

Règlement du service de l'Eau Potable

REÇU EN PREFECTURE

Le 27 septembre 2024

VIA DOTELEC TÉLÉTRANSMISSION

034-243400819-20240923-D00457410-DE

Sommaire

Chapitre 1	4
Dispositions générales	4
Chapitre 2	4
Le service de l'Eau	4
Article 1 - La qualité de l'eau fournie	4
Article 2- Les engagements de la régie de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée.....	4
Article 3 - Les règles d'usage de l'eau et des installations.....	5
Article 4 - Les interruptions du service	5
Article 5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service.....	6
Article 6 - En cas d'incendie	6
Chapitre 3	6
Votre contrat	6
Article 7 - La souscription du contrat.....	6
Article 8- La résiliation du contrat	8
Article 9 - Si vous habitez un immeuble collectif.....	9
Article 10 - En cas de déménagement	9
Chapitre 4	9
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	10
Article 14 - Le cas des immeubles collectifs.....	10
Article 15 - Les modalités et délais de paiement.....	10
Article 17 - En cas de surconsommation (Loi WARSMANN II).....	11
Chapitre 5	11
Le branchement	11
Article 18 - La description.....	11
Article 19 - L'installation et la mise en service.....	12
Article 20 - Le paiement.....	12
Article 21 - L'entretien.....	12
Article 22 - La responsabilité	13
Article 23 - La fermeture.....	13
Chapitre 6	13
Le compteur	13
Article 24 - Les caractéristiques.....	13
Article 25 - L'installation.....	13
Article 26 - La vérification.....	14
Article 27 - L'entretien et le renouvellement	14

Chapitre 7	14
Les installations privées	14
Article 28 - Les caractéristiques	14
Article 29 - L'entretien et le renouvellement	15
Chapitre 8	15
Les bornes de distribution d'eau	15
Article 30 – Accès et tarifs	15
Article 31 – Achat et recharge des cartes	15
Article 32 : Responsabilité	15
Chapitre 9	15
Installation temporaire	15
Article 33 Installation temporaire.....	15
Chapitre 10	16
Litiges	16
Article 34 – Le règlement des réclamations	16
Article 35 – Le règlement des litiges de consommation : La Médiation de l'eau	16
Chapitre 11	17
Dispositions d'application	17
Article 36 – Date d'application	17
Article 37– Modifications du règlement.....	17
Article 38– Désignation du service des eaux	17
Article 39– Clauses d'exécution.....	17
Chapitre 12	18
Bordereau des prix unitaires hors taxes	18

Chapitre 1

Dispositions générales

PREAMBULE :

Le règlement du service désigne le document établi par la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée et adopté par délibération. Il définit les obligations mutuelles de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée (CAHM) et de l'abonné du service.

Le règlement de service est une pièce essentielle du contrat d'abonnement.

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 Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée**
- **La régie** de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée (service de l'Eau et distributeur) à qui la Collectivité a confié l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

Chapitre 2

Le service de l'Eau

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

L'élaboration du règlement de service est une obligation pour chaque service d'eau et d'assainissement. Ce document définit les prestations assurées par le service, ainsi que les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, des usagers et des propriétaires conformément à l'article du CGCT, L.2224-12 al.1.

Article 1 - La qualité de l'eau fournie

Le distributeur 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 dont les résultats officiels sont affichés dans les mairies, sur le site internet de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée et vous sont communiqués au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter à tout moment le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

Article 2- Les engagements de la régie de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée

En livrant l'eau chez vous, le distributeur s'engage à mettre en œuvre un service de qualité.

Le service de l'Eau 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 la Préfecture.

Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une pression statique minimale de 1 bar au compteur,
- une permanence téléphonique avec un service d'astreinte 24 h / 24 – 365 jours par an et un accueil physique pendant les heures d'ouverture de bureau.
- une réponse écrite à vos courriers dans les 30 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- l'envoi du devis sous 30 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 60 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard dans les 48 heures qui suivent votre appel hors week-end et jours fériés, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement.

En application du code de la consommation, chaque usager a droit à la rétractation pendant 14 jours après signature du devis établi par la régie qui vaut acceptation du règlement de service.

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. 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 les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, ou 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 ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le service de l'Eau de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du service de l'Eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé à vos frais.

Le robinet vanne installé avant compteur fait parti du branchement public. A ce titre seules les personnes de la régie peuvent les manipuler.

Si vous souhaitez isoler votre installation pour quelques raisons que ce soit (départ en vacances, déménagement...), un robinet après compteur sera installé par vous-même et à vos frais.

Article 4 - Les interruptions du service

Le service de l'Eau de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée 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, vous serez informé 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.

Le service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de gel, de sécheresse, d'inondations ou autres catastrophes naturelles.

Article 5 - Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le service de l'Eau peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple).

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le service de l'Eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec 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, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au service de l'Eau et au service de lutte contre l'incendie.

Chapitre 3

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 de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée.

Article 7 - La souscription du contrat

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

Votre contrat prend effet à la date :

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

Le contrat d'abonnement comprend le présent règlement de service ainsi que la fiche tarifaire en cours au moment de la demande. Le « bon pour accord » vaudra acceptation du contrat.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés.

– Confidentialité et protection des données personnelles

Le service de l'eau s'engage à collecter, traiter, utiliser, transférer et prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel dont il est dépositaire dans le respect des réglementations en vigueur et en particulier de la loi dite « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement européen 2016/679 du 26 avril 2016 concernant la protection des données personnelles.

Le service de l'eau veille à limiter les données personnelles qu'il collecte au strict nécessaire pour la finalité des traitements mis en œuvre et permettre de respecter ses obligations réglementaires. Il les traite avec la plus grande attention et le plus grand respect. Les données personnelles qui sont recueillies afin d'assurer la création, le suivi et la gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Le refus de fournir les informations nécessaires d'un contrat entraînera l'impossibilité de créer ledit contrat et d'accéder au service.

Finalité de la collecte et base légale du traitement.

Les traitements mis en œuvre répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées. Les données sont traitées principalement pour la gestion du service public de l'eau (notamment demande et suivi de contrat d'abonnement, demande et suivi du contrat d'abonnement, demande et suivi des travaux ou de services, gestions des interventions, facturation, comptabilité recouvrement, contentieux...) et le suivi de la relation du service de l'eau avec ses abonnés (accès au site internet de la CAHM, information.)

Destinataires des données.

Les données à caractère personnelles pourront être transmises aux services concernés du service de l'eau et aux sous-traitants concernés du service de l'eau. Afin d'accomplir les finalités précitées, le service de l'eau pourra être amené à communiquer vos données à caractère personnelles aux destinataires suivants :

Collectivités ou EPCI (Établissements Publics de Coopération intercommunale) en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau, dans le respect des dispositions légales ;

Exploitants des services assainissement (le cas échéant) ;

Direction départementale des finances publiques ;

Autorités judiciaires, agences d'État, organismes publics ou autres tiers autorisés, sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation

Certaines professions réglementées telles que commissaires aux comptes, le cas échéant ;

Destinataires que vous nous aurez formellement autorisés ;

Organismes d'accompagnement social, le cas échéant, et sauf opposition de votre part.

En aucun cas, le service de l'eau ne transmet vos données à des tiers à des fins commerciales.

Les données personnelles fournies au service de l'eau sont traitées au sein de l'union Européenne.

Conservation des données

Le service de l'eau ne conserve les données à caractère personnel que pendant le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées, augmenté des durées de conservation légales et dans le respect de la réglementation en vigueur. Lors de la collecte des données, le service de l'eau indique quelle est la durée de conservation en fonction de la finalité du traitement.

L'objectif du service de l'eau 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. À ce titre, il prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles utiles pour empêcher, dans toute la mesure du possible toute violation des données personnelles.

Droit des personnes concernées.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez :

- D'un droit d'accès et de rectification des informations qui vous concernent ;
- D'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel pour des motifs légitimes si les conditions sont remplies ;
- D'un droit à l'effacement si les conditions sont remplies ;
- D'un droit à la limitation du traitement si les conditions sont remplies ;
- D'un droit à la portabilité des données si les conditions sont remplies ;
- Du droit de retirer votre consentement si les conditions sont remplies ;
- Du droit à définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elle entend que soient exercés, après son décès, ces droits.

Pour exercer ces droits, il est nécessaire d'adresser un courrier au Délégué à la protection des données de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée en précisant l'objet de votre demande ainsi que vos nom, prénom, adresse et le lieu de votre abonnement, accompagnés d'une pièce d'identité :

Par courrier à l'adresse suivante :

- DPO de la CAHM , Z.I. Le Causse – 22 Avenue du 3ème Millénaire 34630 Saint-Thibéry

Ou par mail à l'adresse suivante :

- dpo@agglohm.net

– Droit à la rétractation

Le régime juridique auquel sont soumis les contrats d'abonnement relève de dispositions diverses, à savoir :

- Le code civil
- Le Code Général des Collectivités Territoriales
- Le code de la consommation

En ce sens un droit à la rétractation est possible pour les usagers qui souhaitent préalablement souscrire un abonnement. Le délai est de 14 jours.

a) Droit de rétractation

« Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner le motif dans un de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. « Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par courriel) »

Pour que le délai de rétraction soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

b) Effets de la rétractation

« En cas de rétraction de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires échéance, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. »

Article 8- La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par lettre simple avec un préavis de 10 jours. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

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

Lors de la demande de résiliation, il sera facturé la prestation du plombier pour isoler votre branchement. Ainsi, aucune consommation ne pourra apparaître entre la date de résiliation et la date du nouveau contrat.

Le service de l'Eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

Article 9 - Si vous habitez un immeuble collectif

- a) Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le service de l'Eau :
- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;
 - un contrat spécial dit "contrat général d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété pour le compteur général de l'immeuble.

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

- b) Si une convention d'individualisation n'a pas été souscrite, un compteur général est installé pour tout l'immeuble. Le distributeur d'eau facture au titulaire de l'abonnement la consommation relevée au compteur général, l'abonnement du compteur général selon son calibre et autant de parties fixes DN 15mm qu'il y a d'unités de logement.

Article 10 - En cas de déménagement

En cas de déménagement, il convient de communiquer l'index par écrit au service. Le successeur aura à sa charge la souscription de l'abonnement à son entrée dans les lieux.

La date prise en compte pour la résiliation du contrat est celle de réception officielle par courrier ou mel du dossier réputé complet.

Lors de la demande de résiliation, il sera facturé la prestation du plombier pour isoler votre branchement. Ainsi, aucune consommation ne pourra apparaître entre la date de résiliation et la date du nouveau contrat.

Chapitre 4

Votre facture

Vous recevez, en règle générale, une ou 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.

Article 11 - La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques :

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au service de l'Eau.
- une part revenant à l'Etat.

Chacun de ces éléments de prix se décompose en une partie fixe (abonnement), déterminée en fonction du diamètre du compteur et une partie variable déterminée en fonction de la consommation.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (lutte contre la pollution des eaux et préservation des ressources), au FNDAE (Fonds National pour le Développement des Adductions d'Eau), et éventuellement au service des VNF (Voies Navigables de France).

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif, modernisation des réseaux).

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 actualisés par délibération de l'organe délibérant :

- 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.

La redevance facturée aux usagers peut évoluer en fonction des tranches de consommation. Les montants sont validés par l'assemblée délibérante.

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 des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

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 du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une "carte relevé" pour communiquer par téléphone l'index du compteur sous 48 heures.

Si vous n'avez pas communiqué votre index dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, une consommation de 240 m³ pour un an vous sera facturée. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

En cas de consommation importante, le service prévient l'abonné dans un délai de 1 mois maximum après la relève ayant permis d'identifier l'anomalie par le moyen de communication adapté.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. Il est même suggéré de la surveiller à des périodes déterminées par vos soins pour éviter des surconsommations (fuite, matériel électroménager défectueux, groupe de sécurité du cumulus...).

Dans le cas où le compteur est équipé d'un dispositif de télérelève ou radiorelevé, les factures sont établies à partir des informations fournies par le dispositif de télérelève ou radiorelevé.

Article 14 - Le cas des immeubles collectifs

a) Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le service de l'Eau, la consommation facturée au titre du compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général d'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuel. Cette dernière fait l'objet d'une facturation séparée.

b) Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et le service de l'Eau, il sera adressé une facture unique.

Il sera facturé autant de parties fixes que d'unités de logement desservie.

Article 15 - Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au plus tard à la date d'exigibilité précisée sur la facture.

La périodicité de la facturation est d'une ou deux factures par an.

La rémunération du service de l'Eau se décompose ainsi :

- 1^{er} période : une part fixe correspondant à l'abonnement de l'année en cours
- 2^{ème} période : une part variable correspondant à la consommation de la période écoulée

En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata temporis, calculé à la journée.

Les modes de paiement sont les suivants :

- Mensualisation avec émission d'une facture de solde
- En ligne sur le portail BL Citoyens
- Par chèque
- En régie, chèque, carte bancaire ou numéraire inférieur à 300 euros.

En cas d'erreur dans la facturation en votre faveur, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances d'un remboursement par la régie d'avances eau et assainissement de la CAHM.

Article 16 - En cas de non-paiement

En cas de dépassement du délai de paiement fixée à un (1) mois, la facture sera majorée de 10%.

Si, après 6 mois vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture et que le délai légal de la régie Eau et Assainissement est écoulé, un recouvrement contentieux sera assuré par le Trésor Public.

Article 17 - En cas de surconsommation (Loi WARSMANN II)

En cas de consommation anormalement élevée, provenant d'une fuite après compteur dûment constatée et à caractère accidentel à l'exclusion de toutes les fuites visibles ou relevant d'une négligence ou d'une faute (fuites sur appareils domestiques, piscines, arrosage, compteur inaccessible...), vous pourrez, sur demande auprès du service de l'Eau bénéficier d'une réduction de facture. Cette demande doit intervenir dans le mois qui suit le constat de la fuite et être accompagnée des justificatifs permettant de localiser la fuite et prouver sa réparation. (photo de la réparation avec sa localisation, copie de la facture de l'entreprise avec justificatif de paiement et somme déboursée sur relevé de compte)

Dans ce cas, vous ne supporterez le paiement que d'une consommation égale à 2 fois votre consommation habituelle. Celle-ci sera estimée comme la moyenne des consommations afférentes aux trois dernières périodes équivalentes et complètes de relève ou à défaut à la dernière période équivalente. A défaut de références suffisantes, un niveau de consommation habituelle sera calculé sur la base de la consommation enregistrée au cours de la période suivante. Cette disposition ne pourra s'appliquer sur deux périodes de relève consécutives.

Cette disposition ne pourra pas être appliquée pour un compteur équipé de télérelève associé au service « alerte fuite » souscrit par le client.

Chapitre 5

Le branchement

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

Article 18 - 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, si présente,
- 2°) la canalisation située en domaine public,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage (c'est-à-dire le compteur muni d'un plomb de scellement, le robinet de purge, le clapet anti- retour éventuel).

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le compteur (joint compris). Le robinet après compteur qui est fortement recommandé fait partie du domaine privé. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds qui est desservi.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le service Public d'Eau Potable peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour ».

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

Le surpresseur ou réducteur de pression installé après compteur fait partie du domaine privé.

Article 19 - L'installation et la mise en service

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

Les travaux d'installation sont réalisés par le service de l'Eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour"). Le service de l'Eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont réalisés, sous réserve que la collectivité accepte de desservir en eau l'immeuble.

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

Les branchements non conformes seront modifiés aux frais du propriétaire ou de l'abonné dès qu'une intervention sera nécessaire (fuite ou toute autre cause). Le compteur sera placé en domaine privé, en limite du domaine public, la partie du branchement après compteur devenant propriété de l'abonné. Les coffrets en façade seront privilégiés afin de faciliter la mise en œuvre de la radiorelève ou télérelève.

Les branchements provenant du réseau public d'eau potable et des compteurs verts doivent être séparés et distincts.

En cas d'anomalie constatée par le service, une facture de régularisation sera émise au profit du titulaire du contrat.

Article 20 - 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 le service de l'Eau avant l'exécution des travaux :

Le service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix approuvé par délibération. Le montant des travaux doit être réglé à la réception de la facture.

Le chantier sera ordonnancé qu'à l'issue de la signature du devis par le pétitionnaire qui acceptation du présent règlement de service.

A l'issue, vous possédez un droit à la rétractation de 14 jours en vertu des articles du code de la consommation.

Les modalités de paiement sont identiques à celle de la facturation de l'eau.

20.1 Modalité de variation des prix

Les tarifs du Bordereau de Prix Unitaires sont réputés établis dès la date de signature du règlement de service. Cette date permet de définir le « mois zéro ». L'index Bâtiment, Travaux Publics et divers de la construction utilisé est : TP10f - Canalisations, assainissement et adduction d'eau avec fourniture de tuyaux - Base 2021

Les prix seront révisés annuellement par application aux prix d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$C_n = (TP_{10_n} / TP_{10_0})$$

Selon les dispositions suivantes

- Cn : coefficient de révision
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n
- Index (0) : valeur de l'index de référence au mois zéro

Article 21 - L'entretien

Les travaux d'entretien des branchements sur domaine public sont exclusivement réalisés par le service de l'Eau qui seul a le droit d'intervenir sur les différents éléments du branchement.

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

- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à votre demande.

- les frais de réparation et les dommages résultant de fait de l'abonné, notamment le remplacement du compteur à la suite d'une négligence de l'abonné (mauvaise protection notamment contre le gel, vol...)
- les frais de remise en état de tout bien mobilier ou immobilier placé sur le parcours du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins, d'espaces aménagés...)
- l'entretien des abris compteurs fait parti du domaine privé

L'ensemble de ces frais est à la charge de l'abonné.

Pour la partie branchement située en domaine privé :

- si le compteur est placé à plus d'un mètre de la limite de propriété, en suivant le parcours de la canalisation, le service de l'Eau facture à l'abonné le coût de ses interventions, sauf l'entretien normal du compteur.
- si le compteur est placé à moins d'un mètre de la limite de propriété en suivant le parcours de la canalisation, le service de l'Eau prend les réparations du branchement jusqu'au compteur à sa charge.

Dans les deux cas, le service de l'Eau est seul habilité à intervenir sur cette partie du branchement.

- une mise en conformité du branchement sera effectuée lors de ces travaux. (Emplacement du compteur et de l'abri en limite de propriété et accessible depuis la voirie publique)

Article 22 - La responsabilité

Pour sa partie située en domaine public, le branchement fait partie intégrante du réseau ; le service de l'Eau prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, lorsqu'il est responsable des dommages.

Pour sa partie située en domaine privé, l'abonné conserve la garde du branchement avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité. Seront donc à sa charge tous les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine privé. L'abonné devra avertir sans délai le service de l'Eau de toute anomalie qu'il aura pu constater sur le branchement ou sur le compteur d'eau.

Le parcours du branchement à l'intérieur de la propriété doit être libre de toute construction ou plantation d'arbres, afin qu'un plombier puisse effectuer toutes interventions sur le branchement sans difficulté.

Article 23 - La fermeture

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

La résiliation de l'abonnement est effectuée par écrit auprès du service de l'Eau. Un devis pourra être envoyé pour la fermeture en terre du branchement en application du bordereau des prix.

Chapitre 6

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.

Article 24 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le service public de l'Eau 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.

Le service de l'Eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur communique l'index du compteur changé et du nouveau compteur.

Article 25 - L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est placé, aussi près que possible des limites du domaine public ou à 1 mètre au maximum dans une niche ou un regard conforme aux

règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais le service de l'Eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du service de l'Eau.

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention. Le distributeur pourra être amené à exiger la conformité du système de comptage nécessaire aux bonnes conditions de fonctionnement et d'accessibilité de celui-ci.

Article 26 - La vérification

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

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du service de l'Eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée. Elle sera calculée ou dans l'impossibilité, conforme à la dernière relève.

Article 27 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur et du dispositif de radiorelève ou télérelève s'il existe sont assurés par le service de l'Eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous devez assurer la protection et prendre toutes les précautions utiles pour garantir le bon fonctionnement du compteur.

Si votre compteur ou/et le dispositif de radiorelève ou télérelève ont subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du service de l'Eau.

En revanche, ils sont réparés ou remplacés à vos frais dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement.

Chapitre 7

Les installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des installations situées après le compteur général.

Article 28 - Les caractéristiques

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

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence régionale de santé ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peut, **avec votre accord**, procéder au contrôle des installations.

Le service de l'Eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le service public de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

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

Les puits en forages doivent être déclarés auprès de la mairie et de la régie. Ces ouvrages doivent être pourvus de compteur.

Article 29 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie. 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 8

Les bornes de distribution d'eau

Article 30 – Accès et tarifs

L'Agglomération Hérault Méditerranée met à disposition des usagers professionnels ou non qui en feront la demande des bornes de puisage d'eau fonctionnant à l'aide de badges électroniques nominatifs.

L'eau mise à disposition à ces bornes est vendue selon le barème tarifaire établi dans le présent règlement soit 2.50€HT/m³. Ces prix sont actualisés chaque année.

Article 31 – Achat et recharge des cartes

L'achat des cartes et leur recharge s'effectuent sur deux sites :

- Au siège de l'Agglomération Hérault Méditerranée 22 avenue du 3eme Millénaire 34 630 SAINT THIBERY
- A l'antenne d'Agde, au Centre Technique Municipal, Direction Eau Assainissement, DECI et Pluvial, Rue de l'Adonis, 34300 AGDE.

La mise à disposition d'un badge coûte 50€HT.

En cas de perte, de dégradation ou de vol, le détenteur ne pourra pas prétendre à un remboursement du volume qui n'aura pas été consommé, mais pourra demander le renouvellement de son badge aux conditions en vigueur à la date de la demande.

Article 32 : Responsabilité

L'utilisation des bornes de puisage se fait sous la responsabilité et aux risques et périls de l'utilisateur qui devra en respecter le mode d'emploi. Il se doit de respecter le code de la route à proximité de laquelle elle est implantée et prendre toutes dispositions pour ne pas gêner les riverains ou la circulation pendant les opérations de puisage. Si la borne est équipée d'une place de stationnement dédiée, le véhicule devra être stationné sur la dite place, réservée à ce service. Le véhicule devra signaler son stationnement par tous moyens réglementaires et adaptés.

Il est rappelé que l'utilisation des poteaux incendie est strictement interdite.

Chapitre 9

Installation temporaire

Article 33 Installation temporaire

Un point d'eau provisoire peut être mis à disposition d'une entreprise sur devis. Le point d'eau peut être alimenté soit d'un branchement existant soit d'une borne incendie. Dans les deux cas, la modification de l'installation et la pose du compteur sont réalisées par la direction des Eaux. Les tarifs de ces installations sont précisés plus bas.

Pour toute la durée du chantier, le démontage du compteur n'est pas autorisé. L'abonnement est dû à partir de la date de pose du compteur et jusqu'à la date de demande de dépose.

L'eau consommée est facturée au demandeur du compteur à hauteur de 2.50€HT/m³.

Chapitre 10

Litiges

Article 34 – Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de la régie d'eau potable et d'assainissement par :

- Téléphone 04 34 33 80 03
- Par mail servicedeseaux@agglohm.net
- Par courrier Agglomération Hérault Méditerranée
Direction eau, assainissement, DECI et Pluvial
22 Avenue du 3eme Millénaire
34 630 SAINT THIBERY

Ou par tout moyen mis à votre disposition.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation **écrite** à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné. Les réclamations écrites sont à envoyer à :

Agglomération Hérault Méditerranée
Direction eau assainissement, DECI et Pluvial
22 Avenue du 3eme Millénaire
34 630 SAINT THIBERY

Article 35 – Le règlement des litiges de consommation : La Médiation de l'eau

Si vous avez fait une réclamation écrite et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige aux coordonnées ci-après :

www.mediation-eau.fr
Médiation de l'eau
BP 40463
75366 PARIS CEDEX 08

Chapitre 11

Dispositions d'application

Article 36 – Date d'application

Le présent règlement entrera en vigueur à la date ou il aura acquis son caractère exécutoire, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Article 37– Modifications du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par la Collectivité et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications doivent être portées à la connaissance des usagers du service trois mois avant leur mise en application, par affichage en mairie ainsi sur le site de la communauté d'agglomération Hérault méditerranée.

Article 38– Désignation du service des eaux

En vertu de la délibération du mois de décembre 2023 le présent règlement s'applique à toutes les communes de la CAHM exploitées en régie.

Article 39– Clauses d'exécution

Le Président de la Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée, les agents de la Communauté d'agglomération Hérault Méditerranée, les agents du service des eaux habilités à cet effet et le Trésorier Payeur Général en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

Règlement du service d'eau potable approuvé par délibération du conseil communautaire lors de la séance du 23 septembre 2024 à Aumes

Le Président



.....

Chapitre 12
Bordereau des prix unitaires hors taxes

N°PRIX	REPLACEMENT COMPTEUR	Prix en € HT
AEP1	Remplacement compteur avec cible 15 mm	190.00 €
AEP2	Remplacement compteur avec cible 20 mm	300.00 €
AEP3	Remplacement compteur avec cible 25 mm	410.00 €
AEP4	Remplacement compteur avec cible 40 mm	600.00 €
AEP5	Remplacement compteur avec cible 60 mm	1 200.00 €
AEP6	Remplacement compteur avec cible 80 mm	SUR DEVIS
ACHAT ET POSE COMPTEUR		
AEP7	Achat compteur avec cible 15 mm	500.00 €
AEP8	Achat compteur avec cible 20 mm	600.00 €
AEP9	Achat compteur avec cible 25 mm	780.00 €
AEP10	Achat compteur avec cible 40 mm	960.00 €
AEP11	Achat compteur avec cible 60 mm	1 750.00 €
AEP12	Achat compteur avec cible 80 mm	SUR DEVIS
AEP13	Achat compteur avec cible 100 mm	SUR DEVIS
AEP14	Remplacement compteur avec cible 100 mm	SUR DEVIS
REPLACEMENT EQUIPEMENT TELERELEVE		
AEP15	Remplacement équipement télérelève	250.00 €
FRAIS A LA DEMANDE D'UN USAGER		
AEP16	Frais de vérification de compteur	120.00 €
AEP17	Coupure (fermeture branchement) à la demande de l'abonné	90.00 €
PETITE REPARATION		
AEP18	Remplacement bague anti-violabilité	150.00 €
AEP19	Remplacement niche compteur	400.00 €
AEP20	Autre réparation	SUR DEVIS

BRANCHEMENT EAU POTABLE		
AEP21	Branchement sur le réseau eau potable de 0 à 3 m (sous enrobé, route communale, prof max 1 m sans brise roche ni croisement d'ouvrage)	1 850.00 €
AEP22	Branchement sur le réseau eau potable au-delà de 3 m, route départementale, sur profondeur, croisement de réseaux existants, réfection voirie autre qu'enrobé)	SUR DEVIS
AEP23	Modification de branchement	SUR DEVIS
AEP24	Rendez-vous sur site + vérification de la possibilité du raccordement	90.00 €
FOURNITURE ET POSE D'UN POTEAU INCENDIE		
AEP25	Fourniture et pose d'un poteau incendie de 0 à 5 m	3 600.00 €
AEP26	Fourniture et pose d'un poteau incendie au-delà de 5 m	SUR DEVIS
AEP27	Contrôle poteau incendie	250.00 €
REPARATIONS DIVERSES – COUT HORAIRE		
AEP28	Intervention véhicule atelier en € par heure	80.00 €
BORNE DE DISTRIBUTION D'EAU		
AEP29	Achat carte	50€/Unité
AEP30	Mètre cube eau	2.80 €
INSTALLATION PROVISoire		
AEP31	Raccordement sur branchement existant et compteur DN 15	220.00 €
AEP32	Manchette pour Poteau incendie DN 30	330.00 €
AEP33	Manchette pour Poteau incendie DN 50	550.00 €
AEP34	Manchette pour Poteau incendie DN 100	1 100.00 €
AEP35	Mètre cube eau	2.50 €