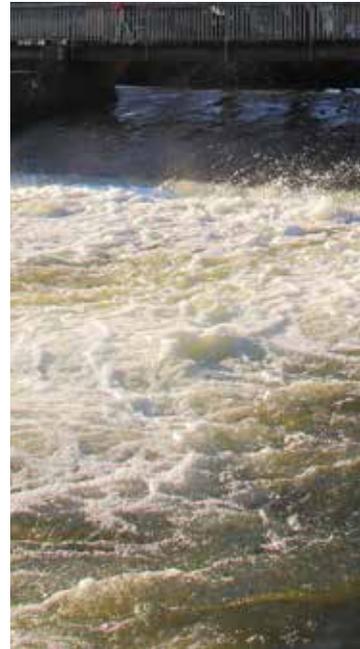
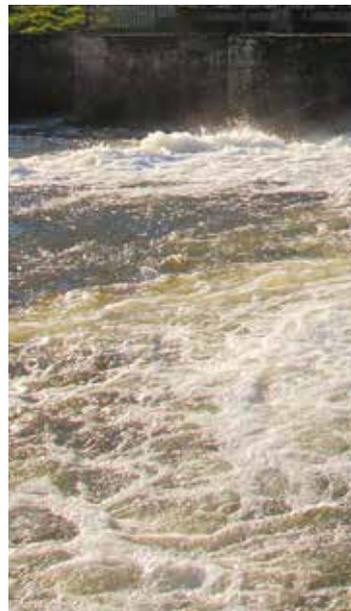




QUIMPER BRETAGNE
OCCIDENTALE
KEMPER BREIZH IZEL

RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE SUR LE TERRITOIRE DE QUIMPER BRETAGNE OCCIDENTALE



RÈGLEMENT

TABLE DES MATIÈRES

VOTRE CONTRAT.....	6
LES TARIFS	6
LE COMPTEUR.....	6
VOTRE FACTURE.....	6
LA SÉCURITÉ SANITAIRE.....	6
1 / DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	7
1.1. LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE	7
1.2. LA QUALITÉ DE L'EAU FOURNIE.....	7
1.3. LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'EXPLOITANT	7
1.4. LES OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L'USAGER.....	9
1.5. LES RÈGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS	9
1.6. LES INTERRUPTIONS DU SERVICE	10
1.7. LES MODIFICATIONS PRÉVISIBLES ET RESTRICTIONS DU SERVICE.....	11
1.8. EN CAS D'INCENDIE	11
1.9. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES	11
2 / VOTRE CONTRAT	12
2.1. LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	12
2.2. LA RÉSILIATION DU CONTRAT.....	13
2.3. SI VOUS LOGEZ EN HABITAT COLLECTIF	14
2.4. EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT.....	14
2.5. ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRE.....	15
3 / LE BRANCHEMENT	15
3.1. CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION	15
3.2. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE	16
3.3. PAIEMENT	17
3.4. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT	17
3.5. FERMETURE ET OUVERTURE.....	18
3.6. MODIFICATION DU BRANCHEMENT	18
3.7. LA SUPPRESSION.....	18

4 / LE COMPTEUR	19
4.1. CARACTÉRISTIQUES.....	19
4.2. INSTALLATION.....	19
4.3. VÉRIFICATION	20
4.4. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT	20
5 / LES INSTALLATIONS PRIVÉES	21
5.1. CARACTÉRISTIQUES.....	21
5.2. UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU	22
5.3. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT	23
5.4. INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE	23
5.5. CAS DES RÉTROCESSIONS DE RÉSEAUX PRIVÉS	23
6 / LA FACTURE ET LE PAIEMENT	24
6.1. COMPOSITION DE LA FACTURE	24
6.2. FIXATION ET INDEXATION DES TARIFS D'EAU POTABLE.....	24
6.3. RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU	24
6.4. CAS DE L'HABITAT COLLECTIF	25
6.5. TARIFS DES AUTRES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR L'EXPLOITANT	26
6.6. MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT.....	26
6.7. EN CAS DE NON-PAIEMENT	26
6.8. DÉGRÈVEMENT EN CAS DE SURCONSOMMATION	27
7 / SANCTIONS ET CONTESTATIONS.....	28
7.1. INFRACTIONS ET POURSUITES – PÉNALITÉS	28
7.2. MESURES DE SAUVEGARDE	28
7.3. LITIGES – VOIES DE RECOURS.....	28
7.3.1. Infractions et poursuites	28
7.3.2. Recours préalable	29
7.3.3. Médiation de l'eau.....	29
7.3.4. Procédure contentieuse.....	29

8 / DISPOSITIONS D'APPLICATION	30
8.1. DATE D'APPLICATION	30
8.2. MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT	30
8.3. APPLICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE.....	30

ANNEXES

ANNEXE 1 /PROCÉDURE D'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS	31
--	-----------

ANNEXE 2 / PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR L'INDIVIDUALISATION....	32
DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU	

DISPOSITIFS D'ISOLEMENT	32
COMPTAGE.....	33
VÉRIFICATION DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES	33

RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

La communauté d'Agglomération de Quimper Bretagne Occidentale (QBO) exerce la compétence eau potable sur l'ensemble du territoire de ses 14 communes membres. En fonction des communes, l'exploitation des équipements de la communauté d'Agglomération et la gestion clientèle est assurée :

- soit par une régie à simple autonomie financière sur le secteur Nord, pour les communes de Briec, Ederne, Landrévarzec, Landu-dal, Langolen, Locronan, Plogonnec et Quéménéven ;
- soit par un exploitant privé sur le secteur Sud, auquel QBO a confié tout ou partie des missions d'exploitation, pour les communes d'Ergué-Gabéric, Guengat, Plomelin, Plonéis, Pluguffan et Quimper.

La communauté d'Agglomération est propriétaire du patrimoine et est responsable de la réalisation des investissements permettant la production et la distribution d'eau potable.

L'identité et les coordonnées de l'exploitant assurant le service d'eau potable sur votre commune sont disponibles sur votre facture d'eau potable ou sur le site internet de Quimper Bretagne Occidentale.

L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

VOTRE CONTRAT

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

LES TARIFS

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

LE COMPTEUR

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

VOTRE FACTURE

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

LA SÉCURITÉ SANITAIRE

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

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Le règlement du service désigne le présent document établi par QBO et adopté par délibération du 21 décembre 2023 ; il définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service public de l'eau potable 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 potable. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic ou son association syndicale libre (ASL) ;
- le propriétaire désigne toute personne, physique ou morale, possédant le bien desservi par le service de l'eau potable. Le propriétaire et l'abonné peuvent être une seule et même personne ;
- l'exploitant désigne le service public de l'eau potable de QBO, qu'il soit public ou privé. QBO désigne la collectivité responsable de la production et de la distribution publiques d'eau.

1 / DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

1.1. LA RÉGLEMENTATION APPLICABLE

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur, notamment du Code de la Santé Publique, du Code Général des Collectivités Territoriales, du Code de l'Urbanisme, du Code de la Construction et de l'Habitat, du Code de l'Environnement et du Règlement Sanitaire Départemental.

1.2. LA QUALITÉ DE L'EAU FOURNIE

L'exploitant est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Il est tenu de vous informer 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 en mairie et au siège de la communauté d'Agglomération et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture sous la forme d'une synthèse.

Vous pouvez contacter à tout moment l'exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau ou consulter le site de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Si votre contrat couvre une activité économique et que vous utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication de produits de toutes natures (industriels, agroalimentaires, ...), il est de votre responsabilité de disposer de réserves propres pour pallier les éventuels problèmes de qualité intervenant dans des circonstances exceptionnelles dûment justifiées. En effet, vous restez seul garant de la qualité des produits que vous fabriquez, et par conséquent vous avez la responsabilité de contrôler la qualité de l'eau utilisée dans le processus de fabrication.

1.3. LES ENGAGEMENTS SPÉCIFIQUES DE L'EXPLOITANT

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

Les agents du service de l'eau doivent être porteurs d'une carte professionnelle et la présenter obligatoirement lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau effectué par les services du ministère chargé de la Santé, conformément à la réglementation en vigueur, et par l'exploitant ;
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- une information de toute surconsommation manifeste constatée lors de la relève de votre compteur ;
- une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur ;
- une pression statique maximale de 10 bars au compteur ;
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours calendaires en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures ;
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques urvenant sur le réseau public ;
- un accueil téléphonique, dans le cadre des horaires d'ouverture de votre exploitant, au numéro de téléphone indiqué sur la facture, voire sur le site internet de l'exploitant pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- un site internet de QBO permettant la diffusion d'information et l'accès à une « agence en ligne » de l'exploitant, si cette fonctionnalité est disponible, pour gérer vos données personnelles, effectuer certaines opérations, accéder à vos factures dématérialisées et accéder aux informations sur le service,
- une réponse écrite à vos demandes écrites dans les 20 jours calendaires suivant leur réception,
- un accueil physique à votre disposition pour tout rendez-vous, dans le cadre des horaires d'ouverture de votre exploitant.
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau, sauf pour les branchements longs définis à l'article L332-15 du Code de l'urbanisme :
 - l'envoi du devis sous 21 jours calendaires après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire et pris dans les 15 jours calendaires suivant votre demande),
 - la réalisation des travaux dans les 45 jours calendaires après acceptation du devis et sous réserve de l'obtention des autorisations administratives.
- pour l'ouverture ou la fermeture de votre branchement :
 - une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le troisième jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme,
 - une fermeture de branchement au plus tard le septième jour ouvré suivant votre demande, en cas de départ.

1.4. LES OBLIGATIONS GÉNÉRALES DE L'USAGER

En bénéficiant du service public de l'eau potable, vous vous engagez à vous conformer aux dispositions du présent règlement du service.

En souscrivant au service, vous vous engagez également :

- à payer le service rendu ainsi que les autres prestations assurées par l'Exploitant, mises à votre charge par les actes et conventions applicables au service et par le présent règlement ;
- à fournir à l'exploitant vos coordonnées exactes et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent ;
- à permettre l'accès au service de l'eau à votre compteur pour toute intervention (remplacement, relevé, etc..).

1.5. LES RÈGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS

L'exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Notamment, des arrêtés sécheresse peuvent être mis en œuvre à tout moment.

En bénéficiant du service de l'eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau. Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder 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 et le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection et de façon globale porter toute atteinte à l'ensemble du dispositif situé à l'intérieur du citerneau de comptage ;
- 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, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ;

- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet durant quinze jours calendaires. L'exploitant se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages ou d'intervention sur les installations (vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Le prélèvement d'eau sur les équipements de lutte contre l'incendie, les ouvrages destinés à l'exploitation du réseau public ou à l'alimentation de futurs usagers, en l'absence d'un comptage autorisé par l'exploitant, est interdit. Dans ces circonstances, l'exploitant engagera une procédure d'application d'une pénalité forfaitaire selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

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

Vous devez prévenir l'exploitant en cas de prévision de consommation anormalement élevée, ou plus largement en cas de modification sensible et prévisible de votre consommation d'eau ; une modification étant considérée sensible quand vos besoins en volume et/ou en débit d'eau sont largement supérieures à la normale. En cas de non-respect entraînant des difficultés d'approvisionnement dans la zone de distribution, une pénalité correspondant au doublement de l'abonnement sera appliquée.

1.6. LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

L'exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. À 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 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 ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident, un acte de malveillance ou un cas de force majeure. Les catastrophes naturelles, reconnues ou répondant aux critères de définition, sont assimilées à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures consécutives, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption avec un minimum de 10 euros par période d'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, l'exploitant doit mettre à disposition des abonnés domestiques concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 3 litres par personne et par jour.

Si votre contrat couvre une activité économique et que vous utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, il relève de votre responsabilité de disposer de réserves propres pour pallier les éventuelles interruptions de service.

1.7. LES MODIFICATIONS PRÉVISIBLES ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Dans l'intérêt général, l'exploitant peut être amené à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant doit vous avertir au moins 24 heures avant la modification par tout moyen de communication dont il dispose, sauf cas de force majeure des conséquences correspondantes.

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

1.8. EN CAS D'INCENDIE

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

1.9. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

L'exploitant est tenu de gérer et traiter vos données personnelles en conformité avec la réglementation en la matière (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel dit RGPD et loi « Informatique et Libertés » de 1978 modifiée).

Les informations recueillies aux fins de gestion de votre abonnement au service de l'eau (nom, prénoms, adresse de l'abonné, coordonnées téléphoniques, email, date de naissance, composition du foyer, coordonnées bancaires) sont strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau Potable.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements par l'exploitant et, le cas échéant et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, aux sous-traitants et prestataires de l'exploitant ou de QBO, aux autorités judiciaires sur demande, à certaines professions réglementées telles que avocats, notaires, commissaires aux comptes, aux organismes publics, lesquels sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser vos données qu'en

conformité avec la législation applicable et uniquement pour le compte de l'Exploitant. L'exploitant s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du Service Public de l'Eau Potable.

Ces données sont conservées pendant la durée de votre contrat d'abonnement et pendant une durée de 3 (trois) ans après son terme.

L'exploitant met en œuvre les moyens techniques et opérationnels appropriés pour protéger vos données personnelles et s'engage à garantir leur sécurité et ainsi leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

Par ailleurs, les données collectées dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique soumis à la conformité au RGPD. Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des informations qui vous concernent.

à cette fin, vous pouvez adresser à tout moment votre demande écrite au service clientèle de l'exploitant ou au Délégué à la Protection des données de QBO.

Vous pouvez également déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL - <https://www.cnil.fr/>) en cas de besoin.

2 / VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du service de l'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au service de l'eau.

2.1. LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL). Si le demandeur n'est pas le propriétaire, il devra toutefois préciser le nom et les coordonnées du propriétaire du logement. L'utilisateur informe l'exploitant en cas de modification de l'une ou plusieurs de ces informations, y compris en cas de changement de propriétaire mais pas d'utilisateur.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès de l'Exploitant, par téléphone, par courrier (postal ou électronique), par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'exploitant si la fonctionnalité est disponible, ou sur simple visite dans les locaux de l'Exploitant. Pour rappel, les coordonnées de l'exploitant sur votre commune sont disponibles sur votre facture d'eau potable ou sur le site internet de la Quimper Bretagne Occidentale

Vous recevrez alors les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, de manière lisible et compréhensible. Celles-ci comprennent les caractéristiques essentielles du service, son prix, l'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales et des éventuelles garanties commerciales.

Vous recevrez également le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le service de l'eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation. En tout état de cause, ce droit peut s'exercer dans un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du contrat.

Le règlement de la première facture vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du service de l'eau. Cette facture correspond :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- aux frais d'ouverture de branchement, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;
- à la consommation enregistrée au compteur à partir de la date de début d'abonnement et la date de la relève périodique. À défaut de paiement dans le délai indiqué, le service ne sera pas mis en œuvre.

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.

2.2. LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par écrit (postal ou électronique) ou au numéro de téléphone indiqué sur la facture, voire via une demande formulée sur votre « agence en ligne » si ce service et cette fonctionnalité existent. Vous devez effectuer le relevé de votre compteur et le transmettre dans les 48 heures suivant la date de résiliation avec transmission d'une photo de l'index si possible. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

Elle comprend les frais de fermeture du branchement sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant. À défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé avant compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant. Cette intervention est soumise au tarif en vigueur pour fermeture de branchement. L'exploitant ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

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

- si vous n'avez pas réglé la facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement ;
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations ;
- en cas de liquidation judiciaire (à la date du jugement à moins que dans les 15 jours calendaires, le mandataire judiciaire n'ait demandé à l'exploitant le maintien de la

fourniture d'eau potable dont la durée ne peut dépasser la prochaine échéance de facturation).

2.3. SI VOUS LOGEZ EN HABITAT COLLECTIF

Une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place à la demande du propriétaire ou son représentant (immeuble collectif ou lotissement privé). La procédure de l'individualisation des contrats de fournitures d'eau est décrite en annexe 1 du présent règlement.

Cette individualisation est soumise à la conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 2, jointe au présent règlement.

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

- tous les propriétaires ou locataires doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel pour chaque logement ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL) pour le compteur général collectif.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte uniquement le branchement général et il est facturé une part fixe selon les caractéristiques du compteur général et les tarifs en vigueur sur la commune concernée.

2.4. EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT

En cas de déménagement, si votre successeur a souscrit à un contrat d'alimentation en eau, l'alimentation est maintenue. Il est alors possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez à l'exploitant soit un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties, soit les coordonnées du bailleur ou du propriétaire.

Un contrat est considéré comme poursuivi sans discontinuité entre deux occupants successifs, si le nouvel occupant souscrit un contrat d'eau potable dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat par l'occupant précédent.

2.5. ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRE

Il existe deux types d'abonnements temporaires qui peuvent être accordés sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

L'abonnement de chantier : il est accordé aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion est réalisé à leurs frais. Un dépôt de garantie, selon les tarifs en vigueur sur votre commune, peut vous être demandé et est alors facturé le jour de la mise en service

du branchement. Il est restitué en fin d'abonnement le cas échéant, après déduction des frais de réparation ou de suppression du branchement et éventuellement des consommations d'eau impayées.

Pour les chantiers ayant une durée supérieure à 6 mois, le compteur devra être équipé d'un système de relevé à distance, installé aux frais des entrepreneurs concernés.

L'abonnement forain : pour des manifestations ponctuelles autorisées par la Collectivité sur la voie publique, l'organisateur est invité à solliciter un abonnement forain auprès de l'exploitant du service. Si l'abonnement est accordé, un dépôt de garantie selon les tarifs en vigueur sur votre commune, est facturé à l'organisateur.

Dès son versement, l'exploitant installe un ensemble mobile de comptage avec disconnexion permettant l'alimentation en eau de la manifestation.

La manifestation terminée, l'organisateur est tenu de débrancher et rapporter l'ensemble mobile à l'exploitant du Service qui établit la facture définitive dont le paiement incombe à l'organisateur. Le dépôt de garantie est alors restitué le cas échéant après déduction des frais de réparation/remplacement de l'ensemble mobile décrit ci-dessus et des consommations laissées impayées.

3 / LE BRANCHEMENT

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

3.1. CARACTÉRISTIQUES ET DESCRIPTION

Le branchement fait partie des ouvrages du service public de l'eau potable et comprend :

- 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 en domaine public et/ou domaine privé ;
- 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, dont plombage,
 - le robinet de purge éventuel,
 - les éventuels équipements de relevé à distance (radio relève ou télérèlevé dont éventuelle tête émettrice) et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs, data loggers y compris coffret...),
 - le clapet anti-retour éventuel.

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

Lorsque le regard de comptage est situé :

- en domaine public, il fait partie du branchement, et donc relève de la propriété du service public de l'eau potable. L'exploitant du service d'eau potable est alors responsable du regard, en particulier de son entretien et de son accessibilité ;
- en domaine privé, il fait partie de vos installations privées. Vous êtes alors responsable du regard, et en particulier de son entretien et de son accessibilité.

Votre réseau privé commence en aval du joint situé après le système de comptage (joint exclu). En cas d'existence d'un clapet anti-retour et/ou d'un robinet après compteur, ces équipements font alors partie de vos installations privées, c'est uniquement ce robinet que vous devez manipuler pour stopper l'alimentation générale.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant du service peut demander au propriétaire ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL) d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Pour l'habitat collectif, le compteur du branchement est le compteur général collectif. 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 à l'aval du joint du comptage général de l'immeuble.

3.2. INSTALLATION ET MISE EN SERVICE

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'exploitant conformément notamment au schéma de distribution de l'eau potable en vigueur 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 (ou l'entreprise qu'elle a missionnée) et sous sa responsabilité.

L'exploitant 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.

La mise en service du branchement est effectuée par l'exploitant, 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 peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif disconnecteur bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé à vos frais et vous devrez en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Pour les constructions nouvelles, la mise en service ne sera réalisée qu'après mise en place d'un col de cygne par vos soins.

3.3. PAIEMENT

Tous les frais nécessaires à l'installation du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à votre charge.

Lorsque la réalisation des travaux lui est confiée, l'exploitant du service établit préalablement un devis en appliquant selon la commune d'implantation du branchement, soit les tarifs fixés dans la délibération de QBO pour les communes en régie, soit les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de concession du service public et actualisés en application du contrat pour les communes en concession.

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

Si à l'occasion de la construction d'un nouveau réseau public d'eau potable, QBO exécute ou fait exécuter d'office la partie des branchements située en domaine public, elle peut vous demander le remboursement de tout ou partie des dépenses entraînées par ces travaux. Le montant du remboursement est diminué des éventuelles subventions et majorée de 10% pour les frais généraux, suivant des modalités à fixer par délibération du conseil communautaire.

3.4. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

L'exploitant prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations, de renouvellement.

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

- la remise en état des installations et aménagements réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ; (exemple suite à une réhausse du terrain, entraînant une sur-profondeur ou suite au percement du regard, ...) ;
- le déplacement, la modification ou la suppression du branchement effectué à la demande du propriétaire ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL).

En règle générale, les dommages pouvant résulter de l'existence ou du fonctionnement du branchement ne vous incombent pas.

Toutefois, s'il est établi que des dommages résultent d'une faute de votre part, vous devrez régler les frais de remise en état selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée.

En conséquence, l'exploitant 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 d'inobservation du présent règlement ou de risque pour la sécurité, l'exploitant peut exécuter d'office et à vos frais, tous les travaux rendus nécessaires. Sauf cas d'urgence, vous serez informé préalablement à la réalisation de ces travaux.

3.5. FERMETURE ET OUVERTURE

En dehors de la résiliation et de la souscription d'un nouveau contrat dans un délai de 15 jours calendaires, les frais de réouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part sont à votre charge. Ces frais sont définis selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

3.6. MODIFICATION DU BRANCHEMENT

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement. Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement appartenant à QBO à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

En cas de fuite constatée sur une installation installée par QBO, après comptage, la responsabilité de QBO et de l'exploitant, ne pourront être recherchées au-delà d'une année suivant l'installation de l'équipement.

Les branchements non-conformes aux prescriptions du présent règlement sont mis en conformité dès qu'une intervention de l'exploitant du service devient nécessaire en raison notamment d'une fuite. Le coût des travaux de mise en conformité est votre charge si la non-conformité n'est pas imputable à une faute du service de l'eau.

3.7. LA SUPPRESSION

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

4 / 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. Il peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

4.1. CARACTÉRISTIQUES

Les compteurs d'eau ainsi que les éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations sont la propriété de QBO.

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 en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'exploitant 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 peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'exploitant vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'exploitant au compteur et équipements de relevés à distance, selon les modalités décrites à l'article 3.3.

4.2. INSTALLATION

Le compteur et les éventuels équipements de relevé à distance (pour l'habitat collectif, le compteur général collectif) sont placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf contraintes techniques validées par QBO) ; ils sont situés dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par l'exploitant. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation de l'exploitant. Cette modification inclut la modification de la profondeur de l'abri suite à une réhausse du terrain.

Tout compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

Si vous consommez une grande quantité d'eau issue du réseau public (plus de 5 m³ par jour), vous pouvez bénéficier, sur demande auprès de l'exploitant, d'une relève journalière de votre consommation ; sous réserve que vous supportiez les frais inhérents à la pose des équipements nécessaires (ex : tête émettrice, data loggers, coffret et regard adaptés...). La mise en place de tels équipements pourra également induire l'application d'un abonnement spécifique ou l'établissement d'une convention spécifique de nature à vous faire supporter les frais inhérents à leur entretien et induits par la transmission régulière des données de comptage.

4.3. VÉRIFICATION

L'exploitant 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, par l'exploitant sous forme d'un jaugeage selon les tarifs en vigueur sur votre commune. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'exploitant. La consommation de la période contestée est alors rectifiée en prenant en compte le taux d'erreur résultant du contrôle. En cas d'écart constaté entre la radio-relève éventuelle et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

4.4. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

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

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

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

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

- leur dispositif de protection a été enlevé
- ils ont été ouverts ou démontés ;
- ils ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement fera l'objet d'application de pénalités pour fraude sur comptage, selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

Sans préjuger du montant des pénalités appliquées, toute dégradation entraînant

un risque pour la qualité du service public de l'eau potable pourra faire l'objet d'une fermeture immédiate de votre branchement.

Dans le cadre du renouvellement du réseau, le service de l'Eau peut procéder, à ses frais, au déplacement du compteur en limite de propriété avec le domaine public lorsque le compteur se situe dans votre propriété privée, et ce afin de faciliter l'accès aux installations et la relève de l'index du compteur par l'exploitant. Ces frais comprennent la reprise de la canalisation existante située entre l'ancien et le nouveau compteur, qui sera intégrée aux installations privées à l'issue des travaux et les frais de remise en état liés strictement aux travaux réalisés. Les dispositions de l'article 4.6 du présent règlement de service s'appliquent.

5 / LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage en aval du joint (après compteur, joint exclu). Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général collectif, hormis les compteurs individuels des logements

5.1. 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 la Santé ou tout autre organisme mandaté par QBO peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Si votre installation privée est équipée d'un dispositif de disconnexion, ce dernier doit être contrôlé chaque année par un organisme agréé, à vos frais. En cas de litige avec le service public d'eau potable, vous devrez fournir les derniers contrôles de conformité.

L'exploitant se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

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

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

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

5.2. UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, eaux pluviales, irrigation), vous devez en avertir l'exploitant. Les puits et les forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en mairie.

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

Vous devez permettre aux agents de l'exploitant d'eau 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 ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage
- 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 minimum quinze jours calendaires avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Il vous appartient de fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation de ce contrôle par la fourniture d'un plan de distribution de vos différents réseaux d'eaux. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé d'un montant fixé annuellement par délibération du conseil communautaire qui prend en compte le coût de déplacement ainsi que le coût du contrôle.

Le rapport de visite sera également adressé au maire de la commune dont vous dépendez ainsi qu'au président de QBO, en lien avec la compétence « assainissement ».

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.

À l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée d'un montant fixé annuellement par délibération du conseil communautaire qui prend en compte le coût de déplacement ainsi que le coût du contrôle.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, dans un délai de 30 jours calendaires, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, l'exploitant procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée.

5.3. ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent ni à l'exploitant, ni à QBO. Ils ne peuvent être tenus 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.

5.4. INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL) doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'exploitant. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord de QBO.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service de l'eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'exploitant trois jours ouvrables à l'avance. Les modalités définies à l'article 1.3 s'appliquent. De même, en cas d'incendie, l'exploitant doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

5.5. CAS DES RÉTROCESSIONS DE RÉSEAUX PRIVÉS

L'incorporation au domaine public d'installations privées d'eau potable, réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à la validation préalable de QBO. Cette validation porte sur la conception et l'état des installations, qui doivent être conformes aux normes et règlements en vigueur, et aux cahiers des clauses techniques particulières de QBO relatifs aux travaux et aux levés topographiques (documents disponibles sur demande).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur, du propriétaire ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale libre (ASL).

6 / LA FACTURE ET LE PAIEMENT

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Elles sont établies, soit à partir de votre consommation réelle, soit à partir d'une estimation

6.1. COMPOSITION DE LA FACTURE

Le service de l'eau est facturé sous la forme d'une redevance dite « redevance d'eau potable », figurant sous la rubrique « Production et Distribution de l'eau potable ».

La redevance d'eau, revenant à QBO, couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service Public de l'Eau Potable (production et distribution), et des charges d'investissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction des volumes d'eau prélevés sur le réseau public de distribution d'eau.

Outre l'éventuelle redevance d'assainissement collectif, la facture peut comporter également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'eau...).

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

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

6.2. FIXATION ET INDEXATION DES TARIFS D'EAU POTABLE

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- par délibération de QBO, 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 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.

Toute information est disponible auprès de l'exploitant.

6.3. 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 à tout moment l'accès des agents de l'exploitant chargés du relevé de votre compteur. Le regard doit être dégagé et correctement entretenu par vos soins.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'exploitant chargés de l'entretien

et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si au moment du relevé, l'agent de l'exploitant ne peut accéder librement, debout, sans encombre et sans obstacle :

- à votre regard, (haie ou meubles empêchant l'accès, nouvel aménagement, ...) ;
- ou à votre compteur (plaque modifiée et trop lourde, compteur non lisible après ouverture de la plaque du regard, encombrement du regard, ...),.

Il laisse sur place un "avis de passage". Vous êtes alors invité à transmettre l'index de consommation par tout moyen proposé (site internet, téléphone, courrier, voire via votre site internet/portail abonnés en ligne (si ce service et la fonctionnalité « autorelevé » existent) dans un délai maximal de 7 jours calendaires.

Si vous n'avez pas communiqué dans ce délai votre relevé index de consommation, elle sera 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 années consécutives, vous êtes invité par écrit à convenir d'un rendez-vous dans un délai de 30 jours calendaires, pour vérifier cette accessibilité et permettre la lecture du compteur. Les frais afférents à ce déplacement seront payants.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé ou est toujours inaccessible, vous serez facturé des frais correspondant à un déplacement puis invité à convenir d'un second rendez-vous selon les mêmes modalités, faute de quoi votre alimentation en eau pourra être interrompue à vos frais.

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

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. Les modalités de facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur sont définies par la réglementation en vigueur.

6.4. 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 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 collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels, si elle est positive ;
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

6.5. TARIFS DES AUTRES PRESTATIONS RÉALISÉES PAR L'EXPLOITANT

Toute prestation réalisée par l'exploitant autre que celles liées directement au service rendu, telles que la construction d'un branchement neuf, la modification d'un branchement existant à votre demande et tout autre cas prévu par le présent règlement donne lieu à la facturation selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

Les prestations et travaux, autres que la fourniture d'eau, assurés par l'exploitant, sont facturés en fonction du tarif en vigueur à la date de réalisation des prestations et travaux. Leur paiement intervient sur présentation d'une facture établie par l'Exploitant.

6.6. MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

Le paiement doit être effectué au maximum à la date d'exigibilité précisée sur la facture et selon les modalités indiquées sur la facture.

Votre abonnement (partie fixe) peut être facturé à terme échu ou payable d'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 mensuellement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu, 2 fois l'an, les volumes consommés étant constatés ou estimés semestriellement.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'exploitant sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par l'exploitant), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis («Convention Solidarité Eau»), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

6.7. 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, le trésor public (Centre des Finances Publiques) (sur les communes exploitées en régie) ou l'exploitant privé (sur les communes exploitées en concession de service public) vous enverra une lettre de relance simple.

Dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

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

6.8. DÉGRÈVEMENT EN CAS DE SURCONSOMMATION

Application de l'article L2224-12-4 (III bis) du CGCT et de son décret d'application n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur :

« Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. Les fuites causées par des appareils ménagers, équipements sanitaires ou chauffage sont notamment exclues.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

À défaut de l'information mentionnée au premier alinéa de l'article L1224-12-4 III bis, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Les redevances et sommes prévues par le premier alinéa de l'article L. 2224-12-2 sont calculées en tenant compte de la consommation facturée. »

Les demandes de dégrèvement n'entrant pas dans le dispositif prévu par la réglementation en vigueur seront étudiées par le conseil communautaire.

7 / SANCTIONS ET CONTESTATIONS

7.1. INFRACTIONS ET POURSUITES – PÉNALITÉS

Les agents de l'exploitant sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour le Service Public d'Eau Potable, votre non-respect du présent règlement et en particulier en cas de détérioration ou de dommages faits sur les réseaux publics, les dépenses de toutes natures, supportées par l'exploitant ou par QBO seront à votre charge. Les sommes comprendront notamment :

- les frais d'analyses, de contrôles et de recherche du responsable ;
- les frais de remise en état des ouvrages, de déplacements, de personnel.

Ces sommes seront recouvrées par voie d'état exécutoire.

Des pénalités sont appliquées selon le barème en vigueur à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les infractions entrant dans les cas de figure visés au présent règlement.

Ces pénalités font l'objet d'une délibération par le conseil communautaire de QBO.

L'application de ces sanctions ne vous exonère pas de votre responsabilité vis-à-vis des dommages dont vous pouvez être la cause.

7.2. MESURES DE SAUVEGARDE

En cas de non-respect des conditions définies dans le présent règlement, portant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation, troublant gravement soit la distribution de l'eau potable, soit le fonctionnement des ouvrages, QBO pourra vous mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, de cesser immédiatement toute opération irrégulière.

En cas d'urgence, ou lorsqu'il y a un danger immédiat pour la qualité de l'eau du réseau public, le branchement peut être fermé sur-le-champ sur constat d'un agent de QBO et d'un agent de l'exploitant et à vos frais. Vous en serez tenu informé.

7.3. LITIGES – VOIES DE RECOURS

7.3.1. Infractions et poursuites

Sans préjudice des pouvoirs de police dévolus aux Maires en application des dispositions des articles L.2211-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, les infractions au présent règlement sont constatées, dans les conditions permettant l'établissement d'un procès-verbal, dressé pour l'engagement de poursuites devant les tribunaux et juridictions compétentes.

7.3.2. Recours préalable

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'Exploitant. La réclamation doit être accompagnée de tout justificatif utile pour pouvoir être prise en compte (notamment copie ou référence de la facture litigieuse si le recours concerne la facturation).

L'exploitant est tenu de vous fournir une réponse motivée à toute réclamation.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de conciliation interne à QBO (coordonnées sur demande auprès du service clientèle de l'Exploitant), pour lui demander le réexamen de votre dossier.

7.3.3. Médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans un 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 amiable à votre litige. Les modalités de saisine sont décrites sur le site **www.mediation-eau.fr**.

Coordonnées : Médiation de l'eau
BP 40 463
75 366 Paris cedex 08

Ou via le formulaire de contact disponible sur le site internet de la médiation de l'eau.

7.3.4. Procédure contentieuse

En cas d'absence de règlement du litige à l'amiable, si vous vous estimez lésé, vous pouvez saisir les tribunaux judiciaires compétents pour connaître des différends entre les abonnés d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement au tarif de l'eau potable voté par le conseil communautaire de QBO.

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

8 / DISPOSITIONS D'APPLICATION

8.1. DATE D'APPLICATION

Le présent règlement prend effet à dater du 1er janvier 2024 et abroge toutes les dispositions antérieures.

Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à cette date.

8.2. MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par QBO.

Ces modifications sont portées à votre connaissance par affichage dans les locaux de QBO et vous sont communiquées à l'occasion de la facture la plus proche.

8.3. APPLICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE

L'exploitant est chargé de l'exécution du présent règlement de service et de ses annexes sous l'autorité de la Présidente de QBO.

Avis favorable de la commission consultative des Services Publics Locaux en date du 22 septembre 2023

Approuvé par délibération du conseil communautaire de la communauté d'Agglomération de QBO n°53 du 21 décembre 2023.

ANNEXE 1 /PROCEDURE D'INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS

Rappel : les demandes d'individualisation des compteurs d'eau concernent uniquement les copropriétés et l'habitat collectif.

La procédure demande d'individualisation des compteurs d'eau est la suivante :

- 1 - Adressez un courrier de demande de pose de compteurs individuels dans le cadre de l'individualisation de la fourniture d'eau (loi Solidarité renouvellement urbain SRU) auprès de l'exploitant de votre commune. Cette demande ne peut se faire que par le syndic bénévole ou professionnel de la copropriété sur autorisation de l'assemblée générale des copropriétaires ou par le propriétaire unique d'un immeuble. Précisez bien l'adresse concernée pour la demande.
- 2 Réponse écrite de l'exploitant pour la prise en compte de votre demande.
- 3 - Prise de rendez-vous à prévoir pour une visite de terrain par les agents du service des eaux pour vérifier la comptabilité de la demande avec les installations existantes,
- 4 - Envoi du compte-rendu de visite établi par l'exploitant accompagné du courrier « acceptation de l'individualisation » selon les prescriptions techniques à retourner au service des eaux
- 5 - Etablissement de la facture de prestation d'individualisation (frais d'instruction de dossier demande d'individualisation) et selon les tarifs en vigueur.
- 6 - Réalisation des travaux selon prescriptions techniques à la charge du demandeur puis contrôle de conformité par les agents du service des eaux,
- 7 - Prise de rendez-vous pour la relève des compteurs conjointe et transfert administrative des contrats,
- 8 - Etablissement de la facture de prestation d'individualisation (frais de validation des installations individualisées y compris contrôles, mutations et changement de compteurs) et selon les tarifs en vigueur sur votre commune.

PS : en l'absence de résiliation, le titulaire du contrat initial est juridiquement redevable des factures.

Les compteurs généraux existants et leur contrat associé seront conservés et feront l'objet d'une facturation déduisant les consommations individuelles.

ANNEXE 2 / PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fournitures d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).

Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude.

Le dénommé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété.

La colonne montante, ci-après citée, correspond à la conduite d'eau potable, qui débute à l'aval immédiat du joint aval du compteur général, et qui permet la desserte de chaque étage ou de chaque lot en eau potable.

DISPOSITIFS D'ISOLEMENT

Cas des immeubles collectifs d'habitations

Chaque colonne montante du réseau intérieure doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolation hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, l'exploitant et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre à l'exploitant d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

Cas des lotissements privés

Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de permettre à l'exploitant d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement de ces antennes et des compteurs.

Dans chacun des 2 cas ci-dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour l'exploitant.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.

[Variante 1] Toutes les fois que les conditions le permettent (c'est-à-dire sans modification de génie civil ou de déplacement de colonne montante), chaque

branchement correspondant à un abonné individualisé possède un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

[Variante 2] Chaque branchement correspondant à un abonné individualisé comprend un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

[fin des variantes]

COMPTAGE

Chaque poste de comptage doit être équipé horizontalement d'un compteur ayant les caractéristiques suivantes :

- de classe C de précision, satisfaisant à la réglementation en vigueur ;
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée ;
- de diamètre de 15 millimètres et de débit nominal Q_n de 1,5 mètres cubes par heure, sauf conditions particulières ;
- de longueur 110 ou 170 millimètres de longueur pour les compteurs de débit nominal Q_n de 1,5 m³/h ;
- suivi d'un clapet anti-retour ;
- éventuellement équipé d'un système de radio-relève ou de télérelève raccordé à un point de relève accessible à tout moment, d'un modèle agréé par l'exploitant ;
- l'exploitant peut examiner la possibilité de conserver des compteurs existants, sous réserve de leur conformité aux caractéristiques décrites ci-dessus et d'un contrôle métrologique satisfaisant, aux frais du propriétaire.

VÉRIFICATION DU RESPECT DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, l'exploitant, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, procède aux actions ci-après :

- visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif ;
- réponse éventuelle au dossier déposée pour indiquer les insuffisances empêchant le passage à l'individualisation, concernant notamment les équipements collectifs particuliers ;
- après réalisation des travaux nécessaires par le propriétaire, visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé ;
- vérification éventuelle du contrôle métrologique des compteurs existants ;
- visite des installations privées après réalisation des travaux de mise en conformité aux présentes prescriptions techniques.



DIRECTION DU CYCLE DE L'EAU,
DES DÉCHETS ET DE LA PROPRETÉ
SERVICE EAU ET ASSAINISSEMENT

44 PLACE SAINT-CORENTIN
CS 26004 / QUIMPER CEDEX
T. 02 98 98 89 89

WWW.QUIMPER-BRETAGNE-OCCIDENTALE.BZH