règlement du service de l'eau, immédiatement à
l'aval du compteur général d'immeuble.

Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage
individuels équipant les lots particuliers et parties
communes de l'immeuble ainsi qu'à ceux équipant
les réseaux spécifiques, tels que : arrosage,
défense contre l'incendie, climatisation,
réchauffement et retraitement de l'eau...

Les installations intérieures collectives ainsi
définies doivent être strictement séparées, au sein
de l'immeuble, de celles distribuant tout autre
fluide.

Le Distributeur d'eau n'est pas tenu d'intervenir sur
les installations intérieures collectives.

1.2 Les caractéristiques

Les installations intérieures collectives ne doivent
pas être susceptibles de dégrader la qualité de
l'eau délivrée au compteur général d'immeuble par
le Distributeur d'eau.

Elles doivent de même permettre d'assurer une
distribution de l'eau satisfaisante en quantité et en
pression ; à cet effet, elles ne doivent ni provoquer
de pertes de charges excessives, ni présenter de
fuites d'eau.

Vous êtes tenu d'équiper chaque colonne
montante de vannes d'isolement. Ces vannes
d'isolement accessibles et manoeuvrables à tout
moment par le Distributeur d'eau, sont maintenues
en parfait état de fonctionnement par vos soins et
à vos frais.

Un plan indiquant l'emplacement des colonnes
montantes et de leurs vannes d'isolement est
fourni par vos soins au Distributeur d'eau.

Les équipements particuliers, tels que les
surpresseurs, dispositifs de traitement,
réservoirs, doivent être conformes à la
réglementation en vigueur.

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas
provoquer, même temporairement, une
augmentation de la pression de l'eau aux
dispositifs de comptage individuels supérieure
à 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette
limite, le Distributeur d'eau peut demander
l'enregistrement de la pression au niveau du
surpresseur et, notamment, lors des
démarrages et arrêts des pompes.



2

Le comptage

Tous les points de livraison d'eau
des lots particuliers de l'immeuble collectif
d'habitation ou de l'ensemble immobilier de
logements sont équipés
de dispositifs de comptage individuels.
Les points de livraison d'eau des parties
communes peuvent également être équipés
de dispositifs de comptage individuels.

2.1 Le dispositif de comptage individuel

Chaque dispositif de comptage individuel doit
permettre de poser, dans des conditions de
bon fonctionnement métrologique, un compteur
mesurant au moins 110 mm de longueur.

Il comprend obligatoirement :

- un dispositif d'isolement individuel, acces-
sible et verrouillable à tout moment par le
Distributeur d'eau, si nécessaire, au moyen
d'un système de commande à distance

- un clapet anti-retour d'eau contrôlable et
conforme à la réglementation

- un compteur d'un modèle agréé par le service
de l'eau, à savoir, de classe C et, sauf
exception techniquement justifiée, de
technologie volumétrique et de diamètre
15mm.

Chaque dispositif de comptage individuel est
identifié par une plaque gravée fixée à la
tuyauterie ou au mur, indépendante du
compteur et indiquant la référence du service
de l'eau ainsi que du lot desservi.

Si les installations le nécessitent, un même lot
peut être équipé de plusieurs dispositifs de
comptage individuels.

Vous devez fournir au Distributeur d'eau lors de la souscription du contrat d'individualisation la liste des dispositifs de comptage individuels ainsi que la référence du lot équipé.

Lorsque les dispositifs de comptage individuels sont installés à l'intérieur des logements, ils sont obligatoirement équipés de systèmes de relevé à distance de la consommation d'eau.

Dans les immeubles déjà dotés de dispositifs de comptage individuels, équipés ou non de systèmes de relevé à distance, le Distributeur d'eau examine la possibilité de conserver, de modifier ou de remplacer les compteurs et les équipements existants, il se détermine en fonction de leur conformité aux présentes prescriptions, de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes. Dans le cas de modification ou remplacement de compteurs ou équipements existants, les frais correspondants sont à votre charge.

Les dispositifs de comptage individuels sont installés ou conservés puis entretenus et renouvelés dans les conditions prévues au règlement du service de l'eau et au contrat d'individualisation.

2.2 Le compteur général d'immeuble

Le compteur général d'immeuble détermine la limite entre les ouvrages du service de l'eau et les installations intérieures collectives.

Dans le cas d'un immeuble existant, le compteur général d'immeuble déjà en place est conservé. Si l'immeuble n'est équipé que de dispositifs de comptage individuels ou s'il s'agit d'un immeuble neuf, un compteur général d'immeuble est installé à vos frais par le Distributeur d'eau, dans les conditions du règlement du service .

Le compteur général d'immeuble est obligatoirement équipé d'un point de prélèvement d'eau permettant de contrôler la conformité de la qualité de l'eau à la réglementation applicable.



3

Le processus

Le processus désigne les différentes étapes tant techniques qu'administratives de la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

3.1 La demande d'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, vous devez en faire la demande auprès du Distributeur d'eau.

Le Distributeur d'eau vous remet un questionnaire vous permettant d'établir la description détaillée des installations intérieures collectives et des dispositifs de comptage de l'immeuble ainsi que, le cas échéant, le projet de programme de travaux pour leur mise en

conformité avec les prescriptions techniques décrites au tableau ci-annexé.

Une fois complété, votre dossier de demande est alors adressé par courrier recommandé avec avis de réception au Distributeur d'eau.

3.2 L'examen du dossier de demande

Dans les 4 mois qui suivent la réception de votre dossier de demande d'individualisation, le Distributeur d'eau vérifie la conformité de vos installations intérieures collectives et dispositifs de comptage aux prescriptions techniques et vous indique les modifications à apporter à votre projet de programme de travaux.

A cet effet, vous devez faire effectuer une visite des installations, comportant des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général d'immeuble et sur différents points de livraison dans l'immeuble ; soit, par un prestataire et selon un protocole agréés par le Distributeur d'eau, soit, par le Distributeur d'eau lui-même.

Dans ce deuxième cas, le Distributeur d'eau établit un devis des frais forfaitaires de vérification (visite, prélèvements, analyses...) selon les tarifs fixés au bordereau de prix annexé au contrat passé entre la Collectivité et lui. Ces frais sont à votre charge et font l'objet d'un devis approuvé par vos soins.

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives est mis en évidence à l'occasion de la visite ou des analyses, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause.

Le Distributeur d'eau peut vous demander des éléments d'information complémentaires nécessaires à l'examen de votre dossier ; dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.

Dans le même temps, il vous remet le modèle de contrat d'individualisation, de contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et de contrat d'abonnement individuel ainsi que les conditions tarifaires applicables.

3.3 La confirmation de la demande

Il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, et de recueillir les accords prévus par la réglementation pour la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Pour confirmer votre demande d'individualisation, vous devez adresser au Distributeur d'eau un dossier technique complet et tenant compte des modifications qui vous ont été indiquées. Vous devez de même préciser les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et indiquer l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de votre demande est adressée par courrier recommandé avec avis de réception au Distributeur d'eau.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. La réception des travaux est notifiée par vos soins au Distributeur d'eau, elle donne lieu à une visite des installations et, si nécessaire, à des analyses de contrôle de la qualité de l'eau, effectués à vos frais et dont les

résultats conditionnent l'acceptation de votre demande.

Le Distributeur d'eau vous indique l'ensemble des recommandations techniques, décrites au tableau ci-annexé, à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

Le Distributeur d'eau procède, à vos frais, à l'installation des dispositifs de comptage individuels et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble. Il vous appartient d'assurer l'accès du Distributeur d'eau aux locaux à équiper de dispositifs de comptage.

3.4 L'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble et des contrats d'abonnements individuels auprès du Distributeur d'eau ont lieu préalablement au basculement à l'individualisation.

Les frais d'accès à l'individualisation (relevé, constitution de fichier des abonnés...) sont identiques aux frais d'accès au service de l'eau prévus au règlement du service. Ces frais sont à votre charge et réglés lors de la signature du contrat d'individualisation.

Les contrats d'abonnements individuels prennent effet, soit à la date de basculement à l'individualisation, soit à la date de leur souscription lorsqu'elle est ultérieure.

À la date de basculement à l'individualisation seuls les dispositifs de comptage individuels ayant fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnement individuels sont alimentés en eau.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre le Distributeur d'eau et vous, elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur général d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.