

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

**Le règlement du service** désigne le document établi par la Ville de Lannemezan et adopté par le Conseil municipal. Il définit les obligations mutuelles de la Collectivité, de l'Exploitant du service et du client.

Dans le présent document :

- **Vous** désigne le client c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être : le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- **la Collectivité** désigne la Ville de Lannemezan, concédant le service de l'Eau potable.
- **l'Exploitant du service** désigne la SAEML ENERGIES SERVICES LANNEMEZAN (ESL) à qui la Collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau dans les conditions du présent règlement de service et dont les coordonnées figurent en annexe.
- **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.

## 1 Le Service de distribution de l'Eau

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

### 1•1 La qualité de l'eau fournie

L'Exploitant du Service est tenu de vous fournir une eau potable présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie). 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 sous forme de synthèse.

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 par rapport aux exigences de la réglementation en vigueur.

### 1•2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- mettre à votre disposition la possibilité de souscrire un abonnement de façon dématérialisée ou par téléphone ou par courrier ou par réception à l'accueil,

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
  - vous informer régulièrement sur la qualité de l'eau ainsi qu'en cas de dégradation ponctuelle de la qualité 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 avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans un délai de 30 minutes les jours ouvrés en horaire normal ainsi que les nuits, week-end et jours fériés en cas d'urgence ;
  - mettre à votre disposition un accueil téléphonique du lundi au vendredi à raison d'au moins 7h par jour ouvré (prix d'un appel local).
    - répondre à toutes vos questions par téléphone, courrier ou Internet qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou du service, votre branchement ou sur votre facture dans un délai maximum de 10 jours ouvrés ;
    - mettre à votre disposition un accueil physique à Lannemezan à l'adresse et aux horaires indiqués sur votre facture, 5 jours sur 7.
  - vous proposer un rendez-vous dans un délai maximum de 3 jours ouvrés, en réponse à toute demande pour un motif sérieux et en rapport avec le service de distribution de l'eau potable
  - respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile dans une plage horaire de 2 heures au maximum ;
  - vous fournir un devis pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau dans un délai de 15 jours au maximum ;
  - réaliser les travaux de votre nouveau branchement d'eau dans un délai maximum de 30 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives
  - mettre en service votre alimentation en eau lorsque vous emménagez et que le branchement est existant et assurer de même une fermeture de branchement à votre demande, en cas de départ dans un délai de 3 jours ouvrés jours au maximum.
- Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

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

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, ni en ôter ou briser les bagues de scellement, les plombs ou les cachets ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, ou par aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- 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 ou d'eaux usées 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.
- Interdire l'accès de l'Exploitant du service au compteur d'eau potable.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner des poursuites à votre encontre.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger l'intégrité et la santé des 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 votre compteur déposé.

#### 1•4 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 1 semaine 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.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 24 heures, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans préavis sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement

#### 1•5 Les modifications prévisibles 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•6 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.

## 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

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

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

Vous recevez les conditions particulières et le règlement du service, formant ainsi votre contrat. Les conditions particulières de votre contrat indiquent les tarifs en vigueur. Un dossier d'information sur le Service de l'Eau est remis à l'abonné.

Des frais d'accès au service vous seront facturés.

La signature du contrat d'abonnement confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception.

Votre contrat prend effet à la date :

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

Si la demande de contrat d'abonnement a été effectuée par téléphone ou par internet, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la réception du contrat d'abonnement signé, sous réserve que la prise d'effet du contrat n'ait pas eu lieu dans le délai des 14 jours. Votre exercice du droit de rétractation doit être notifié auprès de l'Exploitant du service par courrier recommandé.

#### 2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone ou par écrit (courrier ou internet), avec un préavis de 8 jours. La facture de résiliation, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau, vous est alors adressée.

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

**Attention** : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service.

### 2•3 Ensembles immobiliers

Tout ensemble immobilier (résidences de tourisme, villages résidentiels de tourisme, villages et maisons familiales, de vacances, campings, immeubles collectifs, lotissements, casernes, etc...) équipé d'un compteur unique donnera lieu à l'application d'une partie fixe dont le montant sera calculé en multipliant le montant unitaire ci-dessus par le nombre de lots ou de subdivisions susceptibles de faire l'objet d'une occupation privative (appartements, bungalows, bureaux, magasins, atelier, etc...), composant l'ensemble immobilier.

### 2•4 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires ou représentants des immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'Eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées en annexe du règlement du service et communiquées sur simple demande.

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

Les installations situées entre le compteur général (compteur d'immeuble) et les compteurs individuels sont privatives.

## 3 Votre facture

*Vous recevez, en règle générale, 4 factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.*

### 3•1 La présentation de la facture

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

Cette rubrique comprend le cas échéant une part revenant à l'Exploitant du service, une part revenant à la Collectivité et une part revenant au Syndicat Mixte de Production du Piémont Pyrénéen. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Eau et des charges d'investissement.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau relevée au compteur.

Outre la rubrique Distribution de l'eau, la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...).

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

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

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

### 3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du (des) contrat(s) de délégation de service public pour la part revenant à l'(les) Exploitant(s) du service,
- et/ou par délibération des collectivités, pour la part qui leur 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.

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 sur son site web, par affichage dans le point d'accueil clientèle de l'exploitant, et sont communiqués en cas de demande.

### 3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué quatre fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

Sous certaines conditions, une catégorie de consommateurs peut être relevée et facturée mensuellement.

Si votre 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 de votre 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 à votre compteur du fait de votre absence, un avis de second passage ou carte-réponse à compléter et à retourner par vos soins sont laissés sur place. Sans possibilité de relevé de l'index du compteur, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente ou sur la base d'une moyenne de consommation pour des clients similaires. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Votre consommation peut également être définie sur la base du relevé effectué par vos soins et transmis à l'Exploitant du service dans les délais impartis.

Si le relevé de votre compteur n'a pu être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par un premier courrier à permettre le relevé de votre compteur. Sans retour de votre part, vous êtes invité par un courrier recommandé avec accusé de réception à permettre le relevé de votre compteur. En cas d'impossibilité d'accès à votre compteur d'eau supérieure à un an, et en l'absence de réponse concluante aux deux courriers précités, vous êtes susceptible de voir votre distribution d'eau potable interrompue et votre contrat résilié conformément aux dispositions de l'article 2.2.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif 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 supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du 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 de votre compteur,
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

En cas de consommation anormalement élevée (plus du double de la consommation moyenne des trois dernières années), l'Exploitant du service doit vous en informer spécifiquement au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. S'il s'agit d'une fuite après compteur autre que celles dues à des appareils ménagers ou des équipements sanitaires ou de chauffage, vous pouvez demander un dégrèvement partiel dans le mois qui suit l'information de cette surconsommation, sous réserve :

- que cette consommation excède le double de la consommation moyenne des trois dernières années,
- de produire une attestation d'une entreprise compétente indiquant la localisation de la fuite et la date de sa réparation,

Les dispositions de dégrèvement partiel ne s'appliquent qu'aux locaux à usage d'habitation. Les meublés de tourisme ainsi que les locaux commerciaux ne peuvent ainsi bénéficier de ces dispositions.

L'Exploitant du service est autorisé à procéder à tout contrôle nécessaire.

En cas d'immeuble collectif ou d'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. Cette différence est à la charge exclusive du client titulaire du contrat relatif au compteur général d'immeuble.

### 3•4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant le délai de 15 jours après la date d'exigibilité mentionnée sur la facture et selon les modalités indiquées. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement dont les modalités de paiement et la périodicité figurent en annexe de ce règlement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé selon les modalités définies à l'article 3.3.

Vous pouvez régler votre facture par :

- Chèque ;
- CB dans nos locaux, à distance par téléphone, ou via votre espace client en ligne ;
- Virement ;
- Espèces auprès de votre bureau de poste via le dispositif « Efficash »
- Prélèvement automatique à échéance.

- Prélèvement automatique mensualisé (dit « mensualisation »)

Vous pouvez demander la mensualisation. Vous recevez alors une facture établie annuellement après le relevé de votre compteur. Le montant de vos mensualités est déterminé sur la base :

- De votre consommation historique ou à défaut de la consommation moyenne pour des clients similaires,
- Des informations éventuellement communiquées auprès du service de l'Eau (taille du logement, nombre d'habitants...),
- Des prix de l'eau en vigueur ou à venir si connus à la date de la création de l'échéancier de mensualisation.

Dans tous les cas, la tarification appliquée reste la même.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité ou de surendettement, 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. Lorsque vous apportez la preuve du dépôt du dossier de demande d'aide auprès des services compétents, toute mesure de poursuite pour impayé est suspendue jusqu'à ce que les services compétents aient statué.

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 ou en cas de surconsommation due à une fuite,
- d'un remboursement sous un délai de 15 jours 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, il vous est adressé à vos frais une lettre de relance simple. En cas de non-paiement dans le délai indiqué par la lettre de relance simple, une lettre de rappel valant mise en demeure vous est adressée à vos frais. Les tarifs des frais de relance correspondant sont fixés à l'annexe au règlement du service. Des frais de recouvrement, dont le tarif est fixé en annexe du règlement du service, vous seront appliqués et des intérêts de retard au taux légal pourront vous être appliqués le cas échéant.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, vous vous exposez au recouvrement des sommes dues par voie contentieuse et des poursuites peuvent être engagées à votre rencontre devant les juridictions compétentes.

Les frais de relance et de contentieux restent à votre charge sauf si vous justifiez d'une situation de précarité ou de surendettement et avez déposé un dossier de demande d'aide en conséquence auprès des services compétents. La suspension des frais reste soumise à l'acceptation d'un tel dossier par les services compétents.

Des frais de rejets de paiement peuvent être facturés en cas de rejets de prélèvement.

### 3.6 Réclamations

Toute réclamation concernant la facturation ou la qualité du service doit être adressée par écrit à l'Exploitant du Service à l'adresse figurant sur votre facture.

### 3.7 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal judiciaire du ressort de votre domicile.

Préalablement à toute instance judiciaire, vous pouvez saisir le médiateur de l'eau à l'adresse internet [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

## 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 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 en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur (joint après compteur et clapet anti-retour exclus). Le compteur peut être disposé dans un regard ou coffret.
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Les installations privées commencent à la sortie du compteur.

L'installation d'un dispositif de protection anti-retour d'eau d'un robinet après compteur, et un réducteur de pression éventuels reste à votre charge et vous devez en assurer l'entretien.

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 spécifique de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du 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

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service et après accord avec vous sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service ou sous son contrôle lorsqu'ils sont réalisés par une autre entreprise, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau et, pour des raisons de sécurité sanitaire, du piquage sur la conduite publique.

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 propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par 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 propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer l'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.

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.

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

### 4•3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au(x) contrat(s) de délégation du service public et actualisés en application du (des) contrat(s).

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis dans les conditions fixées à l'annexe au règlement du service, le solde devant être acquitté avant le délai de 15 jours après la date 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 toutes voies de droit.

#### 4•4 L'entretien et le renouvellement

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

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

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

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (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.

#### 4•5 La fermeture et l'ouverture

Les frais 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 fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

Vous devez maintenir les robinets et appareils utilisant de l'eau fermés en votre absence pour éviter tout dégât des eaux en cas de remise en service de votre branchement.

Vous êtes responsable de la fermeture des robinets et autres points d'utilisation de l'eau faisant partie de votre installation intérieure. L'ensemble de la consommation enregistrée à la suite d'une ouverture de compteur est dû par le client. La responsabilité de l'Exploitant du service ne peut être recherchée pour les éventuels dégâts liés à des écoulements d'eau, causés par la non-fermeture des robinets et autres points d'utilisation de l'eau faisant partie de son installation intérieure.

#### 4•6 Raccordement au réseau public des lotissements

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction sont mis en place dans les conditions suivantes, à défaut de ne pouvoir être raccordées :

- la réalisation de la partie de ces réseaux situés sur les espaces communs, notamment sous la voirie, est soumise à l'approbation de l'Exploitant du service. Les travaux sont effectués par et au frais de l'aménageur. Les installations devront être conformes à l'ensemble des normes techniques en vigueur et aux prescriptions établies entre le lotisseur et l'Exploitant du Service. L'Exploitant du Service est habilité à assurer le contrôle de la bonne réalisation.

- les essais de pression, à la charge de l'aménageur, doivent être réalisés en présence de l'Exploitant du service. La désinfection des conduites doit être réalisée par l'aménageur et à ses frais selon la réglementation en vigueur. Celui-ci devra réaliser un prélèvement et une analyse de conformité sanitaire (bactériologie) par un laboratoire agréé et fournir le bulletin d'analyse à l'Exploitant du service avant tout raccordement au réseau public.

- la réception des réseaux de distribution d'eau potable aura lieu en présence de l'Exploitant du service qui consignera les réserves nécessaires en cas de non-respect des conditions définies ci-dessus. Les plans de récolement, ou dossier des ouvrages exécutés (classe A) sont remis à l'Exploitant du Service par le lotisseur.

La rétrocession des installations au domaine public ne pourra être réalisée qu'après la levée des réserves.

L'Exploitant du service peut refuser la distribution de l'eau lorsque le réseau de distribution du lotissement n'a pas été réalisé conformément aux dispositions qui précèdent.

## 5 Le compteur

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

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

#### 5•1 Les caractéristiques

La propriété des compteurs d'eau ainsi que des équipements de relevé à distance est précisée à l'annexe au règlement du service.

Lorsqu'ils sont placés en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.

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

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.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques annexées, 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 de votre 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 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 de l'Exploitant du service. La consommation antérieure est alors rectifiée.

## 5•4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de relevé à distance sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose de votre 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). 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 votre 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 ou la bague 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).

## 6 Vos Installations privées

*On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du 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.

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 ayant opté pour l'individualisation des contrats.

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, l'autorité compétente en matière sanitaire 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 ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avertir l'Exploitant du service. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

**6•2 La vérification des installations**

L'Exploitant du service peut être amené à effectuer à vos frais un contrôle de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie, sur demande de la Collectivité. 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 est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement.

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 si un risque pour la qualité sanitaire de l'eau fournie aux autres clients du réseau public est avéré.

**6•3 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.

**6•4 Les installations privées de lutte contre l'incendie**

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique 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.

**6•5 Prévention des retours d'eau**

En vue de la protection du réseau public de distribution d'eau contre les retours d'eau, vous devez indiquer à l'Exploitant du service quel est votre usage de l'eau (domestique ou professionnelle) lors de la demande d'abonnement :

- usage domestique : l'Exploitant du service installera à vos frais un clapet anti-retour à l'aval immédiat du compteur dans le cas d'un branchement neuf. Vous devrez en assurer l'entretien régulier et la bonne garde. Dans le cas d'un branchement existant, l'Exploitant du service installera le clapet anti-retour lors du renouvellement de votre compteur, si l'emplacement le permet. Vous devrez en assurer l'entretien et la bonne garde de la même façon.

- usage professionnel ou technique : la pose d'un dispositif supérieur au clapet anti-retour à l'aval du compteur pourra être exigée par l'Exploitant du service lors de votre demande d'abonnement afin de protéger le réseau public. Le dispositif de protection sera installé par vos soins et devra être exploité conformément aux dispositions du Règlement Sanitaire Départemental ou des textes lui étant substitués. Les disconnecteurs devront en particulier faire l'objet d'une visite annuelle à vos frais par une entreprise agréée.

**7 Autres dispositions****6•3 Confidentialité et protection des données personnelles**

L'Exploitant du Service, en sa qualité de responsable des traitements, collecte et traite les données personnelles de ses clients conformément à la législation et réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement général de protection des données UE 2016/679 du 27 avril 2016).

Le traitement a pour finalité principale d'effectuer des opérations relatives à la gestion des clients (gestion contractuelle, gestion des impayés et du contentieux ; gestion des avis des personnes sur les produits, services ou contenus, élaboration de statistiques clientèle, organisation de jeux concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle). Les traitements se basent sur le contrat de distribution d'eau potable, sur l'intérêt légitime du Responsable des Traitements ou sur le consentement de la Personne Concernée. Le consentement peut être retiré à tout moment, selon les modalités exposées ci-dessous, sans que cela puisse porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci.

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées des services en charge de la gestion clients de l'Exploitant du Service et ses sous-traitants, ses éventuels partenaires ainsi qu'aux tiers autorisés. Dans la mesure du possible, l'ensemble des données à caractère personnel dont l'Exploitant du Service est directement l'unique responsable de traitement sont prioritairement hébergées sur le territoire de l'Union Européenne. Certains traitements peuvent nécessiter un transfert de données en dehors du territoire de l'Union Européenne ou d'un pays déclaré comme adéquat, notamment les États-Unis. Dans ce cas, l'Exploitant du Service met en place les mesures contractuelles (Clauses contractuelles standards) et de protection adaptée, conformément à la législation en vigueur.

Les données contractuelles sont conservées pour toute la période contractuelle. A échéance du contrat, elles seront conservées pour une période de dix (10) ans. La fourniture de certaines données est obligatoire et strictement nécessaire à l'exécution du présent Contrat.

La personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données la concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motifs légitimes et de limitation du traitement. Elle dispose également de la possibilité de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après leur décès.

Elle peut exercer ces droits auprès du délégué à la protection des données de l'Exploitant du Service par courrier à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données ESL – 680 rue Peyrehitte – 65300 Lannemezan ou par mail à l'adresse : [esl@eslannemezan.fr](mailto:esl@eslannemezan.fr) Elle dispose du droit d'introduire une réclamation.

## 7.2. Evolution du Règlement de Service

Toute évolution du règlement de service est portée à votre connaissance par courrier (ou mail, en fonction du mode de réception des factures choisis), lors de l'envoi de la facture suivant la délibération de la Collectivité.

Fait et délibéré à Lannemezan le 01/07/2024  
Le Maire

*Gisèle ROUILLON*

✓ Certified by  yousign

*Thibault Couëtoux du Tertre*

✓ Certified by  yousign

**ANNEXE AU REGLEMENT DU SERVICE EAU POTABLE DE LA VILLE DE LANNEMEZAN****Exploitant du service**

Energies Services Lannemezan, société anonyme d'économie mixte locale, immatriculée au RCS de Tarbes sous le n°390 740 082, siège social situé au 680 rue Peyrehitte 65300 Lannemezan.

Coordonnées postales : Energies Services Lannemezan, 680 rue Peyrehitte, 65300 Lannemezan

Site web : <https://eslannemezan.fr/>

Mail : [esl@eslannemezan.fr](mailto:esl@eslannemezan.fr)

Téléphone : 05 62 98 01 69

Point d'accueil clientèle : ESL, 680 rue Peyrehitte, 65300 Lannemezan

Horaires d'ouverture au 01/05/2024 : du lundi au vendredi, de 8h à 12h et 14h à 17h30 ; le jeudi de 9h à 12h et 14h à 17h30.

Abonnement payable d'avance	Trimestriel
Propriété des compteurs d'eau et des équipements de relevé à distance	Collectivité
Pourcentage de l'acompte pour travaux de branchement	50% du devis, 100% si < 1 000 € TTC

**TARIFS au 01/05/2024**

Les tarifs ci-dessous varient chaque année en fonction de l'évolution du tarif de base de la part du délégataire figurant au contrat de Délégation de Service Public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.



# EAU POTABLE LANNEMEZAN

## TARIFS DES PRESTATIONS DE SERVICES

Applicables à compter du 1er Mai 2024

Tarifs en euros - Heures ouvrées

LIBELLÉ	HT	TVA (20%)	TTC
<b>MISE EN SERVICE</b>			
Mise en service sur raccordement existant <i>(Souscription d'un abonnement comprenant des frais administratifs et l'ouverture éventuelle du branchement)</i>	35,00	7,00	42,00
<b>DÉPANNAGE</b>			
Dépannage sur comptage ou branchement (partie publique)	GRATUIT		
Dégel compteur	50,00	10,00	60,00
Remplacement de compteur gelé (15 mm)	95,00	19,00	114,00
Remplacement de compteur gelé (+ de 15 mm)	DEVIS		
<b>COMPTEUR ET BRANCHEMENT</b>			
Instruction d'une demande d'individualisation	200,00	40,00	240,00
Vérification conformité dans le cadre d'une demande d'individualisation	120,00	24,00	144,00
Déplacement de compteur	DEVIS		
Modification ou déplacement de branchement	DEVIS		
Dépose de compteur ou de branchement	DEVIS		
Fermeture d'un branchement à la demande du client <i>(ou par suite d'une faute commise par ce client)</i>	35,00	7,00	42,00
<b>VERIFICATIONS</b>			
Contrôle d'une installation intérieure	250,00	50,00	300,00
Frais d'étalonnage sur place y compris frais de déplacement	100,00	20,00	120,00
Frais d'étalonnage au banc d'essai y compris les frais de déplacement (hors frais liés au temps passé pour le démontage / remontage du compteur)	250,00	50,00	300,00
Test de pression	50,00	10,00	60,00
Prélèvement et analyse de CVM (Chlorure de Vinyle Monomère)	200,00	40,00	240,00
Analyse qualité de l'eau	Tarif ministériel majoré de 20 %		
<b>TRAITEMENT ET TRANSMISSION DES DONNEES DE RELEVÉ</b>			
Relevé de compteur suite à non relevé de plus d'un an	30,00	6,00	36,00
<b>INTERVENTION POUR RETARD DE PAIEMENT</b>			
Frais de rejet de paiement *	8,00	1,60	9,60
Frais de recouvrement en cas de non-paiement dans le délai de mise en demeure *	Majoration de 25 % de la facture initiale (Art. R 2224-19-9 CGCT)		
Envoi d'une lettre de mise en demeure ou de relance	20,00	4,00	24,00
<b>AUTRES PRESTATIONS</b>			
Déplacement vain	50,00	10,00	60,00

\* non facturé en cas de dossier d'aide déposé et recevable