



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

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

Ce peut être :

le propriétaire ou le locataire, ou l'occupant de bonne foi, ou le regroupement des copropriétaires représenté par son syndicat ou son association syndicale

LA REGIE DES EAUX

Désigne l'établissement en charge du Service de l'Eau brute.

LA METROPOLE

Désigne Montpellier Méditerranée Métropole qui est l'Autorité Organisatrice du service

LE REGLEMENT DE SERVICE DE L'EAU BRUTE

désigne le présent document établi par la Régie des eaux et adopté par délibération du 07/12/2015.

LE SERVICE DE L'EAU BRUTE DESIGNÉ L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS ET INSTALLATIONS NÉCESSAIRES À LA DISTRIBUTION D'EAU BRUTE NON POTABLE À DES FINS D'USAGES EXTÉRIEURS

1. L'EAU BRUTE

1.1 La qualité de l'eau fournie

L'Eau brute distribuée est destinée à un usage extérieur (arrosage, lavage véhicules,...). En aucun cas elle ne peut être destinée à la consommation humaine ou à l'alimentation des animaux. Par eau brute, il faut entendre eau douce non traitée. Elle provient du Rhône et est chargée de différents éléments de nature physique, chimique, bactériologique, animale ou végétale existant à leur arrivée dans le réseau ou résultant du transit de l'eau dans le réseau. Sa constitution physique, chimique ou biologique est donc variable dans le temps et dans l'espace et ne peut être spécifiée. Des analyses moyennes peuvent cependant être communiquées à votre demande.

Il vous appartient de prendre toutes dispositions de protections telles que limiteurs de pression, filtration, décantation ou traitements éventuellement nécessaires pour son usage. La Régie des eaux ne garantit pas la pression, la composition et la qualité de l'eau brute ainsi fournie. Sa responsabilité est dérogée en cas de variation des caractéristiques des eaux.

Vous procéderez, sous votre responsabilité, à la signalisation des points d'eau en aval du compteur, précisant la non-potabilité de l'eau et assurerez le respect de ces consignes.

1.2 Les engagements du service de l'eau brute

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

• Une assistance technique

Le numéro indiqué sur vos factures vous permet 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 de disposer d'une réponse aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre parcelle.

• Un accueil téléphonique

Le numéro indiqué sur vos factures vous permet d'effectuer du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13h à 16h toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'eau brute.

• Une réponse écrite à vos courriers

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

• Une étude et une réalisation

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
o envoi du devis après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
o -réalisation des travaux après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

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,
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux autorisés à l'article 1.1,
- de prélever l'eau directement sur le réseau à partir des appareils publics ou par tout autre moyen que le branchement.

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

- interconnecter vos installations d'eau brute avec vos installations d'eau potable ou d'eaux usées,
- modifier vous-même l'aménagement, et l'emplacement de votre installation (notamment branchement, abri et compteur), en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets,
- porter atteinte à la qualité 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,
- 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 dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours francs à compter de sa notification par courrier avec accusé de réception. Le service de l'eau brute se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques, 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 service de l'eau brute ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours francs à compter de cette fermeture, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

1.4 Les interruptions du service

Le service de l'eau brute est responsable du bon fonctionnement du service. À 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 la mesure du possible, le service de l'eau brute 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 service de l'eau brute 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.

1.5 Les pressions, modifications et restrictions du service

La pression sur le réseau peut être parfois importante et sujette à variation. En effet, dans l'intérêt général, la Régie peut modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le service de l'eau brute doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes. Toutefois, il vous appartiendra de mettre en place le matériel nécessaire pour protéger vos installations personnelles de la pression délivrée et de ses variations.

En cas de force majeure ou par nécessité de service, le service de l'eau brute a le droit d'imposer, à tout moment, une restriction de la consommation d'eau brute.

Le service de l'eau brute ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de ces variations, modifications et restrictions exceptionnelles.

2. VOTRE CONTRAT

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

2.1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit auprès du service de l'eau brute.

Vous recevez le règlement du service de l'eau brute, la convention particulière de votre contrat et un dossier d'information sur le service de l'eau brute.

Les frais d'accès au service de l'eau brute sont définis par délibération de la Régie des eaux.

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 et peuvent être communiquées aux entités contribuant au service de l'eau brute et éventuellement au service public de l'Assainissement. 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 lettre ou par téléphone. 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

service de l'eau brute. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

Le service de l'eau brute 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 précisées à l'article 1.3.

3. VOTRE FACTURE

Vous recevez, en règle générale, une facture par an. Si 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 brute, 2 rubriques.

- La distribution de l'eau, destinée à couvrir ses charges (notamment, frais de fonctionnement et d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau).

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

- Les taxes et redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (prélèvement sur la ressource en eau, ...), et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

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

3.2 Les tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés par décision de la Régie des eaux.

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

3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an.

Lorsque votre compteur est placé en propriété privée, vous devez faciliter l'accès des agents du service de l'eau brute chargés du relevé de votre compteur.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents du service de l'eau brute chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations.

Si, au moment du relevé, l'agent du service de l'eau brute ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un avis de second passage.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu 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 invités 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, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours francs à compter de la réception de la mise en demeure.

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 service de l'eau brute.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. En cas de fuite dans vos installations privées, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation sauf si la responsabilité du service de l'eau brute est établie.

3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué sous quinze jours à date de réception.

Votre abonnement est facturé 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 chèque bancaire ou postal,
- par virement bancaire,
- selon les autres modalités indiquées sur votre facture.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances d'une régularisation si votre facture a été surestimée.

3.5 En cas de non-paiement

En cas de non-paiement, les règles applicables au recouvrement des deniers publics seront mises en œuvre.

4. LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, le robinet d'arrêt avant compteur,
 - la canalisation située tant en domaine public qu'en propriété privée,
 - le compteur (qui peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance).
- Le branchement doit comporter un disconnecteur sur la partie privative et peut comporter un limiteur de pression et un purgeur. Pour un ensemble de parcelles, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

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

4.2 L'installation et la mise en service

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

Les travaux d'installation du branchement sont réalisés par le service de l'eau brute et sous sa responsabilité.

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.

Le service de l'eau brute peut refuser ou différer l'acceptation d'une demande de branchement si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont de la compétence de la Collectivité qui décide ou non de leur réalisation.

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

4.3 Les modalités financières

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 service de l'eau brute adresse au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires un devis.

4.4 L'entretien

Le service de l'eau brute prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance que pour la partie du branchement située en propriété privée (compteur compris). De ce fait, sauf si votre faute est établie, vous n'êtes pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

4.5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés au tarif en vigueur voté par la Régie des eaux.

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

5. 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. Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont gérés par le service de l'eau brute.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, 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 service de l'eau brute en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le service de l'eau brute remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Le service de l'eau brute peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5.2 L'installation

En règle générale, le compteur est placé en domaine public ; à titre dérogatoire, le service de l'eau brute peut décider de le placer en domaine privé. Le compteur (pour un ensemble de parcelles, le compteur général d'immeuble) lorsqu'il est placé en propriété privée, est posé aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du service de l'eau brute). Il est situé à l'extérieur des bâtiments (à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsqu'il est placé en domaine public, le compteur est posé le plus près possible de la propriété privée.

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Le compteur est installé 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 par le service de l'eau brute.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du service de l'eau brute.

Dans un ensemble de parcelles, votre compteur individuel, installé conformément dans les règles de l'art, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5.3 La vérification

Le service de l'eau brute 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 service de l'eau brute 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, y compris les frais de déplacement, sont à votre charge.

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

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le service de l'eau brute, à ses frais. Vous devez néanmoins lui signaler toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose de votre compteur, le service de l'eau brute 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.

En revanche, 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 service de l'eau brute.

Votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais 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, chocs extérieurs, etc.).

6. INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble), y compris le joint de sortie du compteur.

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.

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 service de l'eau brute ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le service de l'eau brute 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, restée sans effet pendant un délai d'au moins 15 jours francs à compter de sa notification, le risque persiste, le service de l'eau brute ferme totalement l'alimentation en eau brute jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le service de l'eau brute peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'une parcelle tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

6.2 L'entretien et le renouvellement

Vous êtes tenu d'entretenir vos installations privées et en particulier, de réparer les fuites. L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au service de l'eau brute. 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.

ANNEXE 1

Précautions à prendre contre le gel

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que vous soyez propriétaire ou locataire, sous votre garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver pensez à prendre les précautions qui s'imposent.

- En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :
 - fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
 - ouvrir simultanément les robinets de vos installations afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
 - ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est à dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- Si votre compteur est situé dans une niche (regard de façade) entourez-le de laine de verre.
- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre enfermée dans un sac plastique étanche, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel.

- Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :

- ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
- en cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites !
- calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : chiffons, papiers journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.
- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave...) s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :
 - soit demander au service de l'eau brute de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas),
 - soit calorifuger le compteur et les conduites, cafeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un saison Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple) à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
- mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais n'utilisez jamais une flamme),
- d'autre part, vidanger votre installation comme il est précisé plus haut.

ANNEXE 2

Les interventions de la Régie des eaux

Se référer aux tarifs en vigueur votés par le Conseil d'Administration.

Délibération D15044 du 7/12/2015 rendue exécutoire le 15/12/2015