



# LE REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

## COMMUNE DE NOUMÉA

### LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

#### Le Service de l'Eau

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

#### Vous

désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau potable.

#### La Collectivité

désigne la Ville de NOUMÉA, compétente pour la production et la distribution d'eau potable.

#### L'Exploitant du service

désigne l'entreprise LA CALEDONIENNE DES EAUX (CDE) à qui la Collectivité a délégué ce service de l'eau potable pour les clients desservis par le réseau.

#### Le contrat de Délégation de Service Public (DSP)

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les modalités de gestion du service de l'eau pour l'Exploitant du service.

#### Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération 2021/514 du 2 juin 2021. Il constitue une annexe du contrat de DSP. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

### L'ESSENTIEL DU REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE EN 5 POINTS

#### Votre contrat

Le contrat d'abonnement qui vous lie à l'Exploitant du service est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de ses conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat à partir du site internet [www.cde.nc](http://www.cde.nc), par courriel, par courrier ou dans les agences CDE.

#### Les tarifs

Le prix du service comprend :

- Une part revenant à l'Exploitant du service ;
- Une part revenant à la Ville de Nouméa ;
- Une part revenant au Syndicat Intercommunal du Grand Nouméa.

Chaque part peut être composée d'une part variable, proportionnelle au volume d'eau consommée et d'un abonnement dépendant du diamètre de votre compteur. Les tarifs sont disponibles sur simple demande auprès de la CDE.

#### Votre facture

La facture vous est envoyée chaque trimestre sur la base de votre consommation réelle relevée par l'Exploitant du service chaque fois que cela est possible.

#### Le compteur

Le compteur, propriété de l'Exploitant du service, permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement, ni en briser les plombs, scellés ou cachets.

#### 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 les installations comportent 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.

### 1- LE SERVICE DE L'EAU POTABLE

#### 1•1 La qualité de l'eau fournie

L'Exploitant du service est tenu de fournir une eau correspondant aux normes réglementaires de potabilité en vigueur.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier, dont les résultats sont disponibles sur l'agence en ligne de l'Exploitant.

Tous justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à la disposition de tout abonné qui en fait la demande. Ces justificatifs sont assortis de commentaires propres à éclairer utilement l'abonné.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

#### 1•2 Les engagements de l'Exploitant

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

- Assurer un contrôle régulier de la qualité de l'eau ;
- Répondre 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 12h00 en cas de manque d'eau pour incident sur un branchement ou sur le réseau public.
- Mettre à disposition, durant les jours ouvrés, un accueil téléphonique du lundi au jeudi de 7h30 à 16h00 et le vendredi de 7h30 à 15h00 pour répondre à toutes vos questions relatives au fonctionnement du Service de l'Eau potable.
- Répondre par écrit à vos courriers ou courriels dans les 15 jours suivant leur réception.
- Respecter les horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile, avec une plage horaire de 3 heures maximum garantie.
- Répondre rapidement à toute demande pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
  - \* l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande et paiement des frais d'établissement du devis (déductible du montant des travaux) (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire).
  - \* la réalisation des travaux au plus tard dans les 15 jours, ou ultérieurement à la date qui vous convient, après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
  - \* la mise en service rapide de votre alimentation en eau.
- Rétablir l'eau au plus tard le jour ouvré qui suit la signature de votre abonnement lorsque vous emménagez dans un nouveau logement muni d'un compteur.
- Fermer votre branchement dans un délai d'un jour ouvré à partir de la réception de votre demande écrite, en cas de départ.

Si les délais garantis pour une demande justifiée ne sont pas respectés, l'Exploitant du service vous offre l'équivalent de 10 m<sup>3</sup> d'eau avec un minimum de 1000 F CFP. Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

#### 1•3 Les règles d'usage du service

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

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

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs, les scellés 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, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie 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 peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet après 8 jours.

La Collectivité et l'Exploitant du service se réservent le droit d'engager toutes poursuites.

Vous vous exposez à l'application de la pénalité dont le montant figure en annexe et au remboursement des frais engagés par l'Exploitant du service.

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 clients.

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

#### 1•4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe par tout moyen à sa convenance, des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption. Durant l'interruption du service, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles peuvent être assimilées à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la fac-

ture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption. En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

### 1•5 Les modifications et restrictions du service

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

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

### 1•6 La défense contre l'incendie

Il est strictement interdit d'utiliser les hydrants sous peine de poursuites (arrêté n° 2016/373 de la Ville de Nouméa, portant interdiction de prélèvement sur les hydrants publics par toute personne non habilitée).

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service, au prestataire d'entretien des hydrants et au service de lutte contre l'incendie.

### 1•7 Conditions de distribution

La pression minimum de distribution garantie, en fonctionnement normal du réseau, est de 1 bar au niveau du sol au droit du compteur des abonnés, à l'exception des zones situées à moins de 15 m en dessous du radier du réservoir les alimentant.

## 2- VOTRE CONTRAT

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

### 2•1 La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat auprès de l'Exploitant du service, il vous suffit d'en faire la demande sur le site internet, par courriel, par courrier ou dans une des agences CDE.

Vous recevrez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et des informations sur le Service de l'Eau.

Vous aurez à régler les frais d'accès au service (frais de dossier et/ou ouverture) dont les montants sont fixés à l'annexe du présent règlement.

Votre contrat prend effet à la date :

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

Des abonnements temporaires (branchements de chantier, ...) peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

Le Service de l'Eau peut subordonner la réalisation des branchements provisoires pour abonnement temporaire au versement d'une avance sur consommation dont le montant figure en annexe de ce règlement, et qui sera déduite de la dernière facture lors de la résiliation de l'abonnement.

### 2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment à partir du site internet, par courriel, par courrier ou dans une des agences CDE, avec un préavis de 10 jours.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau, vous est alors adressée.

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

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

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

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

La résiliation du contrat entraînera la déconnexion du branchement de la conduite publique à vos frais.

### 2•3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Le propriétaire, ou le syndicat des copropriétaires, qui a opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, souscrit un contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble.

Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel installé dans l'immeuble sous réserve du respect des dispositions techniques des installations établies par l'Exploitant du service.

Dans les immeubles collectifs ou les ensembles immobiliers de logements qui bénéficient de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le respect des obligations du Service de l'Eau, en ce qui concerne la continuité de la fourniture, la qualité de l'eau et la pression, s'apprécie au compteur général de l'immeuble.

### 2•4 Protection des données personnelles

Les informations fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique en conformité avec la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel et notamment avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique. Vous bénéficiez de ce sujet sur toutes les données collectées vous concernant :

- Du droit d'accès ;
- Du droit de rectification ;
- Du droit à l'effacement ;
- Du droit à la portabilité ;
- Du droit à la limitation du traitement ;

- Du droit à la portabilité des données ;

- Du droit d'opposition ;

- Du droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

Vos données peuvent faire l'objet d'un traitement soit par l'Exploitant du service, soit par la Collectivité.

Vos données peuvent également faire l'objet d'un traitement par l'exploitant du service de l'Assainissement dans les mêmes conditions et sous la responsabilité de l'Exploitant du service.

## 3- VOTRE FACTURE

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

Une facturation mensuelle pourra être établie sans frais pour les « gros consommateurs » (consommation annuelle supérieure à 2000 m<sup>3</sup>) à la discrétion du Délégué, en remplacement de la facture trimestrielle.

### 3•1 La présentation de la facture

Le Service de l'Eau potable est facturé sous la forme d'une redevance dite « redevance d'eau potable », figurant sous la rubrique « Gestion du service de l'Eau ».

Votre facture d'eau potable comprend :

- Une part revenant à l'Exploitant du service pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau et les investissements mis à sa charge ;

- Une part revenant à la Ville de Nouméa pour couvrir ses charges dont son programme d'investissement et alimentant le budget annexe de l'Eau potable.

- Une part revenant au Syndicat Intercommunal du Grand Nouméa pour couvrir les charges de la gestion de l'Aqueduc de la Tontouta.

Chacune de ces parts peut se décomposer en une part fixe, l'abonnement dépendant du diamètre du compteur, et une part variable, proportionnelle à la consommation d'eau.

Outre la redevance d'eau potable, la facture peut comporter également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes publics conformément à la réglementation en vigueur.

Tous les éléments de votre facture sont soumis aux taxes en vigueur.

Le cas échéant, votre facture peut aussi inclure la facturation du service de l'assainissement collectif.

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

Une facture est établie chaque trimestre sur la base de la consommation réelle relevée par l'Exploitant du service ou d'une estimation en cas d'impossibilité de la relève.

### 3•2 Les tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- pour la part de l'Exploitant du service, selon les termes du contrat de délégation de service public ;

- pour la part Ville de Nouméa, par délibération du Conseil municipal ;

- pour la part du Syndicat Intercommunal du Grand Nouméa, par délibération du Conseil Syndical.

L'ensemble de la facture est soumis à la Taxe Générale sur la Consommation (TGC) selon le taux en vigueur fixé par le gouvernement.

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

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs sont disponibles sur simple demande auprès de l'Exploitant du service.

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

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par trimestre.

Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur. Le compteur doit être accessible sans risque pour l'agent releveur.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance.

Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placées en propriété privée.

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

- soit un avis de second passage,

- soit une « carte de relève » à compléter et renvoyer, en indiquant par téléphone ou sur le site internet le relevé de votre compteur dans un délai de 48 heures.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu, ou si vous n'avez pas renvoyé la « carte de relève » dans le délai indiqué, ou communiqué par téléphone ou sur le site internet, le relevé de votre compteur, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

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

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

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit par lecture directe de votre compteur,

- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

### 3•4 Immeuble collectif ou ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation

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

### 3•5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite, et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

L'abonnement est payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique,
- par carte bancaire sur le site internet,
- par chèque, en agence ou par courrier,
- en espèces ou carte bancaire, sur les bornes de paiement.

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.

### 3•6 Difficultés de paiement

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service 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 les limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis.

Vous pouvez bénéficier d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

### 3•7 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée de frais de relance forfaitaires dont le montant figure en annexe du présent règlement. En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours, l'alimentation en eau peut 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, et applique les frais de relance dont le montant figure en annexe. Pour les professionnels, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de pénalités de retard d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. (Article Lp.441-6 du Code de Commerce)

### 3•8 Traitement des surconsommations

Le dispositif de traitement des surconsommations a pour objet de protéger un occupant d'un local d'habitation, occupé à titre principal ou secondaire, qu'il s'agisse d'habitat individuel ou collectif, contre les conséquences financières des surconsommations d'eau consécutives à des fuites d'eau accidentelles, exceptionnelles et difficilement décelables, situées après compteur, sur une installation privée.

Vous pouvez bénéficier d'un dégrèvement sur votre facture d'eau en cas de consommation anormalement élevée provenant d'une fuite après compteur, à l'exclusion des fuites :

- visibles ;
- dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ;
- ou dues à votre négligence ou faute (défaut d'entretien de vos installations, de conception de l'installation, inaccessibilité ou non-conformité du poste de comptage empêchant le relevé du compteur ...).

Dans le mois qui suit le constat de la fuite, vous devez en informer l'Exploitant du service et lui fournir une facture permettant de localiser la fuite et dater sa réparation.

Vous devez faire constater l'origine de la fuite à un agent représentant l'Exploitant du service, qui vérifiera systématiquement le bien fondé de votre demande de dégrèvement.

En cas d'accord :

- Pour le Service de l'eau potable, le volume dégrèvement pour la facture trimestrielle (si le relevé est trimestriel) concernée sera égal à la différence entre la consommation de cette facture et le double de la consommation normale ;
- Pour le Service de l'assainissement, le volume dégrèvement pour la facture trimestrielle concernée sera égal à la différence entre la consommation de cette facture et la consommation normale.

Par consommation normale, il faut entendre :

- \* le volume moyen relevé pendant la même période sur les trois années précédentes, \* à défaut, le volume moyen relevé sur une durée au moins égale à un an,
- \* à défaut, le volume moyen calculé en utilisant les données disponibles sur les abonnés de la même catégorie.

Lorsque l'Exploitant du service constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Cette information précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écarterement de la facture. 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. A défaut de cette information l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Ces dégrèvements seront appliqués sur l'ensemble des parts composant la facture.

Le bénéfice de la présente clause sera limité à une fois pour une période de 3 ans.

## 4• LE BRANCHEMENT

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

### 4•1 La description

Le branchement comprend depuis la canalisation publique :

- une partie publique :
  - la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
  - le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
  - la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
  - le fourreau bétonné sous chaussée, le cas échéant,
  - le système de comptage comprenant : le joint et le robinet avant compteur, le compteur et éventuellement son support, le dispositif de relevé à distance des consommations d'eau, le cas échéant,
  - le regard abritant le système de comptage s'il est placé sur le domaine public.
- une partie privée :
  - le joint et le robinet après compteur,
  - le dispositif anti-retour,
  - le robinet de purge, le cas échéant,
  - le regard abritant le système de comptage, s'il est placé sur le domaine privé,
  - un réducteur de pression, le cas échéant.

Les installations privées sont placées sous la responsabilité du client.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau de type disconnecteur, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection fourni par l'Exploitant du service.

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

### 4•2 L'installation et la mise en service

Le branchement pour la partie publique est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hors mis le dispositif de protection fourni par l'Exploitant du service).

Le compteur est installé, si nécessaire, dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les détériorations, les chocs et les salissures). S'il est en domaine privé, cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire, ou le syndicat des copropriétaires, doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité ou le demandeur dans des conditions définies pour chaque cas particulier. La mise en service du branchement est effectuée par l'Exploitant du service, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

### 4•3 Le paiement

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

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

Les frais d'établissement du devis prévu au bordereau des prix sont déductibles du montant des travaux durant la période de validité du devis.

L'exécution et la mise en service du branchement ne peuvent avoir lieu qu'après paiement des sommes dues.

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

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

En revanche, l'entretien réalisé par l'Exploitant du service ne comprend pas :

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

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Le nettoyage, l'entretien et le renouvellement du regard de comptage sont à votre charge si le regard est situé en domaine privé.

### 4•5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge.

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

Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement peut être accompagnée de la fermeture de la vanne avant et/ou après compteur.

## 5- LE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Sur décision de l'Exploitant du service et avec votre accord, votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

### 5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau, ainsi que les éventuels équipements de relevé à distance, sont la propriété de l'Exploitant du service. Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service, en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

### 5-2 L'installation

Le compteur est placé en propriété privée, en limite immédiate avec le domaine public chaque fois que cela est possible. Il est situé, dans la mesure du possible, à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention). Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif optionnel de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire, et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation. Dans le cas où le branchement doit traverser une voie ou une propriété privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public, avec l'accord des propriétaires privés. Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

### 5-3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service, sous forme de jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 40 millimètres de diamètre). En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé. Si le volume enregistré par le compteur ne s'écarte pas de plus ou moins 5% du volume réellement traversé par le compteur, vous supportez les frais de la vérification, dont le montant figure en annexe de ce règlement. Si le volume enregistré par le compteur est supérieur de plus 5%, ou inférieur de moins 5%, au volume ayant réellement traversé le compteur, vous ne supporterez aucun frais pour la vérification du compteur et l'Exploitant du service remplace le compteur à ses frais. La consommation de la période en cours est alors rectifiée si le volume enregistré par le compteur est supérieur de plus de 5% par rapport au volume ayant réellement traversé le compteur.

### 5-4 L'entretien et le renouvellement

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, vous en avez la garde, au titre de l'article 1384 du Code Civil. L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements optionnels de relevé à distance. L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité du compteur, ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais. Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre les chocs). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Si votre compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service. En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :  
- le plomb de scellement ou les scellés a (ont) été enlevé(s),  
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),  
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.)

## 6- LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur, compteur général pour les immeubles collectifs, y compris le joint, le robinet d'arrêt après compteur, le clapet anti-retour, le réducteur de pression, le regard.

### 6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Les installations privées ne doivent cependant présenter aucun inconvénient pour le réseau public, et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service. Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation, ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats. Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique, ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales, ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité, peuvent, avec votre accord, procéder au contrôle des installations. L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut vous demander d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau de type disconnecteur, d'un niveau adapté à la nature des risques. Si malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses. Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite. Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau. En cas d'utilisation d'un surpresseur il doit intercaler une bêche de reprise entre le compteur et l'installation de pompage.

### 6-2 L'entretien et le renouvellement

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

### 6-3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public. Le branchement est équipé d'un compteur, et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau. 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. L'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau de type disconnecteur, d'un niveau adapté à la nature des risques. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé, sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie. L'abonné renonce à rechercher l'Exploitant du service ou la Collectivité en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie ; il appartient à l'abonné d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

## ANNEXE AU RÈGLEMENT DE SERVICE TARIFS EN VIGUEUR EN 2020

Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service ou en ligne sur le site internet, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs actualisés en vigueur.

Désignation	Tarif actualisés en 2020 en F/CFP Hors taxe
Frais d'accès au service sans déplacement	3 568
Frais d'accès au service avec déplacement (ouverture et/ou lecture index)	7 137
Frais pour ouverture de branchement et/ou lecture index (absence prolongée sans dépose de compteur)	4 758
Frais pour fermeture de branchement et/ou lecture index (absence prolongée sans dépose de compteur ou résiliation avec déplacement)	4 758
Duplicata de facture avec envoi	475
Carte de prépaiement pour borne monétique de puisage	8 326
Avance sur consommation chantier	142 733
Frais de relance forfaitaires pour retard de paiement de votre facture	952
Pénalité d'arrêt et de remise en service après fermeture pour impayé	11 420
Pénalité d'arrêt et de remise en service après fermeture consécutive à une impossibilité de lire le compteur	11 420
Pénalité d'arrêt et de remise en service après fermeture consécutive à l'application des dispositions du règlement de service	29 260
Vérification d'un compteur de 15 mm ou 40 mm à votre demande avec une jauge calibrée	9 753
Indemnité	1 189
Expertise du compteur sur un banc agréé S.I.M	sur devis
Vérification d'un compteur de calibre > à 40 mm à votre demande	sur devis

TOUTES VOS DÉMARCHES SONT POSSIBLES SUR  
[CDE.NC](http://CDE.NC) ou [TOUTSURMONEAU.NC](http://TOUTSURMONEAU.NC)

