



REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

1
/ 25

En application de l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales
Applicable le

REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

Chapitre 1. Le service de l'eau potable	5
Article 1. La qualité de l'eau fournie	5
Article 2. Les engagements de l'exploitant du service	5
Article 3. Les règles d'usage de l'eau et des installations	6
Article 4. Les interruptions du service	6
Article 5. Les modifications prévisibles et restrictions du service	7
Article 6. En cas d'incendie	7
Chapitre 2. Votre contrat	7
Article 7. La souscription du contrat	7
Article 8. Les différents abonnements	8
Article 9. La résiliation du contrat	8
Article 10. Si vous résidez en habitat collectif	9
Chapitre 3. Votre facture	9
Article 11. La présentation de la facture	9
Article 12. L'évolution des tarifs	10
Article 13. Le relevé de votre consommation d'eau	11
Article 14. Le cas de l'habitat collectif	11
Article 15. Les modalités et délais de paiement	11
Article 16. En cas de non-paiement	12
Article 17. Le contentieux de la facturation	12
Article 18. Le dégrèvement en cas de surconsommation	12
Chapitre 4. Le branchement	13
Article 19. La description	13
Article 20. L'installation et la mise en service	14
Article 21. Le paiement	14
Article 22. L'entretien	14
Article 23. La fermeture et l'ouverture	15
Article 24. Modification du branchement	15
Chapitre 5. Le compteur	16
Article 25. Les caractéristiques	16
Article 26. L'installation	17
Article 27. La vérification	17
Article 28. L'entretien et le renouvellement	17

Chapitre 6. Vos installations privées	18
Article 29. Les caractéristiques	18
Article 30. Utilisation d'une autre ressource en eau	18
Article 31. Contrôle des installations	18
Article 32. L'entretien et le renouvellement	19
Chapitre 7. Modalités de règlement des litiges	19
Article 33. Voie de recours interne	19
Article 34. Voies de recours externes	19
Chapitre 8. Les données	20
Article 35. Le fichier des abonnés	20
Article 36. Le Règlement Général sur la Protection des Données	20
Article 37. Le rapport annuel concernant la qualité et le prix des services publics de distribution d'eau et de l'assainissement	22
Article 38. Les bulletins d'analyse des eaux de l'ARS	22
Chapitre 9. Modification du règlement du service	23
Chapitre 10. Non-respect du Règlement de service	23
Annexe 1 : Procédure de mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau	24

Le règlement du service désigne le document établi par la Communauté de Communes de la Côtière à Montluel (3CM) et adopté par délibération du 06/02/2020; il définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné 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 Communauté de Communes de la Côtière à Montluel (3CM)**, en charge du Service de l'Eau.

- **l'exploitant du service** désigne l'entreprise à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

L'objet du règlement du Service de l'Eau est de préciser, d'une part, les prestations assurées par le Service public de l'Eau ainsi que les obligations dudit service et, d'autre part, vos droits et obligations. Le présent règlement décrit les conditions selon lesquelles le Service de l'Eau accorde l'usage de l'eau potable provenant de son réseau de distribution.

Une eau est dite potable quand elle satisfait à un certain nombre de caractéristiques la rendant propre à la consommation humaine. Ces caractéristiques sont définies par la directive européenne n°98 /83/CE du 03/11/98 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, transposée en droit français par le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001 relatif aux eaux destinées à la consommation humaine, à l'exclusion des eaux minérales naturelles ainsi que par les articles L.1321 et suivants du Code de la Santé publique. La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles : un contrôle dit "sanitaire", ponctuel, qui relève de la compétence des services de l'État et une auto-surveillance permanente par le Service. Les contrôles sont réalisés au niveau de la ressource, de la production et dans le réseau de distribution public ou privé.

4
/ 25

Conformément au Code de la consommation, il est rappelé la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur, notamment le Code de la Santé publique, le Code de l'Environnement et le Code de la Consommation, et le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

Chapitre 1. Le service de l'eau potable

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).

Article 1. La qualité de l'eau fournie

L'exploitant du service est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont affichés à la collectivité et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Un autocontrôle complémentaire est mené par l'exploitant du service.

Vous pouvez contacter à tout moment la collectivité pour connaître les caractéristiques de l'eau et consulter le site Internet de l'ARS de votre région (accès en ligne aux résultats d'analyses).

Article 2. Les engagements de l'exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'exploitant du service vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS),
- une information annuelle sur la qualité de l'eau jointe à votre facture, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur votre facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone et horaires indiqués sur votre facture (prix d'un appel local) pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- une permanence à votre disposition dans les conditions indiquées sur votre facture,
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - l'envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- la réalisation des travaux au plus tard dans les trois mois après acceptation du devis,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le deuxième jour ouvré qui suit la signature de votre contrat, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai de deux jours ouvrés à votre demande et à votre charge, en cas de départ.

Article 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 et celui de vos locataires. 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.

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public. Si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- 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.

Vous devez veiller à assurer à tout moment l'accessibilité du compteur et le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Vous devez à cet effet tout aménagement dans un délai de 6 mois à compter de la notification de la demande de la 3CM ou de l'exploitant du service.

Les branchements exécutés par l'exploitant du service permettent une protection contre le gel. Vous devez prendre toutes les précautions pour continuer à assurer une bonne protection du compteur et des tuyauteries situés dans votre propriété contre les effets du gel, en cas de dommage dû au gel son remplacement vous sera facturé

Le non-respect de l'une de ces conditions, énoncées dans le présent article, entraîne la réduction de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. L'exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Vous devez prévenir l'exploitant du service en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

Par ailleurs, si l'exploitant du service constate, lors des relèves ou d'un contrôle, une consommation anormale ou une anomalie sur votre branchement, il aura la charge de vous prévenir par tout moyen mis à sa disposition.

Article 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 48 heures à l'avance 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.

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

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, l'exploitant du service doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

Si vous êtes un industriel 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 du service.

Article 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 ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant du service doit vous avertir, sauf cas de force majeure, 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.

Article 6. En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue 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 l'exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

Chapitre 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.

Article 7. La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande par téléphone ou par écrit, courrier postal ou mail, auprès de l'exploitant du service. Lors de la souscription du contrat, un justificatif d'identité et un justificatif d'occupation du local (bail, facture d'électricité, ...) seront demandés.

Vous recevrez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, les tarifs en vigueur et les modalités d'exercice du droit de rétractation. Par la signature du contrat d'abonnement, l'abonné reconnaît avoir reçu et approuvé ce règlement du service.

Votre première facture correspond :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- aux frais d'accès au service.

Votre contrat prend effet :

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

L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique (article 35).

Article 8. Les différents abonnements

Les abonnements classiques :

- l'abonnement individuel : est souscrit par tout usager du service de l'eau, lorsque son compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation.

- l'abonnement collectif : est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le(s) titulaire(s) de cet abonnement se chargent d'effectuer la répartition de la facturation au titre de cet abonnement.

Les abonnements individuels dans un immeuble collectif :

Dans un immeuble collectif, vous pouvez bénéficier d'un abonnement individuel de fourniture d'eau. Dans ce cas, vous devrez conclure les 2 contrats d'abonnement suivants :

- l'abonnement individuel : est souscrit pour chaque point de consommation par l'utilisateur. La consommation de chaque usager est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.

- l'abonnement collectif : est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble, en tenant compte des parties communes. La différence entre les volumes enregistrés sur le compteur général et la somme de ceux enregistrés sur les compteurs individuels donnera lieu à facturation.

Les abonnements spécifiques

L'exploitant du service peut consentir les abonnements spécifiques suivants :

- Les abonnements temporaires pour une durée limitée :
 - ✓ Abonnement de chantier,
 - ✓ Abonnement pour fourniture d'eau mobile.
- Les abonnements sur borne de puisage, au moyen de badges prépayés, disponibles auprès du distributeur.

Vous devez signer et nous retourner dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception le contrat d'abonnement qui est joint à cet envoi. A défaut de réception de ce contrat dans le délai indiqué, le service peut être suspendu sans autre avis ni préavis.

Le transfert du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement peut être transféré à la suite d'un décès, d'un changement de nom, d'un changement de colocataire ou d'une séparation à l'occupant restant. Dans ce cas, l'occupant restant devra signaler le changement de situation au distributeur qui lui transmettra une facture d'arrêt de compte. Un nouveau contrat d'abonnement sera établi pour tenir compte de ce changement sans frais d'accès au service.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire de l'immeuble.

Toute modification des données relatives à l'abonné sera faite sans frais sur justificatifs.

Pour toute autre raison, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions définies à l'article ci-avant.

Article 9. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par écrit (courrier ou mail) en sollicitant un rendez-vous pour la relève du compteur et avec un préavis de 5 jours.

Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. Elle est établie sur la base du relevé fourni.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations constatées à partir de l'index d'arrivée de votre successeur.

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

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

Article 10. Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire simultanément un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 1 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

Chapitre 3. Votre facture

Vous recevez, en règle générale, deux 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, sauf en cas d'impossibilité d'accès.

Article 11. La présentation de la facture

Conformément aux articles L 2224-12-1 à 3 du Code Général des Collectivités Territoriales, le Service public d'eau potable donne lieu à la perception d'une redevance.

Cette redevance est composée d'une part fixe et d'une part variable. Le cas échéant, la redevance comprend une part revenant à l'exploitant du service, en cas de délégation du service public.

- La part fixe (ou abonnement) de la redevance d'eau est déterminée en fonction des charges fixes du service.
- L'assiette de la part variable de la redevance d'eau est calculée en fonction du volume d'eau consommée en provenance du réseau public.

Pour mémoire, pour les abonnés raccordés aux réseaux publics d'eau, les factures comprennent :

- les redevances « Eau » dont les produits (part fixe « abonnement » et part proportionnelle à la consommation) sont destinés à assurer les frais de fonctionnement et les charges

d'investissement des services concernés, à savoir la collectivité et en cas de délégation de service public, l'entreprise délégataire,

- les redevances de l'Agence de l'Eau (« Prélèvement », « Pollution Domestique » et « Modernisation des réseaux de collecte ») qui sont basées sur les volumes d'eau consommés selon les tarifs fixés par cet établissement public national et approuvés par l'État. La Collectivité reverse la totalité du montant perçu au titre de ces redevances à l'Agence de l'Eau.

Les Services de l'eau potable étant de droit assujettis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA), tous les éléments de facturation figurant sur la facture sont exprimés en euros hors taxes (HT) et se voient appliquer la TVA selon les taux en vigueur.

Les recettes issues de cette facturation participent,

- pour la part Collectivité :
 - à l'investissement et à l'amortissement technique des ouvrages d'eau potable ;
 - aux intérêts des dettes contractées pour la construction des ouvrages d'eau ;
 - aux frais d'entretien et de gestion des réseaux d'eau et des ouvrages de production d'eau potable ;
 - aux frais liés au traitement de l'eau ;
 - dans le cas d'une délégation de service public, la part délégataire sert au financement des deux alinéas précédents ;
- pour la part organismes publics :
 - au paiement des redevances et taxes afférentes au Service de l'Eau.

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

Article 12. L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la collectivité et le délégataire, pour la part destinée à ce dernier, le cas échéant,
- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage au siège de la Collectivité de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Conformément à la législation, la date de fixation de la redevance d'eau, votée par le Conseil communautaire précède le début de la période de consommation.

Une répartition au prorata temporis est systématiquement appliquée sur le volume facturé afin de tenir compte du décalage entre la date du relevé de votre compteur et la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs établis par année civile. Votre profil de consommation est utilisé pour déterminer cette répartition.

La redevance d'eau est facturée à terme échu pour les consommations.

Toute information est disponible auprès de l'exploitant du service et de la collectivité.

Article 13. 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 de l'exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

En application de l'article L.1331-11 du Code de la Santé publique, les agents du Service de l'Eau et de l'exploitant du service ont accès aux propriétés privées :

- pour assurer les missions de relève, de renouvellement de compteur abonné et toute intervention attachée aux nécessités de service.
- pour assurer le contrôle des installations privées afin de vérifier qu'elles ne sont pas de nature à provoquer de désordre au niveau du réseau public.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" indiquant les modalités de communication e votre index

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

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais après lettre recommandée avec accusé réception restée sans effet dans un délai de deux semaines, vous invitant à prendre rendez-vous pour la relève de votre compteur.

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 à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

Article 14. Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par l'exploitant du service à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

Article 15. Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite précisée sur la facture. Les modalités de paiement sont inscrites sur la facture.

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

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu semestriellement, grâce aux volumes consommés constatés annuellement au moment de la relève sur l'index du compteur et estimés lors de la facturation semestrielle intermédiaire. Lorsqu'il est constaté que les bases utilisées pour l'évaluation de la consommation sont mal adaptées, le compte pourra être révisé.

La facturation se fera en deux fois :

- Une facture dont le montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.
- Une autre facture dont le montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente.

En cas de difficulté de paiement, vous aurez la possibilité d'échelonner le règlement auprès de la trésorerie de Montluel, ou le cas échéant du délégataire, sous réserve de son accord. 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 le montant de votre facture n'est pas dû (dégrèvement, erreur de consommation, erreur de prix).

Article 16. En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, l'exploitant du service ou la trésorerie vous enverra une lettre de relance simple.

A l'issue du délai laissé lors de la relance simple, la trésorerie de Montluel, ou le cas échéant le délégataire, mettra en application un recouvrement forcé. L'abonnement continue à être facturé durant cette période et les frais d'intervention sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Article 17. Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort des tribunaux civils.

Article 18. Le dégrèvement en cas de surconsommation

Dès que l'exploitant du service constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local, il est tenu de l'en informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite à un relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans, ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années si vous présentez au service, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de votre compteur (article 26).

Les autres parts de la facture d'eau potable proportionnelles à la consommation, hors assainissement le cas échéant, sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

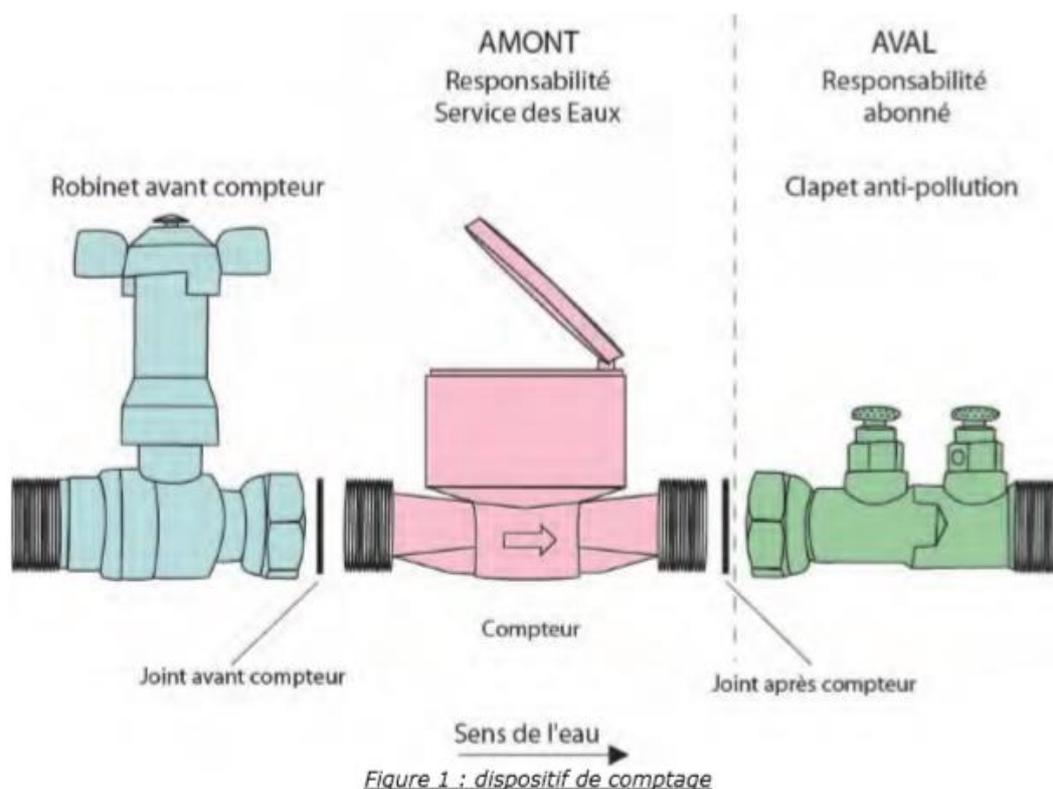
Chapitre 4. Le branchement

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

Article 19. La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé, jusqu'au poste de comptage s'il en existe ou jusqu'au robinet d'arrêt général pour les immeubles sans comptage au pied de l'immeuble.
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
 - Le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
 - Le robinet de purge éventuel.



Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

Article 20. L'installation et la mise en service

Les branchements peuvent être réalisés soit par la collectivité, soit par l'exploitant du service.

S'il est réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la collectivité (ou l'entreprise qu'elle a missionnée) et sous sa responsabilité.

S'il n'est pas réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par l'exploitant du service et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par l'exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le « clapet anti-retour »).

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 existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

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.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement est subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution (disconnecteur) ou d'une surverse totale. Ce dispositif sera installé par l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Article 21. 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.

Cas des branchements réalisés par la collectivité : Avant l'exécution des travaux, la collectivité établit un devis, sur la base du devis transmis par l'entreprise avec laquelle elle est contractuellement liée.

Cas des branchements réalisés par l'exploitant du service : Avant l'exécution des travaux, l'exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Un acompte devra être réglé avant l'exécution des travaux, avec l'acceptation des conditions générales de réalisation des travaux qui seront associées au devis.

La mise en eau aura lieu après paiement de la facture.

Article 22. L'entretien

Sur la partie publique du branchement, l'exploitant du service est seul habilité à entretenir ou renouveler le branchement jusqu'au filetage aval du poste de comptage ou du robinet d'arrêt général (en l'absence de compteur) ou de la limite de propriété (en l'absence de compteur ou de robinet général).

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

L'entretien à la charge de l'exploitant du service ne comprend pas notamment :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultants d'une faute de votre part sont à votre charge. L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. En conséquence, le distributeur 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.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous en serez responsables et supporterez les frais et tout autre dommage dont ceux vis-à-vis des tiers. On entend par exemple par « négligence », des travaux sur la conduite, une anomalie de fonctionnement visible et non signalée, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations...

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, reste à sa charge.

Article 23. La fermeture et l'ouverture

Les frais d'ouverture et de fermeture de l'alimentation en eau à votre demande ou de réduction en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils sont fixés par délibération du Conseil communautaire.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le 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 « dégât des eaux ».

Article 24. Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement. Toute modification de branchement devra permettre de se mettre en conformité avec les conditions édictées en préambule du chapitre 4.

Les schémas ci-dessous illustrent les limites de responsabilités avant mise en conformité du branchement et après travaux de mise en conformité.

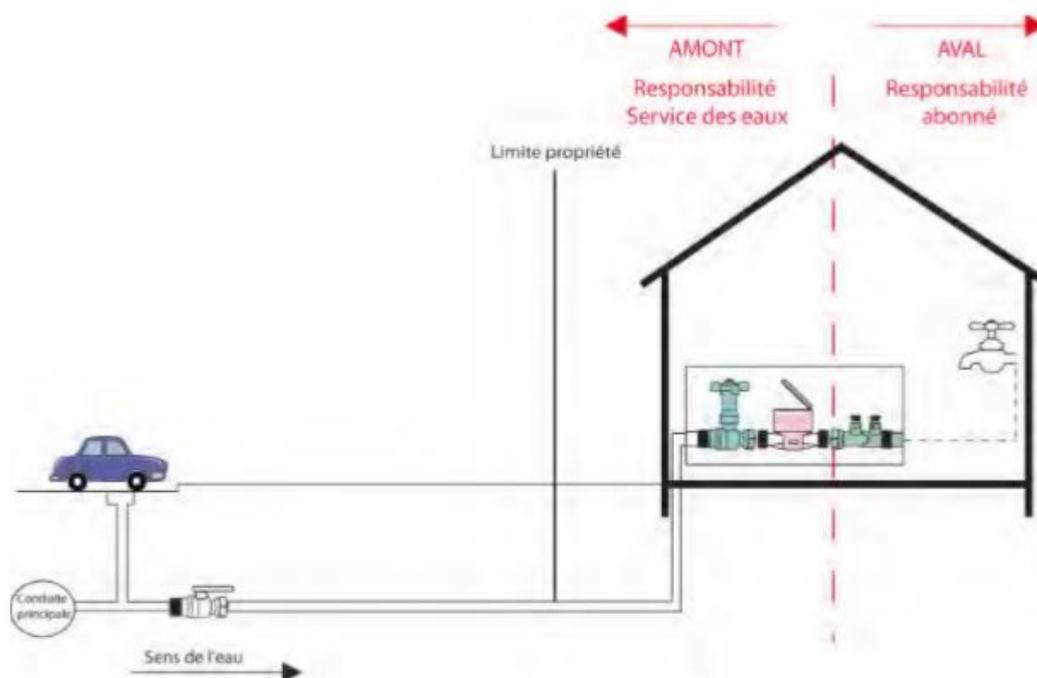


Figure 2 : limite des responsabilités du branchement non conforme

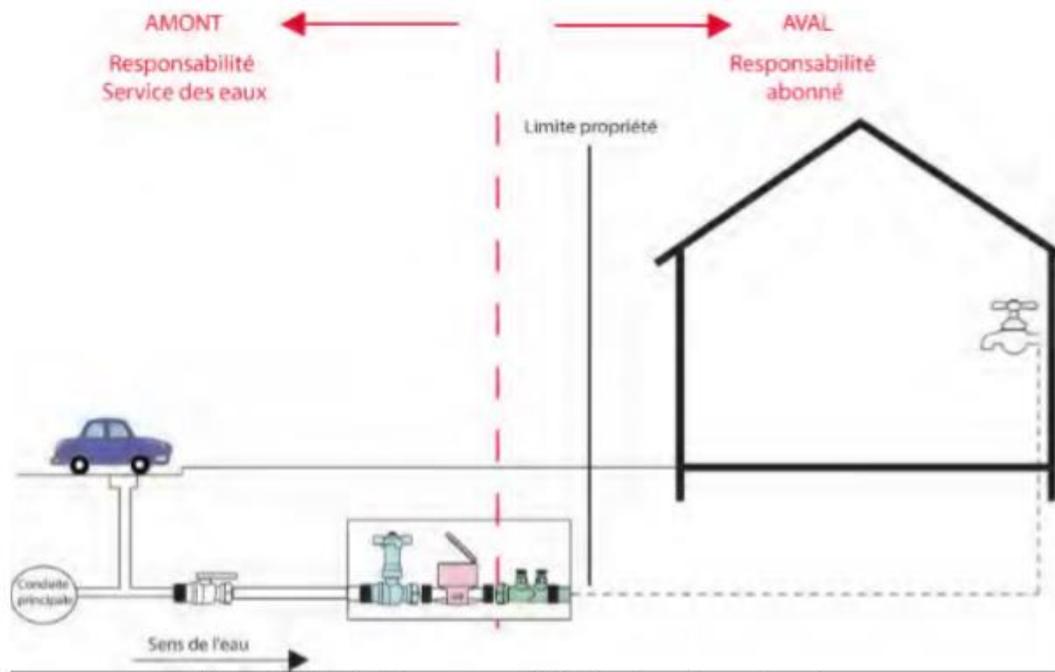


Figure 3 : limite des responsabilité d'un branchement conforme

1. A la demande de l'abonné

L'exploitant du service réalise un devis des travaux à réaliser jusqu'au nouveau regard placé sur le domaine public en limite du domaine privé. Restera à votre charge la réfection du branchement en aval du nouveau regard compteur.

2. A la demande de l'exploitant du service ou de la collectivité

Dans le cadre des travaux de renouvellement des réseaux, ou dans d'autres cas ponctuels à la demande de l'exploitant du service ou de la collectivité, ce dernier profitera de ces travaux pour mettre en conformité les branchements avec le règlement de service et positionner les compteurs en limite des domaines publics et privés.

Suite au déplacement du compteur, lors de la remise en eau du branchement modifié, l'exploitant du service procédera en votre présence à la vérification de l'absence de fuite sur la partie privée du branchement. Un constat d'absence de fuite sera dressé suite à cette vérification. En cas de détection de fuite sur la partie privée du branchement lors de cette vérification, et uniquement suite à cette vérification, l'exploitant du service procédera à ses frais à la réparation de la fuite détectée. Les détections et réparations de fuites survenant ultérieurement sur la partie privée du branchement après compteur seront à votre charge. L'exploitant du service ou la collectivité vous informe alors par courrier recommandé du déplacement du compteur et de votre responsabilité d'entretien et de réparation des éléments du branchement se situant après ce nouveau compteur.

Chapitre 5. Le compteur

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

Article 25. Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité, ou du délégataire le cas échéant.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui 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 le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

L'exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'exploitant du service vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

Article 26. L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé sur le domaine public en limite du domaine privé.

Le compteur est installé dans un regard spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Ce regard est réalisé par l'exploitant du service aux frais du demandeur.

Seul l'exploitant du service peut déplacer ce regard, en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention. Il est de votre responsabilité de vous assurer du respect en permanence de cette accessibilité.

Article 27. 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 vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle peut être effectué sur place, en votre présence, par l'exploitant du service 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.

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 de la période contestée est alors rectifiée.

Article 28. L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par l'exploitant du service.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, l'exploitant du service 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 de l'exploitant du service.

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

- son dispositif de protection 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 ...).

Chapitre 6. Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage, au-delà du joint après compteur.

Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

Article 29. 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, d'un clapet anti-pollution et, éventuellement, d'un réducteur de pression, est nécessaire.

La pression de service pouvant varier à tout moment, vous devez prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger vos installations (pose de réducteur de pression par exemple).

Ces installations ne doivent présenter aucun risque sanitaire ou hydraulique 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 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.

Article 30. Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique et provenant notamment d'un puits, d'un forage, d'une source ou d'une réserve de récupération d'eau pluviale, vous devez en avertir le maire de votre commune et l'exploitant du service. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Article 31. Contrôle des installations

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, s'il existe une présomption forte d'utilisation d'une ressource alternative ou si vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le service d'eau est en droit de procéder au contrôle des installations, avec votre accord.

Vous devez permettre aux agents de l'exploitant du service d'accéder à vos installations afin de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage
- procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé selon les tarifs votés par l'assemblée délibérante.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous

imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport le service organisera une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée selon les tarifs votés par l'assemblée délibérante.

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée selon les tarifs votés par l'assemblée délibérante.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, l'exploitant du service procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée conformément aux tarifs votés par l'assemblée délibérante. En cas de risque sanitaire, l'exploitant est autorisé à procéder immédiatement à la fermeture du branchement.

Article 32. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à l'exploitant du service. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

Chapitre 7. Modalités de règlement des litiges

Article 33. Voie de recours interne

Toute réclamation concernant le montant d'une facture, ainsi que le remboursement d'une somme qu'un usager estime avoir indûment versée, doit être envoyée par écrit (courrier ou mail) à l'exploitant du réseau, à l'adresse indiquée sur la facture, accompagnée de toutes les justifications utiles.

La réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement. L'exploitant du réseau est tenu de produire une réponse écrite et motivée à toute réclamation ou demande de remboursement présentée dans ces conditions, dans un délai maximal de 3 semaines. L'absence de réponse dans ce délai fait naître une décision de rejet de la demande.

Vous pouvez effectuer, par simple courrier, une réclamation sur tout autre sujet. La collectivité ou l'exploitant du réseau est tenu de vous apporter une réponse écrite et motivée dans un délai d'un mois.

En cas de désaccord persistant avec la réponse de la collectivité ou de l'exploitant du service, dans le cadre d'une contestation, ou en cas de sanction ou pénalité appliquée par le Service, vous pouvez formuler un recours gracieux auprès du Président de la Collectivité par courrier adressé en recommandé avec accusé de réception dans les deux mois suivant la notification de la décision contestée ou de la naissance d'une décision implicite de rejet. Cette demande de réexamen du dossier doit être justifiée par des arguments factuels et juridiques et accompagné de la décision contestée (ou des éléments démontrant les rejets tacites de votre demande initiale).

Le Président de la Collectivité dispose d'un délai de deux mois à réception du second courrier :

- soit pour répondre favorablement au réexamen du dossier ;
- soit pour rejeter expressément la demande de réexamen du dossier sur la base d'arguments juridiques ou factuels.

Article 34. Voies de recours externes

Recours auprès du Médiateur de l'Eau

Vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau en cas de litige concernant l'exécution du Service public.

Au préalable, vous devez avoir épuisé toutes les voies de recours internes au Service conformément aux stipulations ci-dessus.

Cette saisine peut être aussi effectuée par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige.

L'ensemble de ces documents est à envoyer par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Les usagers peuvent saisir le Médiateur en remplissant le formulaire en ligne sur le site : www.mediation-eau.fr

Cette saisine est gratuite pour l'utilisateur et elle doit respecter les conditions fixées notamment à l'article L.612-2 du Code de la Consommation.

Le Médiateur de l'Eau dispose alors de quatre-vingt-dix jours (article R.612-5 du Code de la Consommation) pour formuler une recommandation qu'il adresse à la Collectivité et au demandeur.

Deux hypothèses sont alors possibles :

- un accord est trouvé entre l'utilisateur et la Collectivité à la suite de la médiation, la réclamation est alors close ;
- aucun accord n'est trouvé. il appartient alors à l'utilisateur de saisir le tribunal compétent pour le litige.

Recours contentieux

Les modes de règlement amiable des litiges susmentionnés sont facultatifs. L'utilisateur peut donc à tout moment saisir les tribunaux compétents.

Toute contestation portant sur l'organisation du Service (délibérations, règlement de Service, etc.) relève de la compétence exclusive du tribunal administratif compétent.

Toute contestation relative à la facturation ou aux prestations rendues par le service relève de la compétence des tribunaux judiciaires.

Chapitre 8. Les données

Article 35. Le fichier des abonnés

Le Service de l'Eau assure la gestion du fichier des abonnés prévue par le Code des Relations entre le public et l'administration.

Vous avez le droit de consulter gratuitement dans les locaux de l'exploitant du service le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif vous concernant. Vous pouvez également obtenir, sur simple demande écrite à l'exploitant du service, la communication d'un exemplaire de ces documents.

Article 36. Protection des Données à caractère personnel

Les données personnelles qui sont confiées à l'exploitant, le sont afin d'assurer la bonne exécution du Service.

L'exploitant du service veille à limiter les données personnelles qu'il collecte au strict nécessaire pour permettre de respecter ses obligations réglementaires. Il les traite avec la plus grande attention et le plus grand respect.

Différentes catégories de données personnelles peuvent être collectées pour l'exécution du service notamment vos :

- prénom et nom de famille

- civilité
- date et lieu de naissance
- adresse de courrier électronique
- numéro de téléphone fixe ou mobile
- adresse postale
- informations éventuelles indiquant une particularité propre à votre installation
- informations de paiement (RIB)
- historique de vos facturations
- mode de paiement
- coordonnées bancaires
- Justificatif de domicile
- toute demande particulière que vous pourriez nous adresser

L'exploitant du service collecte les données personnelles directement auprès de vous. Les finalités sont les suivantes :

- gestion de votre dossier client
- ouverture et clôture d'un abonnement
- facturation
- gestion des interventions
- gestion des compteurs
- gestion du réseau
- recouvrement des impayés
- accompagnement social
- gestion des contentieux.

L'exploitant du service conserve les données à caractère personnel que vous lui transmettez au cours de votre abonnement afin de lui permettre d'exécuter le service. Cette conservation cesse après le délai légal à compter de la date de résiliation de l'abonnement.

L'exploitant du service a besoin de traiter vos données dans le cadre de ses obligations réglementaires pour la bonne exécution du Service. Il peut également être amené à utiliser vos données à caractère personnel dans le cadre :

- de l'exécution des missions d'intérêt public qui lui incombent ;
- des obligations légales qui lui incombent ;
- le cas échéant, de la sauvegarde des intérêts vitaux d'une personne physique ;
- le cas échéant, de votre consentement ;
- le cas échéant, de notre intérêt légitime visant à assurer le meilleur service possible.

Afin d'accomplir les finalités précitées, et à la seule nécessité de celle-ci, l'exploitant du service peut être amené à divulguer vos données à caractère personnel uniquement :

- à la collectivité,
- aux prestataires de services réalisant des missions pour son compte,
- aux autorités judiciaires ou agences d'Etat et organismes publics sur leur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation,
- à certaines professions réglementées telles que les avocats, notaires, commissaires aux comptes,
- aux organismes d'accompagnement social, le cas échéant.

En aucun cas, l'exploitant du service ne transmet vos données à des tiers à des fins commerciales.

Les données personnelles conservées par l'exploitant du service sont traitées au sein de l'Union Européenne. L'objectif de l'exploitant du service est de conserver les données personnelles de la manière la plus sûre et la plus sécurisée, et de ne les conserver que pendant la durée nécessaire. A ce titre, il prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles utiles pour empêcher, dans toute la mesure du possible, toute violation des données personnelles.

Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous disposez des droits suivants au regard des données à caractère personnel vous concernant que détient l'exploitant du service :

- Votre droit d'accès : sur demande de votre part, il vous sera indiqué si l'exploitant du service traite vos données à caractère personnel et, au besoin, une copie desdites données vous sera remise. Au-delà de la première copie, toute demande de copies supplémentaires de votre part entraînera la facturation de frais de reprographie.

- Votre droit de rectification : dans le cas où les données à caractère personnel que détiendrait l'exploitant du service à votre sujet seraient inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'en demander la rectification.

- Votre droit à l'effacement : vous pouvez demander à l'exploitant du service de supprimer ou retirer vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple lorsqu'il n'en a plus besoin ou en cas de retrait de votre consentement (selon le cas).

- Votre droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander à l'exploitant du service de «bloquer», voire limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple, lorsque vous contestez l'exactitude desdites données à caractère personnel ou que vous lui faites part de votre opposition.

- Votre droit à la portabilité des données : vous avez le droit, dans certains cas prévus par la réglementation applicable d'obtenir les données à caractère personnel que vous avez remises à l'exploitant du service (dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine) et de les réutiliser ailleurs ou de demander à l'exploitant du service de les transférer à un tiers de votre choix.

- Votre droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à certains types de traitement de données à caractère personnel, notamment le traitement des données à des fins de prospection faite par l'exploitant du service. Si vous exercez ce droit, l'exploitant du service y mettra fin ou justifiera son incapacité à le faire.

Pour toute information complémentaire ou réclamation, l'administré peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr).

Article 37. Le rapport annuel concernant la qualité et le prix des services publics de distribution d'eau et de l'assainissement

Conformément à la Loi n° 95-101 du 2 février 1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement, vous pouvez consulter, dans les locaux de la collectivité, ou sur le site Internet de la Communauté de Communes de la Côtière à Montluel (www.3cm.fr), le rapport annuel concernant la qualité et le prix des services publics de distribution d'eau et de l'assainissement.

Article 38. Les bulletins d'analyse des eaux de l'ARS

Les bulletins d'analyses des eaux produits par l'autorité sanitaire dans le cadre du contrôle réglementaire de la qualité de l'eau font l'objet d'un affichage au siège de la Collectivité. Ils sont disponibles sur le site internet de la Collectivité (www.3cm.fr). Ils peuvent également vous être communiqués si vous en faites la demande écrite auprès de la collectivité. Enfin, ils sont également consultables auprès des services de l'ARS.

Chapitre 9. Modification du règlement du service

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage au siège de la Collectivité avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

Chapitre 10. Non-respect du Règlement de service

Les risques sanitaires et de sécurité

En cas de contamination du réseau d'eau potable à la suite d'un manquement aux différentes obligations prévues par le présent règlement et par la réglementation en vigueur, vous êtes responsable vis-à-vis de l'exploitant du service, de la collectivité et de tout tiers impacté. Vous devrez réparation du préjudice subi.

Le prélèvement d'eau sans autorisation

Tout prélèvement d'eau non déclaré et non autorisé est constitutif d'un vol d'eau. Est considéré notamment comme vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- A partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service du compteur mis hors service) ou sur voirie (bouche de lavage ou poteau incendie),
- A partir de branchements non autorisés,
- En cas de manipulation et contournement du compteur,
- Dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu à la régularisation d'un abonnement. De plus, les volumes consommés sans autorisation seront facturés selon les modalités suivantes :

- Si l'exploitant du service peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé rétroactivement à tout contrevenant, majoré des frais de déplacement et administratifs occasionnés par le vol et nécessaires à la gestion du préjudice, ainsi que les frais de remise en état des éventuels objets endommagés.
- Si le volume consommé ne peut pas être estimé, il sera facturé au contrevenant un forfait de 400 m³, majoré des frais de déplacement et administratifs occasionnés par le vol et nécessaires à la gestion du préjudice, ainsi que les frais de remise en état des éventuels objets endommagés.

Dans tous les cas, l'exploitant du service se réserve le droit :

- d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement,
- d'engager toute poursuite à l'encontre du contrevenant utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation

Annexe 1 : Procédure de mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Le propriétaire d'habitat collectif peut demander la mise en place de l'abonnement individuel pour les occupants de l'habitat collectif. Deux types d'abonnement sont alors souscrits simultanément :

- L'abonnement individuel est souscrit pour chaque local individuel ou pour chaque local collectif de l'immeuble. La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre. Les souscripteurs de abonnements individuels sont dénommés abonnés individuels. Pour un local individuel, le titulaire du contrat sera l'occupant. Pour un local collectif, le titulaire du contrat sera le propriétaire, le syndicat de copropriétaires ou l'association syndicale libre.
- L'abonnement collectif est souscrit par le propriétaire ou le syndicat de copropriétaires de l'habitat collectif. Ce compteur collectif est le compteur général, qui comptabilise la consommation totale de l'habitat collectif. Le volume affecté aux parties communes dans le cadre de l'abonnement collectif est égal à la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels. Le souscripteur de l'abonnement collectif d'immeuble est dénommé abonné collectif.

La différence de consommation entre le compteur collectif et les compteurs individuels sera obligatoirement facturée à l'abonné collectif. Si cette différence est négative, celle-ci ne sera pas remboursée.

L'abonnement individuel en habitat collectif est régi par les dispositions particulières énoncées ci-dessous :

A. Conditions préalables

L'exploitant du service accorde un abonnement individuel à chaque local (d'habitation, commercial ou collectif) de l'habitat collectif, sous réserve que le propriétaire et les occupants de l'habitat collectif aient rempli au préalable les conditions suivantes :

- respect des Prescriptions Techniques propres aux habitats collectifs : configuration de l'environnement du compteur, matériaux des canalisations ou conduites, conditions d'accès pour les agents du Service des Eaux aux branchements et aux dispositifs de comptage individuel, etc. :

les « prescriptions techniques à respecter pour les installations intérieures de distribution d'eau des habitats collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements souhaitant l'individualisation des contrats de fourniture d'eau » ou les « prescriptions techniques à respecter pour les installations de distribution d'eau des ensembles résidentiels individuels d'habitation et des ensembles immobiliers de logements souhaitant l'individualisation des contrats de fourniture d'eau », désignées Prescriptions Techniques dans le présent règlement, précisent ces différents points.
- réalisation d'un diagnostic de conformité technique et sanitaire des installations d'eau de l'habitat collectif par une personne habilitée concluant qu'aucun risque sanitaire lié aux installations intérieures n'est encouru.
- la souscription simultanée de l'abonnement collectif par le propriétaire et des abonnements individuels par l'ensemble des occupants pour leur point de comptage individuel, le propriétaire faisant son affaire de l'obtention des accords de tous les occupants, de la signature des contrats individuels à l'exploitant du service et de la collecte des documents annexes nécessaires à la souscription d'un abonnement (article 7). L'abonnement individuel ne pourra être mis en place dans l'habitat collectif que si tous les occupants ont signé le contrat d'abonnement individuel, remis au propriétaire les documents annexes relatifs à la souscription d'un abonnement (article 7) et le propriétaire signé le contrat d'abonnement collectif.
- la transformation de l'abonnement existant en abonnement collectif.

Les études et travaux de mise en conformité de l'installation d'eau aux Prescriptions Techniques sont à la charge du propriétaire.

B. Régime des dispositifs de comptage et de relevé

L'exploitant du service installe aux frais du propriétaire les dispositifs de comptage individuel adaptés à la situation de l'habitat collectif. Les compteurs installés sont de classe C. L'exploitant du service prend à sa charge l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage dans le cadre normal de leur utilisation. Il est le seul habilité à intervenir sur les compteurs. Si le propriétaire souhaite effectuer des modifications, elles seront réalisées par l'exploitant du service selon le tarif des travaux en vigueur.

C. Responsabilités dans le domaine « privé » de l'immeuble collectif

L'exploitant du service a l'obligation d'entretien et de renouvellement du branchement jusqu'au dispositif de comptage collectif. Il entretient également tous les compteurs collectifs ou individuels.

Le propriétaire en tant qu'abonné collectif :

- à la garde, la surveillance et l'entretien de toutes les installations situées à l'aval du compteur collectif à l'exception des compteurs individuels,
- est seul responsable de tous les dommages causés et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine les installations avales aux compteurs collectifs. Il s'assure notamment qu'elles n'altèrent pas la qualité, la pression et la quantité d'eau distribuée dans le réseau de l'habitat collectif.

L'usager en tant qu'abonné individuel :

- assure la garde et la surveillance du compteur individuel. Sa responsabilité sera engagée en cas de détérioration volontaire du compteur.

D. Résiliation de l'abonnement collectif

Le propriétaire peut décider la résiliation de l'abonnement collectif et des abonnements individuels avec un préavis de trois mois, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception. Cette résiliation entraîne le retour à la situation antérieure par transformation immédiate de l'abonnement collectif en abonnement ordinaire et la résiliation de l'ensemble des abonnements ordinaires. Aucun titulaire d'abonnement ordinaire ne pourra de ce fait exercer de recours contre l'exploitant du service. Les compteurs individuels seront automatiquement déposés par l'exploitant du service à la charge de l'abonné collectif.