

Extrait du Registre des délibérations du
Conseil de Communauté

Séance du 25 février 2021

Conseillers communautaires en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Mme Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports : 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39.

La séance est ouverte à 18h07 et levée à 22h26.

Étaient présents à la CCI :

Amagney : M. Thomas JAVAUX **Audeux** : Mme Laurence GAUTHIER suppléante de Mme Françoise GALLIOU **Besançon** : Mme Elise AEBISCHER, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY, Mme Anne BENEDETTO, M. Kévin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN, M. François BOUSSO, M. Sébastien COUDRY, M. Laurent CROIZIER, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT, M. Olivier GRIMAITRE, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, Mme Marie LAMBERT, M. Aurélien LAROPPE, M. Christophe LIME, M. Jamel-Eddine LOUHKIAR, Mme Laurence MULOT, M. Thierry PETAMENT (jusqu'au 10), M. Anthony POULIN, M. Nathan SOURISSEAU, M. André TERZO, Mme Anne VIGNOT, Mme Marie ZEHAF, Mme Agnès MARTIN **Beure** : M. Philippe CHANEY **Bonnay** : M. Gilles ORY **Boussières** : Mme Hélène ASTRIC **ANSART** (à partir du 4) **Busy** : M. Philippe SIMONIN **Byans-sur-Doubs** : M. Didier PAINEAU **Champvans-les-Moulins** : M. Florent BAILLY **Chemaudin et Vaux** : M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz** : M. Franck BERNARD **Deluz** : M. Fabrice TAILLARD **Devecey** : M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin** : M. Yves GUYEN **Grandfontaine** : M. Henri BERMOND **Les Auxons** : M. Serge RUTKOWSKI **Mamirolle** : M. Daniel HUOT (à partir du 4) **Miserey-Salines** : M. Marcel FELT (jusqu'au 33) **Montfaucon** : M. Pierre CONTOZ (jusqu'au 4) **Morre** : M. Jean-Michel CAYUELA (à partir du 3 et jusqu'au 4) **Nancray** : M. Vincent FIETIER **Noironte** : M. Claude MAIRE **Novillars** : M. Bernard LOUIS **Palise** : M. Daniel GAUTHEROT **Pelousey** : Mme Catherine BARTHELET **Pirey** : M. Patrick AYACHE **Pouilley-Français** : M. Yves MAURICE **Pugey** : M. Frank LAIDIE (à partir du 3) **Roset-Fluans** : M. Jacques ADRIANSEN **Saint-Vit** : M. Pascal ROUTHIER **Serre-les-Sapins** : M. Gabriel BAULIEU **Thise** : M. Loïc ALLAIN **Thoraise** : M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes** : M. Denis JACQUIN **Vaire** : Mme Valérie MAILLARD **Velesmes-Essarts** : M. Jean-Marc JOUFFROY **Vieilley** : M. Franck RACLOT

Étaient présents en visio-conférence :

Avanne-Aveney : Mme Marie-Jeanne BERNABEU (à partir du 4) **Besançon** : Mme Nathalie BOUVET, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET (à partir du 3), Mme Aline CHASSAGNE (à partir du 3), Mme Annaïck CHAUVET (à partir du 5), Mme Julie CHETTOUH, M. Benoit CYPRIANI, Mme Lorine GAGLILOLO, Mme Sadia GHARET, M. Abdel GHEZALI, Mme Valérie HALLER, M. Pierre-Charles HENRY, M. Damien HUGUET (à partir du 3), Mme Myriam LEMERCIER, Mme Carine MICHEL, Mme Marie-Thérèse MICHEL, M. Maxime PIGNARD, Yannick POUJET (à partir du 4), Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Juliette SORLIN, M. Gilles SPICHER, Mme Claude VARET, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE **Braillans** : M. Alain BLESSEMAILLE **Chalezeule** : M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champagney** : M. Olivier LEGAIN **Champoux** : M. Romain VIENET **Chaucenne** : Mme Valérie DRUGE **Châtillon-le-Duc** : Mme Catherine BOTTERON (à partir du 3) **Cussey-sur-l'ognon** : M. Jean-François MENESTRIER (à partir du 3) **Fontain** : Mme Martine DONEY (à partir du 5) **François** : M. Emile BOURGEOIS **Geneuille** : M. Patrick OUDOT (à partir du 4) **Gennes** : M. Jean SIMONDON **Larnod** : M. Hugues TRUDET (à partir du 5) **Montferrand-le-Château** : Mme Lucie BERNARD (à partir du 4) **Osselle-Routelle** : Mme Anne OLSZAK **Pouilley-les-Vignes** : M. Jean-Marc BOUSSET **Rancenay** : Mme Nadine DUSSAUCY (à partir du 5) **Saint-Vit** : Mme Anne BIHR **Saône** : M. Benoit VUILLEMIN **Tallenay** : M. Ludovic BARBAROSSA **Villars Saint-Georges** : M. Didier TODESCHINI suppléant de M. Damien LEGAIN **Vorges-les-Pins** : Mme Maryse VIPREY

Étaient absents :

Besançon : M. Hasni ALEM, M. Philippe CREMER, M. Cyril DEVESA **Chalèze** : M. René BLAISON **Dannemarie-sur-Crête** : Mme Martine LEOTARD **La Chevillotte** : M. Roger BOROWIK **La Vèze** : M. Jean-Pierre JANNIN **Le Gratteris** : M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaudefontaine** : M. Patrick CORNE **Mazerolles-le-Salin** : M. Daniel PARIS **Merey-Vieilley** : M. Philippe PERNOT **Roche-lez-Beaupré** : M. Jacques KRIEGER **Venise** : M. Jean-Claude CONTINI

Secrétaire de séance :

M. Fabrice TAILLARD

Procurations de vote :

M.-J. BERNABEU à J.-P. MICHAUD, H. ALEM à A. TERZO, N. BOUVET à A. MARTIN, F. BRAUCHLI à A. POULIN, C. CAULET à M. ETEVENARD, A. CHASSAGNE à C. LIME, A. CHAUVET à N. SOURISSEAU, J. CHETTOUH à M. ZEHAF, P. CREMER à K. BERTAGNOLI, B. CYPRIANI à A. VIGNOT, C. DEVESA à F. BOUSSO, L. GAGLILOLO à A. LAROPPE, S. GHARET à A. BENEDETTO, A. GHEZALI à F. BAEHR, V. HALLER à N. SOURISSEAU, P.-C. HENRY à L. FAGAUT, D. HUGUET à A. LAROPPE, M. LEMERCIER à M. LAMBERT, C. MICHEL à S. COUDRY, M.-T. MICHEL à M. ETEVENARD, T. PETAMENT à M. LAMBERT (à partir du 11), M. PIGNARD à L. FAGAUT, Y. POUJET à S. COUDRY, F. PRESSE à A. POULIN, K. ROCHDI à A. MARTIN, J.-H. ROUX à N. BODIN, J. SORLIN à N. BODIN, G. SPICHER à O. GRIMAITRE, C. VARET à G. BAILLY, S. WANLIN à F. BAEHR, C. WERTHE à G. BAILLY, R. BLAISON à L. ALLAIN, C. MAGNIN-FEYSOT à L. ALLAIN, O. LEGAIN à F. BAILLY, R. VIENET à B. LOUIS, C. BOTTERON à M. FELT, V. DRUGE à L. GAUTHIER, J.-F. MENESTRIER à F. BERNARD, M. LEOTARD à G. BAULIEU, M. DONEY à P. CONTOZ, E. BOURGEOIS à P. AYACHE, P. OUDOT à D. GAUTHEROT, J. SIMONDON à V. FIETIER, J.-P. JANNIN à P. CONTOZ, C. LINDECKER à V. FIETIER, P. CORNE à F. TAILLARD, D. PARIS à G. GAVIGNET, L. BERNARD à H. BERMOND, A. OLSZAK à P. CHANEY, J.-M. BOUSSET à C. BARTHELET, N. DUSSAUCY à H. ASTRIC, A. BIHR à P. ROUTHIER, B. VUILLEMIN à D. HUOT, L. BARBAROSSA à Y. GUYEN, J.-C. CONTINI à G. ORY, M. VIPREY à P. SIMONIN

Avenant n°4 au contrat de délégation de service public de l'eau potable de la commune d'Osselle-Routelle (ex commune d'Osselle) et avenant n°3 au contrat de délégation de service public de l'eau potable de la commune de Saint-Vit

Rapporteur : Christophe LIME, Vice-Président

Commission : Conseil d'exploitation de la régie d'eau et d'assainissement

Inscription budgétaire	
BP 2021 Budget annexe Eau potable	Montant de l'opération : Perte de recettes : - ex commune d'Osselle : 10 892 € - Commune de Saint-Vit : 69 769 €
Sous réserve de vote du BP 2021	

Résumé :

Ce rapport vise à l'intégration financière des lois Brottes et Hamon aux contrats de délégation de service d'eau potable des communes de Saint-Vit et d'Osselle sur le tarif du m³ perçu par le délégataire respectivement du 1^{er} juillet 2015 au 30 juin 2023 et du 1^{er} janvier 2015 au 31 décembre 2027 ainsi que l'intégration des tarifs appliqués aux abonnés pour les diverses interventions du délégataire et les pénalités dans les règlements de services d'eau potable de ces deux communes. La hausse consécutive à l'intégration des lois Brottes et Hamon étant compensée intégralement par une baisse des tarifs des m³ (Osselle et Saint-Vit) perçus par Grand Besançon Métropole, les abonnés de ces deux communes ne subissent aucune hausse de leur facture.

I. Contexte

La commune de Saint-Vit a signé un contrat de délégation de service public de l'eau potable avec Gaz et Eaux pour une durée de 15 ans à compter du 1^{er} juillet 2008. Ce contrat a fait l'objet de deux avenants avec effets respectivement le 15 mars 2015 et le 17 juin 2019.

La commune d'Osselle a signé un contrat de délégation du service public de l'eau potable avec Gaz et Eaux pour une durée initiale de 10 ans à compter du 1^{er} janvier 2008, prolongée de 10 ans par avenant le 1^{er} mai 2015. Outre cet avenant, le contrat a fait l'objet de deux autres avenants avec effets respectivement le 1^{er} novembre 2014 et le 17 juin 2019.

II. Contenu de la loi « Brottes »

La loi du 15 avril 2013, dite « Brottes », en modifiant l'article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, interdit d'interrompre la fourniture d'eau dans une résidence principale, en cas de factures impayées, et ce pendant toute l'année et indépendamment de la situation économique de l'abonné.

La société Gaz et Eaux affirme qu'à partir du moment où le service public d'eau potable ne dispose plus de l'effet dissuasif des coupures d'eau pour non-paiement, les taux d'impayés augmentent sensiblement ainsi que les coûts de recouvrement des factures, grevant de ce fait - dans des proportions non négligeables - les budgets des services d'eau et d'assainissement. De plus, un accompagnement des usagers en difficulté doit être mise en place avec adaptation du recouvrement (périodicité, délais, relances ou actions jusqu'à sept étapes).

III. Contenu de la loi « Hamon »

La loi du 17 mars 2014, dite loi « Hamon » et relative à la consommation, a créé des obligations d'information contractuelle et précontractuelle des consommateurs. Elle a également instauré un droit de rétractation qui s'applique depuis le 14 juin 2014 au service dans ses relations avec les abonnés. De plus, le service de l'eau doit envoyer un courrier au nouvel usager qui a repris un contrat afin qu'il fasse sa demande d'abonnement, et en faire le suivi.

La société Gaz et Eaux estime que cette mesure augmente le nombre de courriers, d'appels, et le temps consacré pour le traitement et la souscription. Couplée aux dispositions de la loi « Brottes », elle complexifie le recouvrement, d'une part sur les abonnés entrants qui ne paieraient pas leur 1^{ère} facture, et d'autre part sur la régularisation des usagers non déclarés (qui ont omis de se déclarer au service de l'eau à leur arrivée).

IV. Objet des avenants

A. Avenant n°3 Saint-Vit

Le surcoût des frais de recouvrements générés par la loi Brottes cumulés de 2015 à 2019 s'élève à 27 944 euros. Les impacts Hamon et Brottes pour l'année 2020 s'élèvent à 11 950 euros, soit jusqu'à la fin du contrat, au 30 juin 2023 (3,5 ans), un montant de 41 823 euros. Ainsi, de 2015 au 30 juin 2023, la hausse représente un **total de 69 767 euros**, soit un surcoût annuel de **27 907 euros pour les années 2021, 2022 et les six mois de 2023**.

La répartition de ce surcoût annuel sur une assiette de 223 634 m³, en intégrant la déduction du volume au tarif durable, aboutit à une augmentation du prix du m³ de base de 0,1015 euros (0,1275 euros en valeur 2021), conduisant ainsi le tarif du délégataire part variable à **0,7441 euros le m³ (tarif de base), soit 0,9347 euros le m³ (tarif 2021)**.

B. Avenant n°4 Osselle-Routelle

Le surcoût des frais de recouvrements générés par la loi Brottes cumulés de 2015 à 2019 s'élève à 3 108 euros. Les impacts Hamon et Brottes pour l'année 2020 s'élèvent à 973 euros, soit jusqu'à la fin du contrat, au 31 décembre 2027 (8 ans), un montant de 7 784 euros. Ainsi, de 2015 au 31 décembre 2027, la hausse représente un **total de 10 892 euros**, soit un surcoût annuel de **1 556 euros pour les années 2021 à 2027**.

La répartition de ce surcoût annuel sur une assiette de 17 364 m³, en intégrant la déduction du volume au tarif durable, aboutit à une augmentation du prix du m³ de base de 0,0749 euros (0,0901 euros en valeur 2021), conduisant ainsi le tarif du délégataire part variable à **1,4588 euros le m³ (tarif de base), soit 1,7566 euros le m³ (tarif 2021)**.

Des modifications interviennent également dans les Règlements de Service de l'eau potable des abonnés des communes de Saint-Vit et ex-Osselle, intégrant notamment des tarifs appliqués aux abonnés pour les diverses interventions du délégataire et les pénalités.

V. Impacts sur les tarifs Grand Besançon Métropole (GBM)

En appliquant le principe de Solidarité, GBM diminue ses tarifs de la valeur des augmentations accordées au délégataire. Ainsi, les tarifs des parts variables (m³) de GBM, votés lors du Conseil de Communauté du 17 décembre 2020, seront modifiés comme suit :

- tarifs 2021 votés pour la commune de Saint-Vit : 0,44 €/m³ -- > nouveau tarif proposé : **0,3125 €/m³** (0,44 – 0,1275) ; aucune modification de la part fixe qui s'élève à **0 euro**,
- tarifs 2021 votés pour l'ex commune d'Osselle : 0,55 €/m³ -- > nouveau tarif proposé : **0,4599 €/m³** (0,55 – 0,0901) ; aucune modification de la part fixe qui s'élève à **0 euro**.

VI. Impacts économiques des avenants sur les montants globaux des contrats

L'avenant n°3 au contrat de DSP eau potable sur la commune de Saint-Vit représente une hausse des recettes du délégataire de 1,01 %.

L'avenant n°4 au contrat de DSP eau potable sur la commune d'Osselle représente une hausse des recettes du délégataire de 6,78 %.

L'article L1411-6 du CGCT prévoit que tout projet d'avenant à une convention de délégation de service public entraînant une augmentation du montant global supérieure à 5% est soumis pour avis à la Commission de Consultation des Concessions (CCC).

L'avenant n°4 au contrat de DSP eau potable sur la commune d'Osselle représentant une augmentation de 6,78 % du contrat initial, l'avis de la Commission Consultative des Concessions est requis.

Les tarifs modifiés seront appliqués à compter du 1^{er} avril 2021.

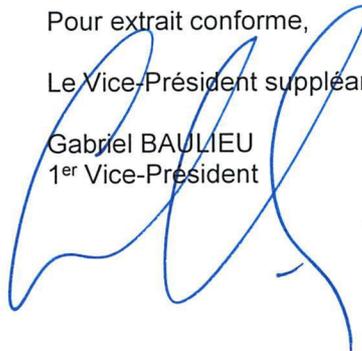
A l'unanimité, le Conseil de Communauté :

- **se prononce favorablement sur les propositions d'avenants de la société Gaz et Eaux pour la prise en charge financière des dispositions des lois « Brottes » et « Hamon » pour les contrats de délégation de service public d'eau potable des communes de Saint-Vit et d'Osselle,**
- **se prononce favorablement sur l'intégration des tarifs appliqués aux abonnés pour les diverses interventions du délégataire et les pénalités dans les règlements de service d'eau potable des communes de Saint-Vit et d'Osselle,**
- **autorise Madame la Présidente, ou son représentant, à signer ces deux avenants.**

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 115

Contre : 0

Abstention : 0

Ne prennent pas part au vote : 0

Entre :

La Communauté Urbaine Grand Besançon Métropole (GBM), représentée par Madame Anne VIGNOT, agissant en sa qualité de Présidente, habilitée par la délibération du Conseil de Communauté en date du 25 février 2021, ci-après dénommée « la Collectivité »,

D'une part,

Et :

La société de Distribution Gaz et Eaux, Société par Actions Simplifiée au capital de 1.520.000 €uros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de BESANCON sous le numéro 311 022 925, ayant son siège social 14 rue du Noret - 25620 MAMIROLLE, représentée par Monsieur Mathieu LARME, agissant en qualité de Directeur Général Délégué, agissant en vertu des pouvoirs qui lui ont été délégués, et dénommée ci-après « le délégataire »

D'autre part

Préambule

La commune de SAINT-VIT et la société Gaz et Eaux ont conclu un contrat de délégation par affermage du service public d'eau potable, reçu en préfecture le 30 juin 2008 modifié par l'avenant n°1 visé le 22 juillet 2015 et l'avenant n°2 visé le 12 juin 2019.

Depuis, la compétence eau potable a été transférée à la Communauté Urbaine de Grand Besançon Métropole qui se substitue à la commune de SAINT-VIT dans l'exécution dudit contrat.

La date d'échéance est fixée au 30 juin 2023.

Le contexte du présent avenant est le suivant : Il convient de prendre en compte deux réglementations ayant modifié de manière substantielle les conditions d'exploitation du service public de l'eau potable : la loi n°2014-344 du 14 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et la loi n° 2013-312 du 5 avril 2013, dite loi « Brottes », telle qu'interprétée par la décision du Conseil constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015.

PREMIEREMENT

Impact de la loi Hamon

En effet, et en premier lieu, en conséquence de l'extension par la loi « Hamon » aux fournisseurs d'eau potable de certaines dispositions du code de la consommation imposant un formalisme spécifique pour la contractualisation des abonnements, en particulier à distance, le délégataire a revu son processus d'abonnement au service de l'eau de façon à pouvoir :

- apporter la preuve de l'envoi aux clients nouvellement abonnés de la confirmation des informations précontractuelles - dans les conditions de l'article L121-19-2 du code de la consommation - avec le contrat et les informations nécessaires à l'exercice du droit de rétractation,
- permettre de conclure les contrats d'abonnement par voie électronique dans le respect de l'article L121-19-3 du code de la consommation,
- recueillir et archiver la commande préalable émise par les clients en application de l'article L122-3 du code de la consommation, que cette commande soit formalisée oralement ou par courrier ou courriel,
- lorsque l'abonnement est souscrit à distance, recueillir et archiver la demande orale ou écrite formulée par le client pour l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation, dans les conditions de l'article L121-21-5 du Code de la consommation.

DEUXIEMEMENT

Impact de la loi Brottes

En second lieu, par sa décision n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, le Conseil constitutionnel a jugé que la loi « Brottes » interdisait les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année. Le règlement de service doit donc être mis à jour pour prendre en compte ces éléments.

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte ces évolutions législatives impactant le règlement du service de l'eau potable.

En conséquence, les parties ont convenu des dispositions suivantes :

Article 1 - Objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet :

- d'appliquer les dispositions règlementaires de la « loi Hamon » relative aux frais d'accès au service de l'eau potable,
- de modifier le règlement de service suite aux dispositions règlementaires de la « loi Brottes »,
- de modifier le tarif de l'eau du délégataire en conséquence.

Article 2 - Législation relative à la gestion des usagers des services d'eau et d'assainissement

Article 2.1 - Informations précontractuelles et processus d'abonnement

Les dispositions relatives à la « loi Hamon » s'appliquant aux fournisseurs d'eau potable, les parties conviennent de compléter l'article 26.3 « Contrat d'abonnement » du contrat initial et d'y ajouter les dispositions suivantes :

« Au moment où l'abonné contracte sa demande d'abonnement, il verse au délégataire un montant forfaitaire appelé frais d'accès au service. Il n'aura pas à verser de dépôt de garantie.

Le montant des frais d'accès au service est défini dans le règlement du service de l'eau potable.

Dans les cas où des dépôts de garantie auraient été versés à l'occasion de la souscription des abonnements, il ne sera pas demandé de frais d'accès au service et ces dépôts seront remboursés lors de la résiliation de l'abonnement.

S'agissant de la contractualisation des abonnements, le délégataire prend les engagements suivants :

- *demande par téléphone : enregistrement et archivage de l'appel téléphonique (avec, le cas échéant, demande de délivrance du service avant la fin du délai de rétractation),*
- *demande par courrier : numérisation et archivage du courrier,*
- *demande par internet : archivage demande faite en ligne,*
- *demande à l'accueil : archivage demande faite en ligne par le chargé d'accueil,*
- *si le nom du successeur est communiqué par le client sortant ou un agent du service lors d'une intervention sur le terrain, le délégataire enverra un courrier invitant le successeur à le contacter immédiatement pour formaliser lui-même sa demande d'abonnement ; à défaut, son branchement sera fermé pour logement vacant ou défaut d'abonnement. »*

Dans le souci de simplifier le processus d'abonnement et de limiter l'augmentation du prix de l'eau pour la satisfaction des abonnés, il est précisé que le délégataire fournira ses meilleurs efforts à l'effet d'éviter la mise en place du formulaire d'abonnement (papier). Néanmoins, si une jurisprudence contraire devait obliger à mettre en place une procédure d'abonnement par émission et signature de formulaires spécifiques, les Parties seraient tenues d'en tirer les conséquences financières.

Article 2.2 - Loi « Brottes »

Suite à la mise en œuvre de la Loi Brottes, le délégataire renforce ses moyens de recouvrement amiables et contentieux pour limiter le risque d'impayés en recherchant les solutions personnalisées les plus adaptées en fonction :

- du type de facture (périodique, apériodique ou échancier) et du montant du solde de la facture,
- du type d'abonné (particuliers, professionnels, syndic gérant des compteurs collectifs, collectivités, ...).

Pour avoir des plans de relance plus efficaces, le délégataire paramètre pour chaque plan :

- les délais entre la date d'exigibilité et les différentes relances ou actions (jusqu'à 7 étapes de relance),
- les contenus des courriers de relance édités automatiquement.

En cas de non-recouvrement malgré les différentes relances, le dossier est envoyé à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier de Justice. Si la procédure de recouvrement amiable ou judiciaire se solde par un certificat d'irrecouvrabilité (à la suite de l'action de l'huissier de Justice, par exemple), le passage en perte est réalisé dès réception du certificat. Le certificat d'irrecouvrabilité ainsi que toutes les pièces permettant de justifier nos tentatives de recouvrement sont conservées dans un dossier « contentieux ».

Ces charges supportées par le délégataire sont précisées en annexe.

Article 2.3 - Règlement du service

Le règlement de service annexé à l'avenant n°1 est remplacé par le document annexé au présent avenant.

Compte tenu des modifications qui lui sont apportées en raison de l'application aux fournisseurs d'eau potable des articles précités du code de la consommation, ce règlement du service sera diffusé par le délégataire à l'ensemble des abonnés du service de façon à le leur rendre opposable.

Un courrier rédigé par GBM expliquant les circonstances du présent avenant sera inséré dans l'envoi.

Article 3 - Tarif de base

Il convient de modifier et de remplacer l'article 41.2.1 « Abonnement du service- cas usuel » du contrat initial modifié par l'avenant n°1, comme suit :

*« La part fixe semestrielle et d'avance P est fixée en valeur de base au 01/01/2008 comme suit : **P0 = 16,60 € HT par semestre.** »*

Il convient de modifier et remplacer l'article 41.2.2.1 « Consommations », du contrat initial modifié successivement par les avenants n°1 et 2, comme suit :

« Le tarif du délégataire exprimé en Euros par m³ en valeur de base du 1^{er} janvier 2008 avec une précision de 4 décimales au maximum est le suivant :

R0 = 0 € HT/m³ pour la 1^{ère} tranche de consommation annuelle définie comme suit :

*1^{ère} tranche = 0 à 3 m³ X [1+ (N-1)] avec N nombre de logements déclarés par l'abonné **R0 = 0,7237 € HT/m³** pour les volumes consommés au-delà de cette 1^{ère} tranche*

A cet effet, si l'abonné n'a pas informé le délégataire du nombre de logements desservis, il ne bénéficiera par défaut que de 3 m³ gratuits pour la période annuelle de consommation.

L'abonné qui demandera une modification du nombre de logements retenus ne pourra bénéficier d'aucune rétroactivité. La nouvelle valeur ne s'appliquera que pour les années suivantes de consommation.

Est entendu que la première tranche de 0 à 3 m³ restera soumise à l'ensemble des redevances et taxes perçues pour le compte de tiers. »

Article 4 - Date d'effet et autres clauses

Le présent avenant n°3 prend effet à compter du 1^{er} avril 2021.

Toutes les dispositions du contrat et des précédents avenants non expressément modifiées par le présent avenant demeurent applicables.

Article 5 - Annexes

- Annexe 1 : Compte d'Exploitation Prévisionnel
- Annexe 2 : Règlement de service (annule et remplace le précédent)
- Annexe 3 : Processus de recouvrement : schéma explicatif

Fait en 2 exemplaires originaux à....., le

Pour la Société de Distribution Gaz et Eaux,
Le Directeur Général Délégué,

Pour la Communauté Urbaine
Grand Besançon Métropole,
La Présidente,

Mathieu LARME

Anne VIGNOT

ANNEXE 1

Compte d'Exploitation Prévisionnel



Cadre de décomposition du compte d'exploitation prévisionnel

Postes comptables	Production	Distribution	Total	Impacts avenant 1	Impacts avenant 2	Impacts avenant 3	€ de base de contrat
A - CHARGE D'EXPLOITATION							
A.1 CHARGE DIRECTEMENT LIEE AUX OUVRAGES DU SERVICE							
1.1 - Produits de traitement	1 895		1 895	660			
1.2 - Achats non stockés) énergie Station de pompage) énergie surpresseur)	15 840 175 185		15 840 175 185				
1.3 - Achat d'eau	0		0				
1.4 - Frais d'analyses) programme réglementaire)	1 680 215	1 340 175	3 020 390				
1.5 - Fourniture pour entretien et réparations) du réseau) du matériel et des équipements) du	1 000 100	1 835 300 200	1 835 1 300 300 1 060				
1.6 - Sous-traitance externe et location d'engin	1 175	11 570	12 745				
1.7 - Frais de personnel local imputable au contrat) exploitation des ouvrages) relevé de compteurs	10 145	15 570 8 780 25 455	25 715 8 780 25 455	880			
1.8 - Frais de déplacement	295	2 900	3 195				
1.9 - Renouvellement fonctionnel des branchements en garantie totale		5 025	5 025	-6025			
1.10 - Dotation aux amortissements (biens du délégataire)	200	300	500				
1.11 - Autres charges directes d'exploitation	460	1 060	1 520				
TOTAL DE CHARGE DIRECTEMENT LIEE AUX OUVRAGES	33 365	75 570	108	-3 616		0	
A.2 CHARGE MUTUALISEE LIEE AU SERVICE							
2.1 - Frais généraux locaux			17 430	880			
2.2 - Frais de siège			2 723	PM			
2.3 - Assurances			1 089				
2.4 -Taxe professionnelle			2 225				
TOTAL DE CHARGE MUTUALISEE LIEE AU SERVICE			23 467	880		0	
A.3 CHARGE LIEE AUX NOUVEAUX SERVICE							
3.1 - Mise en place du SIG et des outils prédicts pour le renouvellement+		1 375	1 375	1730			
3.1 bis - C 8 D				1878			
3.1 ter - Modélisation hydraulique et qualité				1669			
3.1 quater - Impacts Broties Hamon						13308	
3.2 - Prise en compte du renouvellement électromécanique en garantie	6 330		6 330				
3.3 - Economie sur la relève avec le déploiement de la télérelève (2/3 du		-5 847	-5 847				
3.4 - Economie d'énergie sur les pompages avec investissements	-1 742		-1 742				
TOTAL DE CHARGE LIEE AUX NOUVEAUX SERVICE			115	6 174		13 308	
A.4 CHARGE D'INVESTISSEMENT PATRIMONIAUX LIEE AUX NOUVEAUX SERVICE			608				
Renouvellement patrimonial branchements (4 u/an)				6025			
RECAPITULATIF DE CHARGE D'EXPLOITATION ET DE PATRIMOINE	affecté au m3		132	7 663		13 308	
Détermination nouvelle assiette volume (moyenne 3 dernières années)				230788	230788	230788	
Assiette hors 3 m3 gratuits					228834	228 881 m3	
RECETTE						13 308	
recette part variable						8 403	
recette part fixe						40,80 x	
Part variable			0,68	0,0327	0,0188	0,3862	0,7237
Part fixe		€/an/client	31	2,20			33,20
				nombre abonnés		1011	

Detail des impacts Hamon et Brottes

Nb abonnés moyen	1 742		
Tx abonnés E-facture	8%		
Nb abonnés hors e-facture	1 603		
Moyenne nb arrivées annuelles	71		
Irrecouvrables CEP initial	-		
Moyenne irréc 3 dernières années	5 143,45		
Durée résiduelle (années)	2,5		
		2020	€ de base
I Surcoûts Hamon à partir de 2020	€/abonné	Total	
renvoi RS / RSA lissé sur durée résiduelle	1,36	874	
temps suppl info précontractuelles nveaux clients	2,41	172	
modif processus abonnement suite informations par un 1/3- nveaux clients	2,41	172	
Appels supplémentaires - 8 mn à 38€			
TOTAL I		1 217	990
II Surcoûts Brottes à partir de 2020	€/abonné	Total	
1-irréc supplémentaires (cf détail)		5 143	
2-Charges de recouvrement supplémentaires			
<i>Relances automatiques</i>	0,26	447	
<i>Pré-contentieux équipes internes et prestataires externes</i>	2,57	4 471	
<i>Contentieux par équipes internes</i>	0,38	671	
<i>Total charges de recouvrement supplémentaires</i>	3,21	5 589	
TOTAL II (1+2)		10 732	8 727
TOTAL (I+II)		11 950	9 717
Total entre 2020 et le 30/06/2023 (3,5 ans)		41 825	
III Antériorité Brottes	€/abonnés	Total	
Total charges de recouvrement supplémentaires	3,21	5 589	
Surcoûts de frais de recouvrements Brottes cumulés 2015 à 2019		27 944	
Total frais Brottes et Hamon de 2015 jusqu'au 30/06/2023	= 69 769		
27 944 + 41 825			
Répartition annuelle de 2021 au 30/06/2023	27 907,60		22 693,40

Pour un volume facturé annuel de 230 768 m³ et 1 629 abonnés domestiques (RAD 2019), l'assiette de facturation tenant compte de la tarification durable est de : 230 768 - (1 629 x 3) = 230 768 - 4 887 m³ = 225 881 m³.

La répartition des 27 907 euros annuel de 2021 jusqu'à la fin du contrat (30 juin 2023) implique un surcoût du tarif du m³ du délégataire 0,1235 euros, soit en valeur 2008 un surcoût de 0,1010 euros. Le tarif de la part fixe (abonnement) reste inchangé.

Le tarif de base contractuel du m³ passe donc de 0,6227 à 0,7237 euros, impliquant un tarif de l'abonné pour 2021 de 0,8852 euros/m³. Pour mémoire, le tarif de 2020 était de 0,7704 euros/m³.

Historique des irrécouvrables

	Irrecouvrables
2015	6382,59
2016	6752,6
2017	1673,59
2018	2706,75
2019	11050
moyenne	5713,106
moy. 3 dern. Ans	5143,45

ANNEXE 2

Règlement de service (annule et remplace le précédent)



Le règlement du service public de l'eau

L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

LES TARIFS

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

LE COMPTEUR

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

VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si vos installations comprennent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous	Désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	Désigne Grand Besançon Métropole, organisatrice du Service de l'Eau de la commune de SAINT-VIT.
L'Exploitant du service	Désigne l'entreprise GAZ ET EAUX à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau desservis par le réseau.
Le contrat de Délégation de Service Public	Désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du .../.../2020. Il définit les obligations réciproques de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

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 clientèle)

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 l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service 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 de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08,
contact@mediation-eau.fr / <mailto:contact@mediation-eau.fr>
(informations disponibles sur www.mediation-eau.fr
<http://www.mediation-eau.fr>)

1.5 Juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

Ces règles vous interdisent de :

- utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
 - utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
 - 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 du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance des index, 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 ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
 - manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
 - relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie 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 peut entraîner la facturation des pénalités et des frais d'intervention renseignés en annexe du présent règlement, outre la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve également 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 autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties

suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé à vos frais.

1.7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont susceptibles de constituer des événements de force majeure s'ils en réunissent les conditions).

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

Si vous êtes un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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.

1.8 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service 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.

1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au Service de Lutte contre l'Incendie.

VOTRE CONTRAT

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

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (Internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires.

Vous recevez confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (Internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours,

auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'Exploitant du service. Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

Quand le contrat d'individualisation n'a pas été mis en place ou a été résilié dans un habitat collectif, le contrat d'abonnement prend quand même en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de primes fixes que de logements.

VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessous.

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique "Distribution de l'eau".

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique "Distribution de l'eau", la rubrique "Organismes publics" distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Délégation de Service Public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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 à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

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. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée. Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre exceptionnellement le relevé par carte auto relevé, site Internet ou Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée suivant les dispositions de l'article 3.4 ci-après. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais.

A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée, éventuellement outre les frais de déplacement et la possibilité pour l'Exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est réputée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au 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 ou, à défaut, des informations disponibles.

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

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 votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par l'Exploitant. Ce courrier vous rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement, les catégories de client prévues par la loi peuvent s'exposer à l'interruption/réduction de l'alimentation en eau dans les conditions et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service 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 inclus.

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;

- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;

- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection 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

Un branchement est établi par immeuble après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- et approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

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 aux frais du demandeur du branchement, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

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 de l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation 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, sauf mention contraire sur le devis. Le demandeur du branchement 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.

L'Exploitant du service 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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

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 demandeur du branchement.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de Délégation du Service Public et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou sursoit à l'ouverture du branchement.

4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux

de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que votre contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge "dégâts des eaux".

4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement aux frais du demandeur.

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. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). 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).

Lorsque le 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 tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

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

5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

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 son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander, à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont/r restent 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, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est 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 l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection notamment contre le gel (consignes

rappelées en annexe du présent règlement). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- il(s) a (ont) 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 joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandée.

Les installations privées 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, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

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

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

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle indiqué en annexe de ce règlement est à votre charge. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de

lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ANNEXE 1
TARIFS au 01/01/2020

La présente annexe précise le montant des frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité.

Les tarifs évoluent selon les dispositions de l'article 43.2 du contrat en vigueur.

Commentaire sur les tarifs du présent RSE :

- les pénalités de dépassements du délai de paiement à l'origine du contrat fixé à 8,00 euros H.T., soit 9,84 € H.T. (valeur 2020) sont proposés à 26,81 € H.T. (valeur 2020) ;
- Nous demandons le maintien du tarif initial ou à défaut, la rémunération du délégataire sera réévaluée à la baisse.
- Intérêts moratoires proposés : intérêt légal (3,11 %) augmenté de 5, 8 et 12 points selon les catégories d'abonnés. Nous trouvons ce tarif excessif et inégalitaire par rapport aux usagers du SIEHL (0,04 % de taux de majoration).

Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT 2020
Accès au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	45,14
Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)	86,79
Diverses interventions à votre domicile	
Fermeture du branchement	63,97
Réouverture de branchement	63,97
Dépose d'un compteur de 15 ou 20mm	63,97
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	56,86
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention autre que celles Spécifiquement prévues dans la présente annexe	56,86
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	89,26
Etalonnage d'un compteur de 15 à 40mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	380,94
Pour un compteur 20 mm	399,23
Pour un compteur 30 mm	481,03
Pour un compteur 40 mm	542,39
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)	
Pour un compteur 15mm	488,57
Pour un compteur de 20 mm	506,86
Pour un compteur de 30 mm	588,66
Pour un compteur de 40 mm	650,02
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	186,34
Contre-visite comprenant le PV de visite	124,56
Qualité eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis
Edition duplicata de facture (1ère demande)	Gratuit
Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)	8,21

Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	26,81
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	41,00
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (= non professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	3,26
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	45,13
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	55,90
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	14,46
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur supérieur à 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	33,29
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	111,86
Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	221,65
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	14,46
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de 15 mm	14,46
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur supérieur à 15 mm	33,29
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non-paiement)	32,22
Remplacement de compteur de 15mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	113,32
Remplacement de compteur de 20mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	138,77
Remplacement de compteur de 30mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	251,67
Remplacement de compteur de 40mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	321,85

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture.

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement.

ANNEXE 2

CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

L'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène si le poste de comptage n'est pas lui-même garanti contre le gel. Si c'est le cas, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

ANNEXE 3

SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES DES LOCAUX AUTRES QUE D'HABITATION

Sans objet

ANNEXE 4

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

1. Le processus d'individualisation
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".

1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

La demande d'individualisation

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public
 - la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble
- peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

L'examen du dossier de demande

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions.

A cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser au frais du propriétaire des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble (analyse de potabilité de type P1 ainsi que toute analyse jugée utile par le Distributeur d'eau). 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. Il sera, le cas échéant conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Distributeur d'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 concerné.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur

les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au Services des Eaux :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes. Le propriétaire devra adresser au Distributeur d'eau les documents prévus par la réglementation en vigueur et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

L'individualisation des contrats

L'Exploitant du service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date.

Contrôle et réception

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- des fuites sur les installations intérieures,
- des manques d'eau ou de pression,
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur, et de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le Distributeur d'eau.

En ce qui concerne la pression, les obligations du Service des Eaux s'appliquent au compteur général de l'immeuble.

3. CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement du type agréé par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service des Eaux et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télérelevé agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien.

Les coûts liés à la pose du système de télérelevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le Distributeur d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les "prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau" permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. L'Exploitant du service installera alors les nouveaux compteurs du Service.

5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- des abonnements correspondants.

6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'Eau potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'Eau potable.

7. DISPOSITIF DE FERMETURE

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Ces systèmes de fermeture seront installés par le Distributeur d'eau qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.

ANNEXE 3

Processus de recouvrement Schéma explicatif

Un recouvrement efficient : des plans de relance adaptés aux types d'abonnés et à leur situation

Afin de recouvrer les factures dues et non réglées à l'échéance tout en respectant la réglementation, SUEZ définit et paramètre dans le Système d'Informations Clients, plusieurs plans de relance de dettes, en fonction de différents critères :

- La nature de la facture (eau, travaux, travaux neufs ou prestations de service),
- Le type de facture (périodique, aperiodique ou échancier), du montant du solde de la facture,
- Le type d'abonné (particuliers, professionnels, syndic gérant des compteurs collectifs, collectivités, abonné bénéficiaire du Fonds Solidarité Logement, ...).

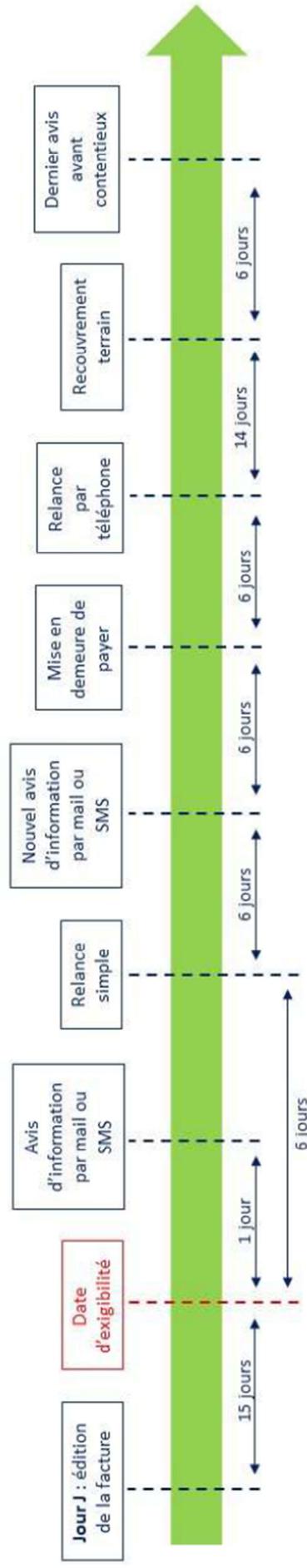
Ainsi sont paramétrés pour chaque plan de relance :

- Les délais entre la date d'exigibilité et les différentes relances ou actions,
- Les contenus des courriers de relance édités automatiquement.

Des relances par SMS, email ou par téléphone peuvent être décidées à certaines étapes selon le type de facture et/ou d'abonné.

Aucune interruption de la fourniture de l'eau, ni aucune poursuite ne sera engagée avant que les abonnés n'aient disposé du temps nécessaire pour régulariser leur situation après mise en demeure notifiée.

Exemple d'un client particulier avec une facture supérieure à 250 € :



Entre :

La Communauté Urbaine Grand Besançon Métropole (GBM), représentée par Madame Anne VIGNOT, agissant en sa qualité de Présidente, habilitée par la délibération du Conseil de Communauté en date du 25 février 2021, ci-après dénommée « la Collectivité »,

D'une part,

Et :

La société de Distribution Gaz et Eaux, Société par Actions Simplifiée au capital de 1.520.000 €uros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de BESANCON sous le numéro 311 022 925, ayant son siège social 14 rue du Noret - 25620 MAMIROLLE, représentée par Monsieur Mathieu LARME, agissant en qualité de Directeur Général Délégué, agissant en vertu des pouvoirs qui lui ont été délégués, et dénommée ci-après « le délégataire »

D'autre part

Préambule

L'ex commune d'Osselle et la société Gaz et Eaux ont conclu un contrat de délégation par affermage du service public d'eau potable, reçu en préfecture le 28 décembre 2007 modifié par l'avenant n°1 visé le 16 octobre 2014, l'avenant n°2 visé le 5 mai 2015 et l'avenant n°3 visé le 12 juin 2019.

La date d'échéance est fixée au 31 décembre 2027.

Depuis, l'ex commune d'Osselle a fusionné avec celle de Routelle pour devenir Osselle-Routelle, et la compétence eau potable a été transférée à la Communauté Urbaine du Grand Besançon Métropole qui se substitue à la commune d'Osselle-Routelle dans l'exécution dudit contrat.

Le contexte du présent avenant est le suivant : Il convient de prendre en compte deux réglementations ayant modifié de manière substantielle les conditions d'exploitation du service public de l'eau potable : la loi n°2014-344 du 14 mars 2014 relative à la consommation, dite loi « Hamon », et la loi n° 2013-312 du 5 avril 2013, dite loi « Brottes », telle qu'interprétée par la décision du Conseil constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015.

PREMIEREMENT

Impact de la loi Hamon

En effet, et en premier lieu, en conséquence de l'extension par la loi « Hamon » aux fournisseurs d'eau potable de certaines dispositions du code de la consommation imposant un formalisme spécifique pour la contractualisation des abonnements, en particulier à distance, le délégataire a revu son processus d'abonnement au service de l'eau de façon à pouvoir :

- apporter la preuve de l'envoi aux clients nouvellement abonnés de la confirmation des informations précontractuelles - dans les conditions de l'article L121-19-2 du code de la consommation - avec le contrat et les informations nécessaires à l'exercice du droit de rétractation,
- permettre de conclure les contrats d'abonnement par voie électronique dans le respect de l'article L121-19-3 du code de la consommation,
- recueillir et archiver la commande préalable émise par les clients en application de l'article L122-3 du code de la consommation, que cette commande soit formalisée oralement ou par courrier ou courriel,
- lorsque l'abonnement est souscrit à distance, recueillir et archiver la demande orale ou écrite formulée par le client pour l'exécution du service avant l'expiration du délai de rétractation, dans les conditions de l'article L121-21-5 du Code de la consommation.

DEUXIEMEMENT

Impact de la loi Brottes

En second lieu, par sa décision n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015, le Conseil constitutionnel a jugé que la loi « Brottes » interdisait les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année. Le règlement de service doit donc être mis à jour pour prendre en compte ces éléments.

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte ces évolutions législatives impactant le règlement du service de l'eau potable.

En conséquence, les parties ont convenu des dispositions suivantes :

Article 1 - Objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet :

- d'appliquer les dispositions règlementaires de la « loi Hamon » relative aux frais d'accès au service de l'eau potable,
- de modifier le règlement de service suite aux dispositions règlementaires de la « loi Brottes »,
- de modifier le tarif de l'eau du délégataire en conséquence.

Article 2 - Législation relative à la gestion des usagers des services d'eau et d'assainissement

Article 2.1 - Informations précontractuelles et processus d'abonnement

Les dispositions relatives à la « loi Hamon » s'appliquant aux fournisseurs d'eau potable, les parties conviennent de compléter l'article 26.3 « Contrat d'abonnement » du contrat initial et d'y ajouter les dispositions suivantes :

« Au moment où l'abonné contracte sa demande d'abonnement, il verse au délégataire un montant forfaitaire appelé frais d'accès au service. Il n'aura pas à verser de dépôt de garantie.

Le montant des frais d'accès au service est défini dans le règlement du service de l'eau potable.

Dans les cas où des dépôts de garantie auraient été versés à l'occasion de la souscription des abonnements, il ne sera pas demandé de frais d'accès au service et ces dépôts seront remboursés lors de la résiliation de l'abonnement.

S'agissant de la contractualisation des abonnements, le délégataire prend les engagements suivants :

- *demande par téléphone : enregistrement et archivage de l'appel téléphonique (avec, le cas échéant, demande de délivrance du service avant la fin du délai de rétractation),*
- *demande par courrier : numérisation et archivage du courrier,*
- *demande par internet : archivage demande faite en ligne,*
- *demande à l'accueil : archivage demande faite en ligne par le chargé d'accueil,*
- *si le nom du successeur est communiqué par le client sortant ou un agent du service lors d'une intervention sur le terrain, le délégataire enverra un courrier invitant le successeur à le contacter immédiatement pour formaliser lui-même sa demande d'abonnement ; à défaut, son branchement sera fermé pour logement vacant ou défaut d'abonnement. »*

Dans le souci de simplifier le processus d'abonnement et de limiter l'augmentation du prix de l'eau pour la satisfaction des abonnés, il est précisé que le délégataire fournira ses meilleurs efforts à l'effet d'éviter la mise en place du formulaire d'abonnement (papier). Néanmoins, si une jurisprudence contraire devait obliger à mettre en place une procédure d'abonnement par émission et signature de formulaires spécifiques, les Parties seraient tenues d'en tirer les conséquences financières.

Article 2.2 - Loi « Brottes »

Suite à la mise en œuvre de la Loi Brottes, le délégataire renforce ses moyens de recouvrement amiables et contentieux pour limiter le risque d'impayés en recherchant les solutions personnalisées les plus adaptées en fonction :

- du type de facture (périodique, apériodique ou échéancier) et du montant du solde de la facture,
- du type d'abonné (particuliers, professionnels, syndic gérant des compteurs collectifs, collectivités, ...).

Pour avoir des plans de relance plus efficaces, le délégataire paramètre pour chaque plan :

- les délais entre la date d'exigibilité et les différentes relances ou actions (jusqu'à 7 étapes de relance),
- les contenus des courriers de relance édités automatiquement.

En cas de non-recouvrement malgré les différentes relances, le dossier est envoyé à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier de Justice. Si la procédure de recouvrement amiable ou judiciaire se solde par un certificat d'irrecouvrabilité (à la suite de l'action de l'huissier de Justice, par exemple), le passage en perte est réalisé dès réception du certificat. Le certificat d'irrecouvrabilité ainsi que toutes les pièces permettant de justifier nos tentatives de recouvrement sont conservées dans un dossier « contentieux ».

Ces charges supportées par le délégataire sont précisées en annexe.

Article 2.3 - Règlement du service

Le règlement de service annexé à l'avenant n°1 est remplacé par le document annexé au présent avenant.

Compte tenu des modifications qui lui sont apportées en raison de l'application aux fournisseurs d'eau potable des articles précités du code de la consommation, ce règlement du service sera diffusé par le délégataire à l'ensemble des abonnés du service de façon à le leur rendre opposable.

Article 3 - Tarif de base

Il convient de modifier le début de l'article 8.4 « Tarif de base de la part du délégataire » du contrat initial modifié successivement par les avenants n°1, n°2 et n°3, comme suit :

« Le tarif du délégataire exprimé en Euros/abonné et en euros/m³ en valeur de base au 1^{er} janvier 2008 avec une précision de 4 décimales au maximum est le suivant :

*Abonnement : partie fixe semestrielle **40.02 Euros HT/abonné /semestre***

Partie proportionnelle P : prix par m³ consommé

P0 = 0 € HT/m³ pour la 1^{ère} tranche de consommation annuelle définie comme suit :

*1^{ère} tranche = de 0 à 3 m³ X [1+(N-1)J avec N nombre de logements déclarés par l'abonné **P0 = 1.418 € HT/m³** pour les volumes consommés au-delà de cette 1^{ère} tranche*

A cet effet, si l'abonné n'a pas informé le délégataire du nombre de logements desservis, il ne bénéficiera par défaut que de 3 m³ gratuits pour la période annuelle de consommation.

L'abonné qui demandera une modification du nombre de logements retenus ne pourra bénéficier d'aucune rétroactivité. La nouvelle valeur ne s'appliquera que pour les années suivantes de consommation.

Est entendu que la première tranche de 0 à 3 m³ restera soumise à l'ensemble des redevances et taxes perçues pour le compte de tiers. »

Article 4 - Date d'effet et autres clauses

Le présent avenant n°4 prend effet à compter du 1^{er} avril 2021.

Toutes les dispositions du contrat et des précédents avenants non expressément modifiées par le présent avenant demeurent applicables.

Article 5 - Annexes

- Annexe 1 : Compte d'Exploitation Prévisionnel
- Annexe 2 : Règlement de service (annule et remplace le précédent)
- Annexe 3 : Processus de recouvrement : schéma explicatif

Fait en 2 exemplaires originaux à....., le.....

Pour la Société de Distribution Gaz et Eaux,
Le Directeur Général Délégué,

Pour la Communauté Urbaine
Grand Besançon Métropole,
La Présidente,

Mathieu LARME

Anne VIGNOT

ANNEXE 1

Compte d'Exploitation Prévisionnel



Prolongation 10
ans

Contrat d'origine + avenant 1	Avenant 2, C HT /an en euros d'origine	Avenant 3	Avenant 4, C HT des euros d'origine			
Postes comptables				Montant total € M /an	€ HT/an	€ HT/an
A - CHARGES D'EXPLOITATION						
A.1 CHARGES LIÉES AUX OUVRAGES DU SERVICE						
1.1 - Produits de traitement				160 €	160 €	160 €
1.2 - Achats non stockés						0 €
@ énergie				1 698 €	1 698 €	1 698 €
@ télécommunication				535 €	535 €	535 €
1.3 - Achat d'eau				sans objet	sans objet	sans objet
1.4 - Frais d'analyses						0 €
@ programme réglementaire				1 965 €	1 965 €	1 965 €
@ autocontrôle				40 €	40 €	40 €
1.5 - Fourniture pour entretien et réparations						0 €
@ du réseau				110 €	110 €	110 €
@ du matériel et des équipements				705 €	705 €	705 €
@ du génie civil				100 €	100 €	100 €
@ des branchements				70 €	70 €	70 €
1.6 - Sous-traitance externe et location d'engin				1 870 €	1 870 €	1 870 €
1.7 - Frais de personnel local imputable au contrat						
@ exploitation des ouvrages				3 600 €	3 600 €	3 600 €
1.8 - Frais de déplacement				500 €	500 €	500 €
1.9 - Renouvellement en garantie						0 €
@ électromécanique				3 000 €		0 €
@ branchements				380 €	380 €	380 €
@ accessoires hydrauliques				150 €	150 €	150 €
@ compteurs abonnés (2 par an)				218 €	218 €	218 €
1.9 bis - Renouvellement programmé						0 €
@ compteurs généraux				200 €	200 €	200 €
@ branchements plomb (3 en 2008)				450 €	120 €	120 €
@ compteurs abonnés (175 en 2008)				1 908 €	509 €	509 €
@ mise à niveau et fiabilisation usine					21 991 €	21 991 €
@ électromécanique					-206 €	-206 €
@ décalage de trésorerie jusque fin 2017 (renouvellement de tous les compteurs dès 2008)				358 €	95 €	95 €
1.10 - Dotation aux amortissements (biens du délégataire)				100 €	100 €	100 €
1.11 - Autres charges directes d'exploitation				300 €	300 €	300 €
1.12. Création et mise à jour SIG et impact de la loi CSO				1 373 €	447 €	447 €
TOTAL DES CHARGES LIÉES AUX OUVRAGES				19 790 €	35 658 €	35 658 €
A.2 CHARGES LIÉES AU SERVICE						
2.1 - Frais généraux (région, siège)						
2.2 - Frais liés au service avec 2 relevés par an				2 942 €	2 942 €	2 942 €
2.2 bis - Lois Hamon et Brattes						1 182 €
2.3 - Assurances				218 €	392 €	392 €
2.4 - Impôts, taxes et redevances				15 €	98 €	98 €
2.5 - Frais financiers liés au service				0 €	0 €	0 €
TOTAL DES CHARGES LIÉES AU SERVICE				3 175 €	3 392 €	4 574 €
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION (A)				22 965 €	39 048 €	40 230 €

B - PRODUITS D'EXPLOITATION	Contrat d'origine + avenant 1	Avenant 2	Avenant 3	Avenant 4
B.1 Redevance délégataire				
Vente aux usagers				
@ part fixe	6 708 €	15 015 €		15 608 €
@ part proportionnelle	16 257	24 034 €		24 622 €
B.1 Produits liés aux règlements du service	0 €	0 €		
B.2 Produits financiers				
B.3 Autres produits				
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION (B)	22 965 €	39 049 €		40 230 €
RESULTAT AVANT IMPÔT (B-A)	0 €	0 €		0 €
VENTES AUX ABONNES				
	Assiettes avenant 1	Assiettes avenant 2	Assiettes avenant 3	Assiettes avenant 4
Nombre d'abonnés	195	195	195	195
Volumes d'eau prévisionnels facturés en m ³ /an	18000	18000	18000	18000
Assiette hors 3 m ³ gratuits			17364	17364
Redevance délégataire	Contrat d'origine + avenant 1	Avenant 2	Avenant 3	Avenant 4
Part fixe en €/an/compteur	34,40	77,00	77,00	80,04
Part proportionnelle en €/m ³	0,903	1,335	1,3839	1,418

Détail des impacts Hamon et Brottes

Nb abonnés moyen	194
Taux abonnés E-facture	8%
Nb abonnés hors e-facture	178
Moyenne nb arrivées annuelles	4
Irrécouvrables CEP initial	-
Moyenne irrécouvrable 3 dernières années	297,33
Durée résiduelle (années)	7

		Euros 2020	€ de base contrat
I Surcoûts Hamon	€/abonnés	Total	
renvoi RS / RSA lissé sur durée résiduelle	1,36	35	
temps supplémentaire info précontractuelles nouveaux clients	2,41	10	
modification processus abonnement suite informations par un 1/3- nouveaux clients	2,41	10	
TOTAL I		54	45,0
II Surcoûts Brottes	€/abonnés	Total	
1-irrécouvrables supplémentaires		297	
2-Charges de recouvrement supplémentaires	3	622	
<i>Relances automatiques</i>	0	50	
<i>Pré-contentieux équipes internes et prestataires externes</i>	3	497	
<i>Contentieux par équipes internes</i>	0	75	
<i>Total charges de recouvrement supplémentaires</i>	3	622	
TOTAL II		919	766,4
TOTAL (I+II)		973	811,4
III Antériorité Brottes	€/abonnés	Total	
Total charges de recouvrement supplémentaires	3	22	
Surcoûts de frais de recouvrements Brottes cumulés 2015 à 2019		3 108	
Échéance contrat		2 027	
Lissage sur durée résiduelle (€/an)		444	370,3

TOTAL (€/an)	euros 2020	€ de base contrat
	1 417	1 182

Historique des irrécouvrables

	Irrécouvrable
2015	152
2016	2661
2017	478
2018	455
2019	-41
moyenne	741
moyenne 3 derniers Ans	297,33

ANNEXE 2

Règlement de service (annule et remplace le précédent)



Le règlement du service public de l'eau

L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par Internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

LES TARIFS

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

LE COMPTEUR

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

VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommée et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si vos installations comprennent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous	Désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	Désigne Grand Besançon Métropole, organisatrice du Service de l'Eau de la commune d'Osselle-Routelle.
L'Exploitant du service	Désigne l'entreprise GAZ ET EAUX à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau desservis par le réseau.
Le contrat de Délégation de Service Public	Désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du .../.../2020. Il définit les obligations réciproques de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

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 clientèle)

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 l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service 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 de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08,
contact@mediation-eau.fr / <mailto:contact@mediation-eau.fr>
(informations disponibles sur www.mediation-eau.fr
<http://www.mediation-eau.fr/>)

1.5 Juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

Ces règles vous interdisent de :

- utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
 - utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
 - 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 du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance des index, 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 ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
 - manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;

● relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie 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 peut entraîner la facturation des pénalités et des frais d'intervention renseignés en annexe du présent règlement, outre la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve également 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 autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties

suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé à vos frais.

1.7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont susceptibles de constituer des événements de force majeure s'ils en réunissent les conditions).

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

Si vous êtes un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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.

1.8 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service 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, l'Exploitant du service 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.

1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au Service de Lutte contre l'Incendie.

VOTRE CONTRAT

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

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (Internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Tout entretien téléphonique à cet effet est susceptible d'être enregistré à des fins probatoires.

Vous recevez confirmation des informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la Loi Informatique et Libertés du 8 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (Internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours,

auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'Eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'Exploitant du service. Celui-ci procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

Quand le contrat d'individualisation n'a pas été mis en place ou a été résilié dans un habitat collectif, le contrat d'abonnement prend quand même en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de primes fixes que de logements.

VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessous.

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique "Distribution de l'eau". Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique "Distribution de l'eau", la rubrique "Organismes publics" distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de Délégation de Service Public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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 à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

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. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée. Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre exceptionnellement le relevé par carte auto relevé, site Internet ou Serveur Vocal Interactif. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée suivant les dispositions de l'article 3.4 ci-après. Votre compte est régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais.

A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée, éventuellement outre les frais de déplacement et la possibilité pour l'Exploitant du service d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est réputée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au 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 ou, à défaut, des informations disponibles.

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

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 votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par l'Exploitant. Ce courrier vous rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement, les catégories de client prévues par la loi peuvent s'exposer à l'interruption/réduction de l'alimentation en eau dans les conditions et selon les modalités prévues par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction/interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service 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 inclus.

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;

- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;

- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection 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

Un branchement est établi par immeuble après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- et approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

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 aux frais du demandeur du branchement, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

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 de l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation 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, sauf mention contraire sur le devis. Le demandeur du branchement 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.

L'Exploitant du service 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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

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 demandeur du branchement.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de Délégation du Service Public et actualisés en application de ce contrat. Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou sursoit à l'ouverture du branchement.

4.4 L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance. Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'Exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux

de mise en conformité est à votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du Service de l'Eau.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que votre contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge "dégâts des eaux".

4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement aux frais du demandeur.

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. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). 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).

Lorsque le 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 tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

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

5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

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 son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC.

Si vous n'êtes pas satisfait des conclusions de l'étalonnage vous pouvez demander, à vos frais avancés, une expertise du compteur qui entraînera le démontage du compteur.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont/ restent 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, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est 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 l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection notamment contre le gel (consignes

rappelées en annexe du présent règlement). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- il(s) a (ont) 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 joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandée.

Les installations privées 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, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peut avec votre accord procéder au contrôle des installations.

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

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

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle indiqué en annexe de ce règlement est à votre charge. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, l'établissement d'un branchement spécifique doit être demandé à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de

lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ANNEXE 1
TARIFS au 01/01/2021

La présente annexe précise le montant des frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs indiqués sont ceux applicables à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité.

Les tarifs évoluent selon les dispositions de l'article 8.5 du contrat en vigueur.

Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Commentaires sur les tarifs proposés dans le nouveau RSE :

- création de frais d'accès au service non prévu dans le contrat initial ; évaluation financière : $(45,14 \times 4 \text{ nouveaux abonnés par }) \times 7 \text{ ans} = 1\,264 \text{ euros}$; voire quasiment le double avec déplacement ; Nous demandons le maintien du tarif initial ; à défaut, la rémunération du délégataire sera réévaluée à la baisse
- fermeture et réouverture de branchement initialement fixé par le RSE en vigueur à 30 euros, soit 36 euros, actualisation 2020 contre 63,97 euros proposé ; Nous demandons le maintien du tarif initial ; à défaut, la rémunération du délégataire sera réévaluée à la baisse
- intérêts moratoires proposés : intérêt légal (3,11 %) augmenté de 5, 8 et 12 points selon les catégories d'abonnés. Nous trouvons ce tarif excessif et inégalitaire par rapport aux usagers des communes du SIEHL (0,04 % de taux de majoration).

Tarifs des prestations complémentaires en annexe du règlement de service eau	
NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT 2020
Accès au service	
Frais d'accès au service sans déplacement	0,00 (non présent dans le contrat et le RSE en vigueur)
Frais d'accès au service avec déplacement (demande du client, vérification d'index, pose de compteur et/ou remise en eau)	(non présent dans le contrat et le RSE en vigueur)
Diverses interventions à votre domicile	
Fermeture du branchement	35,18 (voir RSE en vigueur)
Réouverture de branchement	35,18 (voir RSE en vigueur)
Dépose d'un compteur de 15 ou 20mm	63,97
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	56,86
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	56,86
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	89,26
Etalonnage d'un compteur de 15 à 40mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de changement du compteur)	
Pour un compteur 15 mm	380,94
Pour un compteur 20 mm	399,23
Pour un compteur 30 mm	481,03
Pour un compteur 40 mm	542,39
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Expertise de compteur (cette opération inclut l'étalonnage du compteur)	
Pour un compteur 15mm	488,57
Pour un compteur de 20 mm	506,86
Pour un compteur de 30 mm	588,66
Pour un compteur de 40 mm	650,02
Pour un compteur > à 40 mm	Sur devis
Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	186,34
Contre-visite comprenant le PV de visite	124,56
Qualité eau et pression	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	Sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	Sur devis
Edition duplicata de facture (1ère demande)	Gratuit
Edition duplicata de facture (par demande supplémentaire)	8,21

Pénalités et infractions au règlement	
Pénalité pour retard de paiement facturée au jour de la deuxième relance	26,81
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	41,00
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (= non professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	3,26
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	45,13
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	55,90
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur de 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	14,46
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur supérieur à 15 mm (notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	33,29
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	111,86
Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	221,65
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	14,46
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur de 15 mm	14,46
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur un compteur supérieur à 15 mm	33,29
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non paiement)	32,22
Remplacement de compteur de 15mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	113,32
Remplacement de compteur de 20mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	138,77
Remplacement de compteur de 30mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	251,67
Remplacement de compteur de 40mm gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	321,85

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture

(2) Pénalité : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement

ANNEXE 2

CONSIGNES DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

L'hiver, pensez à protéger votre compteur contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène si le poste de comptage n'est pas lui-même garanti contre le gel. Si c'est le cas, vous devez veiller à garder sa protection calorifugée, celle-ci étant en effet détachable.

ANNEXE 3

SURCONSUMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES DES LOCAUX AUTRES QUE D'HABITATION

Sans objet

ANNEXE 4

CONDITIONS PARTICULIERES RELATIVES A L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS D'HABITATION ET ENSEMBLES IMMOBILIERS DE LOGEMENTS

1. Le processus d'individualisation
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".

1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

La demande d'individualisation

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public
 - la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble
- peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

L'examen du dossier de demande

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions.

A cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser au frais du propriétaire des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble (analyse de potabilité de type P1 ainsi que toute analyse jugée utile par le Distributeur d'eau). 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. Il sera, le cas échéant conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Distributeur d'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 concerné.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur

les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci dessus.

La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au Services des Eaux :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes. Le propriétaire devra adresser au Distributeur d'eau les documents prévus par la réglementation en vigueur et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

L'individualisation des contrats

L'Exploitant du service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois le propriétaire et l'Exploitant du service peuvent convenir d'une autre date.

Contrôle et réception

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement selon les conditions tarifaires générales en vigueur.

Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- des fuites sur les installations intérieures,
- des manques d'eau ou de pression,
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur, et de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le Distributeur d'eau.

En ce qui concerne la pression, les obligations du Service des Eaux s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

3. CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement du type agréé par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service des Eaux et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télérelevé agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien.
Les coûts liés à la pose du système de télérelevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le Distributeur d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les "prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau" permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. L'Exploitant du service installera alors les nouveaux compteurs du Service.

5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- des abonnements correspondants.

6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'Eau potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'Eau potable.

7. DISPOSITIF DE FERMETURE

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Ces systèmes de fermeture seront installés par le Distributeur d'eau qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.

ANNEXE 3

Processus de recouvrement Schéma explicatif

Un recouvrement efficient : des plans de relance adaptés aux types d'abonnés et à leur situation

Afin de recouvrer les factures dues et non réglées à l'échéance tout en respectant la réglementation, SUEZ définit et paramètre dans le Système d'Informations Clients, plusieurs plans de relance de dettes, en fonction de différents critères :

- La nature de la facture (eau, travaux, travaux neufs ou prestations de service),
- Le type de facture (périodique, apériodique ou échéancier), du montant du solde de la facture,
- Le type d'abonné (particuliers, professionnels, syndic gérant des compteurs collectifs, collectivités, abonné bénéficiaire du Fonds Solidarité Logement, ...).

Ainsi sont paramétrés pour chaque plan de relance :

- Les délais entre la date d'exigibilité et les différentes relances ou actions,
- Les contenus des courriers de relance édités automatiquement.

Des relances par SMS, email ou par téléphone peuvent être décidées à certaines étapes selon le type de facture et/ou d'abonné.

Aucune interruption de la fourniture de l'eau, ni aucune poursuite ne sera engagée avant que les abonnés n'aient disposé du temps nécessaire pour régulariser leur situation après mise en demeure notifiée.

Exemple d'un client particulier avec une facture supérieure à 250 € :

