

CONDITIONS GENERALES

DE FOURNITURE D'EAU

1 - Le Service de l'Eau

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

1.1 – La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en Mairie.

Vous pouvez contacter à tout moment ESL pour connaître les caractéristiques de l'eau.

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

1.2 – Les engagements du service

En livrant l'eau chez vous, ESL s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Elle vous assure notamment :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité de l'eau sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,
- un accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8 h00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30,
- une assistance technique permanente 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau.

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

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau et des installations mises à votre disposition.

Ces règles vous interdisent :

1. en matière d'usage de l'eau
 - d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
 - d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
 - de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics :
2. en matière d'utilisation des installations
 - de briser les plombs ou les cachets de votre compteur, d'en modifier l'emplacement, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès ;
 - de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
 - de manœuvrer les appareils du réseau public ;
 - de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
 - d'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 règles entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. ESL se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

1.4 – Les interruptions du service

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

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

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

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

1.5 – Les modifications et restrictions du service

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

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

1.6 – En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à ESL et au service de lutte contre l'incendie.

2 – 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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès d'ESL.

Vous recevrez les conditions générales de vente ainsi que la facture des frais d'accès au service.

Les frais d'accès au Service de l'Eau sont communiqués sur simple demande ou disponibles au point d'accueil de la clientèle.

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

Votre contrat prend effet à la date :

- soit d'entrée dans les lieux (*si l'alimentation en eau est déjà effective*)
- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

2.2 – Individualisation des contrats dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier

Sous réserve d'installations intérieures conformes aux prescriptions techniques particulières édictées par la Collectivité, le propriétaire ou la copropriété peut souscrire un contrat d'individualisation ainsi qu'un contrat d'abonnement pour le compteur général de l'immeuble.

Un contrat d'abonnement individuel doit alors être souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel installé dans l'immeuble.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

2.3 – La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par appel téléphonique à ESL ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours. Une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée.

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

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

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

ESL peut pour sa part, résilier votre contrat :

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

3 – Votre facture

Vous recevez en règle générale quatre factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

3.1 – La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 3 rubriques :

- **La distribution de l'eau, avec** :
 - une part fixe (*abonnement*)
 - une part variable (*en fonction de la consommation*)
- **Les redevances aux organismes publics**
Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (*préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution*), au FNDAE (*aide au développement des réseaux ruraux*).
- **La collecte et traitement des eaux**
Cette redevance revient à la Collectivité pour le service de l'assainissement collectif ou non collectif.

Tous les éléments des rubriques 1 et 2 sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

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

3.2 – L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et ESL pour la part distribution de l'eau
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés à ESL, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

En cas de modification des prix entre deux facturations, le relevé des consommations comporte simultanément des consommations payables à l'ancien prix et au nouveau. Le montant facturé est alors calculé selon une répartition forfaitaire en proportion de la durée de chaque période écoulée.

Les modifications de prix sont applicables en cours d'exécution du contrat.

3.3 – Le relevé de votre consommation d'eau

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

Si au moment du relevé, l'agent d'ESL ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un "avis de passage" afin que vous puissiez nous communiquer, dans les meilleurs délais, l'index relevé sur votre compteur, soit par retour de l'avis, soit par téléphone.

Sans réponse de votre part, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations intérieures.

3.4 – Immeubles collectifs ou ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation

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

3.5 – Les modalités et délais de paiement

- **Paiement des factures**
Toute facture doit être payée au plus tard dans un délai de 15 jours à compter de sa date d'émission.
- **Responsabilité du paiement**
Les factures seront expédiées :
 - soit au titulaire du contrat à l'adresse du point de livraison
 - soit au titulaire du contrat à une adresse différente de celle du point de livraison
 - soit à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le titulaire du contrat.Dans tous les cas, le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures.

▪ Mesures prises par ESL en cas de non-paiement

En l'absence de paiement, ESL peut interrompre l'alimentation en eau. Cette suspension ne peut intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 10 jours après rappel écrit valant mise en demeure du client.

Tout déplacement d'agent d'ESL donne lieu à facturation de frais selon le barème des prestations. ESL s'engage à communiquer la liste et le prix de ces prestations sur simple demande ainsi qu'à les mettre à disposition dans le point d'accueil de la clientèle.

En cas de non-paiement d'une échéance, le dossier sera en outre immédiatement remis à notre service contentieux et une pénalité forfaitaire sera réclamée pour frais de dossier;

▪ Dispositions pour les clients particuliers en situation de précarité

En cas de difficulté de paiement, ESL recherche auprès du client une solution de règlement amiable et lui communique toutes les informations nécessaires à la saisine de la Commission Fonds de Solidarité Energie.

▪ Délai de remboursement

ESL s'engage à rembourser au client un éventuel trop perçu le plus tôt possible et, en tout état de cause, dans un délai inférieur à deux mois après la connaissance du fait.

▪ Taxes

ESL applique les taxes conformément à la législation en vigueur et au Code Générale des Collectivités Territoriales. ESL est redevable de la Taxe sur la Valeur Ajoutée en vigueur à l'émission de la facture (*T.V.A. payée sur les débits*).

4 – Le branchement

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

4.1 – La description

Le branchement comprend 3 éléments :

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

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

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

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

4.2 – L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par ESL et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri compteur.

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

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou la copropriété 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.

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

La mise en service du branchement est effectuée par ESL, seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

4.3 – Le paiement

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

Avant exécution des travaux, ESL établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre elle et la collectivité.

4.4 – L'entretien

ESL prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine public.

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

Le propriétaire ou la copropriété est chargée de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (*compteur compris*). En conséquence, ESL n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou de surveillance.

4.5 – L'ouverture et la fermeture

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

5 – Le compteur

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

5.1 – Les caractéristiques

Les compteurs sont la propriété d'ESL.

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

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

5.2 – L'installation

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

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

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (*assurant notamment la protection contre le gel et les chocs*). Cet abri peut être réalisé à vos frais par vos soins, ou fourni par ESL, dans tous les cas, le client est responsable de son entretien.

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

5.3 – La vérification

ESL peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.

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

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

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

5.4 – L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose d'un nouveau compteur, ESL vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

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

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

6 – Les installations privées

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

Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général de "pied 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.

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

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

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

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

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

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

6.2 – L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à ESL. Elle ne peut être tenue pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées, ou par les conséquences d'une interruption de service.

7 – Généralités

7.1 – Accès aux fichiers informatisés

Les informations concernant le client contenues dans les fichiers d'ESL ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître. Le client peut en demander la communication et les faire rectifier le cas échéant (*loi n°78-17 du 6 Janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés*).

7.2 – Recours

En cas de litige dans l'application des contrats, le client peut saisir la Direction d'ESL en vue d'un réexamen de sa demande et en dernier recours le Tribunal compétent sera celui de Tarbes.

7.3 – Evolution des conditions générales

En cas d'évolution, de nouvelles conditions générales de vente seront élaborées selon les mêmes modalités que les présentes. Les conditions générales de vente modifiées seront alors applicables et se substitueront aux présentes. Les clients seront informés des modifications apportées.