



RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

SOMMAIRE

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1	Objet du règlement	2
Article 2	Engagements du service	2
Article 3	Modalités de fourniture de l'eau	2
Article 4	Définition du branchement	2
Article 5	Conditions d'établissement du branchement	3
Article 6	Modifications du branchement	3
Article 7	Responsabilités	4

CHAPITRE II - ABONNEMENTS

Article 8	Demande de contrat d'abonnement	4
Article 9	Règles concernant les abonnements	4
Article 10	Mutation des abonnements	5
Article 11	Tarification	5
Article 12	Abonnements dans le cadre d'immeubles collectifs	6

CHAPITRE III - BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES

Article 13	Mise en service des branchements et compteurs	6
Article 14	Installations intérieures de l'abonné	6
Article 15	Le contrôle des dispositifs de prélèvement, puits ou forages	8
Article 16	Contrôle des dispositifs de récupération des eaux de pluie	8
Article 17	Installations privées de défense contre l'incendie	9
Article 18	Manœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements	9
Article 19	Compteurs : relevés, fonctionnement, entretien	9
Article 20	Compteurs : vérification	10
Article 21	Fuites sur installations	10

CHAPITRE IV - PAIEMENT

Article 22	Paieement des abonnements et consommations	10
Article 23	Moyens de paiement des factures	10

CHAPITRE V - INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Article 24	Interruptions résultant de cas de force majeure et de travaux	11
Article 25	Restrictions à l'utilisation de l'eau et modifications des caractéristiques de distribution	11
Article 26	Cas du service de lutte contre l'incendie	11

CHAPITRE VI - VOIES DE RECOURS ET DISPOSITIONS D'APPLICATIONS

Article 27	Modalités de règlement des litiges	11
Article 28	Publicité et opposabilité du présent règlement	12
Article 29	Dispositions d'application du règlement	12

CHAPITRE I - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution.

Article 2 : Engagements du service

Eaux de Vienne-Siveer est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues à l'article 8 ci-après.

Il est responsable du bon fonctionnement du service.

Les branchements et les compteurs sont établis exclusivement par Eaux de Vienne-Siveer, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Il est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du service.

Eaux de Vienne-Siveer est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur.

Toutefois lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie), le service sera exécuté selon les dispositions des articles 24 à 26 ci-après.

Eaux de Vienne-Siveer est tenu d'informer la commune et les services de l'Etat compétents de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers, soit directement soit indirectement, par les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bain, arrosage, etc...).

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.

Une note de synthèse sur la qualité de l'eau est adressée chaque année à l'abonné.

D'autre part, Eaux de Vienne-Siveer prend les engagements suivants :

- une réponse écrite aux courriers dans les 20 jours ouvrés suivant leur réception
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures
- un service d'astreinte au numéro de téléphone indiqué sur la facture, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - o l'envoi du devis sous 15 jours calendaires après réception de votre demande et du dossier complet (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire)
 - o la réalisation des travaux dans les 2 mois après réception du devis signé et du chèque d'acompte. Eaux de Vienne-Siveer 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.
- une information 48h à l'avance pour les travaux et les coupures d'eau programmés

Article 3 : Modalités de fourniture de l'eau

Tout usager désireux d'être alimenté en eau doit adresser à Eaux de Vienne-Siveer, une demande de fourniture d'eau.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

Dans le cas où le branchement n'existe pas, les conditions de sa réalisation sont définies à l'article 5.

Article 4 : Définition du branchement

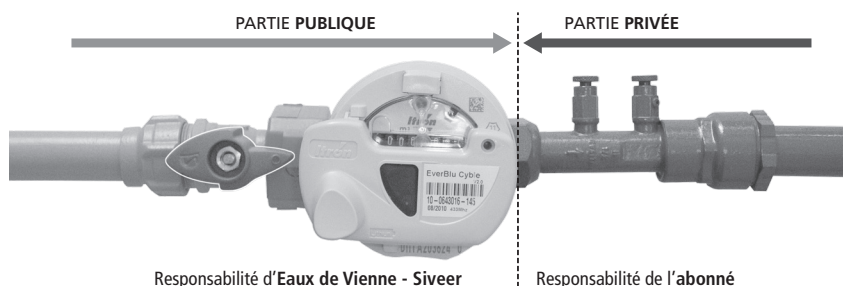
Le branchement comprend, depuis la canalisation publique :

- 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,
 - o le robinet avant compteur
 - o la coquille de plombage

- le regard ou la niche abritant le compteur
- le compteur et le dispositif de relève à distance de l'index, le cas échéant
- Pour les nouvelles installations, un clapet anti-retour et un robinet de purge sont installés, leur entretien étant à la charge de l'abonné

Le branchement ne comprend pas la partie privée de canalisation en aval du compteur, et les appareil de protection que l'abonné peut avoir à mettre en place et dont il assurera l'entretien (disconnecteur, clapet, stabilisateur de pression, etc.). En cas de manquement à l'obligation de pose d'un dispositif contre le retour d'eau, le service procédera à son installation aux frais de l'abonné, ce dispositif relevant par la suite de la responsabilité de ce dernier.

Eaux de Vienne-Siveer est seul habilité à intervenir sur cette partie publique du branchement.



Article 5 : Conditions d'établissement du branchement

Un branchement sera établi pour chaque immeuble. Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, il pourra être établi plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

Les immeubles indépendants même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Eaux de Vienne-Siveer fixe, en concertation avec l'abonné, le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur. Cet emplacement sera situé le plus près possible de la limite des domaines public et privé.

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'abonné et à ses frais par Eaux de Vienne-Siveer.

Celui-ci présente à l'abonné un devis des travaux à réaliser et des frais correspondants.

De même, les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés par Eaux de Vienne-Siveer.

Concernant la partie privée du branchement, sa garde et sa surveillance sont à la charge de l'abonné. Ce dernier supporte les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

Article 6 : Modifications 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 Eaux de Vienne-Siveer au bénéfice de l'abonné, Eaux de Vienne-Siveer s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si l'abonné l'accepte en l'état.

Ce transfert de propriété dégage la responsabilité d'Eaux de Vienne-Siveer sur la partie transférée.

Article 7 : Responsabilités

Le regard abritant le compteur appartient à Eaux de Vienne-Siveer et l'abonné a la responsabilité de le maintenir en bon état quel que soit son emplacement.

7.1 - l'utilisateur assure la garde et la surveillance des parties de branchements situées à l'intérieur des propriétés privées et doit prendre toute mesure utile pour les préserver du gel et des bris (la niche, le compteur). Les éventuels frais de remise en conformité seront à la charge de l'abonné.

Il incombe à l'abonné de prévenir immédiatement Eaux de Vienne-Siveer de toute obstruction, de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement.

7.2 - Eaux de Vienne-Siveer est responsable des dommages pouvant résulter du fonctionnement des branchements dans les cas suivants :

- lorsque le dommage a été produit sur la partie publique du branchement située sur le domaine public
- lorsqu'Eaux de Vienne-Siveer a été informé d'une fuite ou d'une autre anomalie de fonctionnement concernant la partie publique du branchement située dans les propriétés privées et qu'il n'est pas intervenu.

La responsabilité d'Eaux de Vienne-Siveer ne pourra être recherchée dans les autres cas de fuite ou de mauvais fonctionnement des branchements.

7.3 - la responsabilité du service ne couvre pas les altérations susceptibles de survenir dans les installations privées au-delà du point de livraison.

CHAPITRE II - ABONNEMENTS

Article 8 : Demande de contrat d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires, locataires ou aux occupants de bonne foi des immeubles.

Les abonnements seront demandés par le pétitionnaire auprès d'Eaux de Vienne-Siveer par téléphone, courrier (postal, électronique, télécopie) ou par simple visite.

Eaux de Vienne-Siveer est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de cinq jours ouvrés suivant la signature de la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant.

A réception de la demande, Eaux de Vienne-Siveer communiquera au demandeur

- toutes les informations préalables à la conclusion du contrat d'abonnement conformément à la loi relative à la consommation du 17 mars 2014
- le règlement de service
- les tarifs appliqués à la date de la demande
- des informations complémentaires si nécessaire

S'il faut réaliser un branchement neuf, les conditions seront portées à la connaissance du candidat lors de sa demande, conformément à l'article 5.

Article 9 : Règles concernant les abonnements

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.

Les indications fournies dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement informatique. Ainsi, conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978, l'abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations le concernant.

Pour toute information ou exercice de vos droits Informatique et Libertés, l'abonné peut contacter :

Le responsable du traitement des données à caractère personnel

Eaux de Vienne-Siveer

55 rue de Bonneuil-Matours – CS 90825 – 86034 POITIERS CEDEX

Tél. : 05 49 61 66 28

juridique@eauxdevienne.fr

Si l'abonné estime que la réponse apportée est insatisfaisante, il est possible d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle compétente en France, sur le site <https://www.cnil.fr/> ou par

courrier à l'adresse : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07

Seul le propriétaire de l'immeuble (ou le notaire dans le cas des successions) peut demander la résiliation complète de l'abonnement. Lors de cette résiliation, le compteur est enlevé.

La souscription d'un nouvel abonnement suite à une résiliation donne lieu à des frais de réouverture fixés par Eaux de Vienne-Siveer.

Eaux de Vienne-Siveer peut procéder à la résiliation d'office de l'abonnement dans les cas suivants :

- aucune consommation n'a été enregistrée au compteur et le paiement de l'abonnement n'a pas été effectué depuis deux années.
- en cas de non-respect par l'abonné des règles d'usage de l'eau et des installations. (Voir notamment les articles 14,18 et 19)

En aucun cas, Eaux de Vienne-Siveer ne pourra être mis en cause ou n'interviendra dans les différends entre le propriétaire et les locataires ou occupants.

Article 10 : Mutation des abonnements

10.1 Dispositions générales

L'abonné peut renoncer à son abonnement en avertissant par téléphone, courrier (postal, électronique, télécopie) ou par simple visite Eaux de Vienne-Siveer avant son départ. Cette demande devra être accompagnée d'une communication de préférence écrite de l'index du compteur au moment du départ. A défaut, il pourra solliciter un relevé effectué par Eaux de Vienne-Siveer en demandant un rendez-vous qui sera accordé dans un délai de cinq jours. Le jour du départ, l'abonné est tenu de fermer le robinet d'arrêt avant compteur.

A défaut de cet avertissement, l'abonnement continue de courir.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien et s'acquitte des frais de gestion administrative de la mutation fixés par Eaux de Vienne-Siveer.

L'ancien abonné ou dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit, restent responsables vis-à-vis d'Eaux de Vienne-Siveer de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Ainsi, dans le cas de vente d'un immeuble ou de décès du titulaire de l'abonnement, l'ancien abonné ou ses ayants droit, devront en informer immédiatement Eaux de Vienne-Siveer et indiquer leur adresse en vue du règlement des factures.

Eaux de Vienne-Siveer continuera d'établir les factures au nom du dernier titulaire du contrat d'abonnement (s'il n'a pas signalé son départ) tant qu'un nouvel abonnement n'aura pas été souscrit.

10.2 Cas de liquidation judiciaire de l'abonné

La liquidation judiciaire déclarée de l'abonné opère, de plein droit et sans formalité, la résiliation de l'abonnement à la date du jugement et la remise du contrat au nom du propriétaire. Dans ce cas, Eaux de Vienne-Siveer, fera relever l'index du compteur.

Ce relevé aura lieu contradictoirement avec l'administrateur, ou le liquidateur si celui-ci le demande.

Dans le cas contraire, l'index relevé par Eaux de Vienne-Siveer fera foi.

Article 11 : Tarification

La tarification est fixée par délibération d'Eaux de Vienne-Siveer. Cette tarification comprend :

- un abonnement facturé à terme échu
- un prix du mètre cube d'eau

Viennent en sus différentes taxes et redevances perçues au profit d'organismes publics. Toutes les rubriques de la facture sont soumises à la TVA au taux en vigueur.

Article 12 : Abonnements dans le cadre d'immeubles collectifs

Quand aucune convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été passée entre le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble et la collectivité, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant d'abonnements que de logements.

12.1 Disposition particulière en l'absence d'un compteur général

En cas d'immeuble existant dépourvu d'un compteur général, la limite du domaine public détermine la limite d'intervention d'Eaux de Vienne-Siveer.

12.2 Présence d'un compteur général

Lorsqu'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble et Eaux de Vienne-Siveer :

- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinets d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits
- un contrat spécial dit "contrat général d'immeuble" doit être souscrit par le propriétaire ou le gestionnaire de l'immeuble pour le compteur général de l'immeuble
- un relevé de tous les compteurs est effectué par Eaux de Vienne-Siveer à la date d'effet de l'individualisation
- la consommation facturée au titre du contrat général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé à ce compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée

Le compteur général représente la limite physique entre les domaines publics et privés sauf dispositions contraires définies expressément dans la convention.

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

CHAPITRE III - BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES

Article 13 : Mise en service des branchements et compteurs

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement à Eaux de Vienne-Siveer des sommes éventuellement dues pour son exécution. Le compteur doit être placé selon les conditions définies à l'article 5.

Si le compteur est placé à l'intérieur de la propriété, la partie du branchement située en amont du compteur doit rester accessible y compris celle située dans un bâtiment.

Le type et le calibre des compteurs seront conformes aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, de nouvelles conditions techniques et financières de raccordement seront portées à sa connaissance par Eaux de Vienne-Siveer.

L'abonné doit signaler sans attendre à Eaux de Vienne-Siveer toute anomalie sur la partie publique du branchement ou du compteur.

Article 14 : Installations intérieures de l'abonné

14-1 Fonctionnement, règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur dont la jonction sur le robinet de purge sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais.

Eaux de Vienne-Siveer est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à la collectivité ou aux tiers, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

En cas de changement par l'abonné du clapet, ce dernier devra être identique à celui posé par Eaux de

Vienne-Siveer (avec un écrou libre côté compteur).

En cas de fermeture du robinet d'arrêt avant compteur par l'abonné pour couper l'alimentation de son installation, l'abonné devra s'assurer de la bonne efficacité de cette fermeture et également bien vérifier l'absence de fuite au purgeur lors de la remise en eau.

En cas de dysfonctionnement, l'abonné devra prévenir immédiatement Eaux de Vienne-Siveer.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, Eaux de Vienne-Siveer ou les services compétents de l'état peuvent, en accord avec l'abonné, procéder à leur vérification.

Afin de se prémunir des conséquences de la pression du réseau sur leurs installations, il est fortement recommandé aux abonnés d'installer un réducteur stabilisateur de pression sur leur installation privée.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, il est vivement conseillé aux abonnés de procéder à la fermeture du robinet d'arrêt (l'abonné devra s'assurer de la bonne efficacité de cette fermeture). D'autre part, les abonnés peuvent aussi demander à Eaux de Vienne-Siveer, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé à leurs frais selon les tarifs fixés par Eaux de Vienne-Siveer. Cette opération ne suspend pas le paiement de l'abonnement.

14-2 Cas particuliers

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en faire une déclaration en mairie.

Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

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, l'abonné doit mettre en place à l'aval du compteur, un dispositif de protection bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire (un clapet anti-retour ou une vanne ne constituent pas un dispositif de protection).

Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Ces dispositifs (disconnecteurs, bacs de disconnection, etc...) restent partie intégrante de l'installation privée, sont entretenus par l'abonné et respectent les prescriptions du Règlement Sanitaire Départemental.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise en terre des appareils électriques sont interdites.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement.

14-3 Interdictions

Il est formellement interdit à l'abonné :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son compteur depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou coquille
- de faire sur la partie publique de son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt
- de raccorder sur le réseau de desserte après compteur des canalisations provenant d'un forage, d'un puits ou d'un réservoir de récupération des eaux de pluie

Toute infraction au présent règlement, constaté par un agent d'Eaux de Vienne-Siveer expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement ainsi qu'au paiement d'une indemnité forfaitaire fixée chaque année par Eaux de Vienne-Siveer, sans préjudice des poursuites judiciaires qu'Eaux de Vienne-Siveer pourrait exercer contre lui.

D'autre part, Eaux de Vienne-Siveer facturera à l'abonné les frais de remise en conformité du branchement.

Article 15 : Le contrôle des dispositifs de prélèvement, puits ou forages

En application de l'article L2224-9 du CGCT, tout dispositif de prélèvement, puits ou forages, dont la réalisation est envisagée pour obtenir de l'eau destinée à un usage domestique au sens de l'article R.214-5 du code de l'environnement, est déclaré au maire de la commune sur le territoire de laquelle cet ouvrage est prévu, au plus tard un mois avant le début des travaux et dans les conditions prévues par le décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008.

Le déclarant complète la déclaration dans un délai d'un mois suivant l'achèvement des travaux dans les conditions prévues par le décret susvisé en application de l'article L2224-12 du CGCT, Eaux de Vienne-Siveer peut contrôler les installations intérieures de distribution d'eau et les ouvrages de prélèvement, puits et forages.

Ce contrôle comporte :

- Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement d'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage
- Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre source avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Pour l'exercice de ce contrôle, les agents désignés par Eaux de Vienne-Siveer ont accès aux propriétés privées.

Au préalable, le service chargé du contrôle informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci.

Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou du propriétaire.

L'accès ou la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

Le service notifie à l'abonné et au propriétaire le rapport de visite.

Un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de 5 ans.

Toutefois, dans le cas où 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 expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par le propriétaire dans un délai déterminé.

A l'expiration de ce délai, Eaux de Vienne-Siveer peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable.

Le montant de ce contrôle est fixé chaque année par Eaux de Vienne-Siveer et est facturé au propriétaire de l'immeuble.

Article 16 : Contrôle des dispositifs de récupération des eaux de pluie

L'usage des eaux de pluies à l'intérieur des locaux est limité à l'alimentation des chasses d'eau de WC et au lavage des sols. Les dispositifs obligatoires à mettre en place sont : dispositif de filtration en amont de la cuve, réservoirs non translucides et protégés des élévations de températures, marquage des canalisations par un pictogramme « eau non potable » à différents points (entrée et sorties de vannes et des appareils), au passage des cloisons et des murs, interdiction de robinets de sous tirage d'eaux différentes dans une même pièce, sauf caves, sous-sols et pièces annexes.

Aucune connexion ne doit être possible entre le réseau public et le réseau d'eau de pluie. Toutefois, dans le cas où il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, Eaux de Vienne-Siveer fermera le branchement sans délai.

La conformité de ces installations peut être contrôlée par le service public, le coût de ce contrôle est à la charge de l'utilisateur, le tarif est fixé chaque année par délibération d'Eaux de Vienne-Siveer.

Article 17 : Installations privées de défense contre l'incendie

Concernant les installations privées de défense contre l'incendie, l'abonné ne peut rechercher Eaux de Vienne-Siveer en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie.

Il lui appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche y compris le débit et la pression de l'eau.

Article 18 : Manœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée à Eaux de Vienne-Siveer et interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet avant compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur ne peut être fait que par Eaux de Vienne-Siveer et aux frais du demandeur.

Article 19 : Compteurs : relevés, fonctionnement, entretien

Les compteurs d'eau sont la propriété d'Eaux de Vienne-Siveer. Même s'il n'est pas propriétaire du compteur, l'abonné en a la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Toutes facilités doivent être accordées à Eaux de Vienne-Siveer pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois par an.

Si lors de son passage, l'agent ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée à Eaux de Vienne-Siveer par retour de courrier.

Si la carte-relevé n'a pas été retournée avant l'émission des factures, la consommation est provisoirement fixée sur la moyenne des deux dernières années ; le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, Eaux de Vienne-Siveer est en droit d'exiger de l'abonné, en lui fixant rendez-vous, de procéder à la lecture du compteur, et cela dans le délai maximum de trente jours. Dans le cas où le compteur n'aurait pas été lu par un agent Eaux de Vienne-Siveer deux années de suite par défaut de réponse de l'abonné aux demandes de rendez-vous, la consommation annuelle facturée sera alors majorée de 100%.

Par ailleurs, Eaux de Vienne-Siveer est en droit de procéder à la fermeture du branchement.

En cas de blocage du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la moyenne des deux dernières années ou, à défaut, sur une période significative.

Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les réparations, les vérifications ou le renouvellement des équipements liés à la partie publique du branchement, notamment les compteurs, Eaux de Vienne-Siveer est en droit de supprimer immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement de l'abonnement jusqu'à la fin de la période.

L'abonné est tenu de protéger le compteur contre les accidents de toute nature et en particulier contre le gel, les retours d'eau chaude, les bris,...A défaut, il supportera le coût de remplacement des équipements de la partie publique du branchement (notamment les compteurs).

Article 20 : Compteurs : vérification

Eaux de Vienne-Siveer peut procéder à la vérification des compteurs et des index aussi souvent qu'il le juge utile.

En cas d'écart constaté entre la radio relève et la relève physique du compteur, c'est cette dernière qui fera foi.

Les relevés de compteurs demandés en dehors de la période normale des relevés sont à la charge de l'abonné et facturés à celui-ci suivant les tarifs définis par Eaux de Vienne-Siveer.

L'abonné a le droit de demander la vérification de l'exactitude des indications de son compteur en demandant par courrier la dépose du compteur, en vue de son étalonnage ou expertise.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires ou si ses indications sont favorables à l'abonné, les frais de vérification seront supportés par ce dernier.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par Eaux de Vienne-Siveer. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé sur la base de la consommation moyenne des deux dernières années ou sur une période significative.

Article 21 : Fuites sur installations

Les fuites intervenues sur la partie privée du branchement ou sur les installations privées de l'abonné peuvent éventuellement faire l'objet d'un écrêtement selon la réglementation en vigueur (III bis de l'article 2224-12-4 du CGCT).

Tout recours sera soumis à la collectivité.

CHAPITRE IV - PAIEMENT

Article 22 : Paiement des abonnements et consommations

La facturation sera effectuée conformément aux tarifs fixés par Eaux de Vienne-Siveer auxquels s'ajouteront les taxes et redevances légales en vigueur.

Le montant des factures (abonnement et tarification du volume consommé) sera acquitté par l'abonné auprès du comptable public.

Pour les compteurs dont les relevés n'ont lieu qu'une fois par an, le paiement d'une consommation estimée basée sur la consommation de l'année précédente sera demandé, la régularisation intervenant à l'émission du solde après le relevé du compteur de l'abonné.

L'abonné dispose d'un délai de quinze jours à réception de sa facture pour procéder à son paiement. Passé ce délai, le recouvrement des sommes dues par les abonnés s'effectuera selon les dispositions prévues pour les produits locaux.

Toutefois, à défaut de paiement et sans préjudice des poursuites de droit, Eaux de Vienne-Siveer pourra, au vu des informations communiquées par le comptable public, procéder à la fermeture du branchement, conformément aux dispositions réglementaires.

L'abonné ne pourra obtenir la réouverture de son branchement que sous la double condition d'avoir réglé d'une part toutes les sommes dont il est redevable et d'autre part, les frais de fermeture et de réouverture fixés par Eaux de Vienne-Siveer.

Article 23 : Moyens de paiement des factures

Les factures doivent être réglées au comptable public dont les coordonnées figurent au recto de la facture de l'abonné. Aucune réclamation n'est suspensive de paiement.

Pour éliminer tout contre temps dans l'acheminement des factures, les changements, ou modifications d'adresse devront être signalés par l'abonné à Eaux de Vienne-Siveer dans les plus brefs délais.

Plusieurs moyens de paiement sont mis à disposition de l'abonné (ceux-ci peuvent varier d'une commune à une autre). L'abonné peut procéder au règlement par espèces au guichet du trésor public, chèque, prélèvement sur compte bancaire à l'échéance, Titre Interbancaire de Paiement, Titre bancaire de paiement par internet, mensualisation ou virement.

Le paiement par mensualisation au titre de l'année N se fait sous la forme de 10 prélèvements mensuels identiques calculés sur la base du montant de la facture de l'année N-1 ; après émission de la facture consécutive au relevé du compteur, il apparaît soit un solde à payer soit un excédent qui sera remboursé à l'abonné.

L'abonné reçoit un plan des prélèvements opérés pendant l'année au titre de cette mensualisation. L'abonné a la possibilité de faire modifier le montant des mensualités ou d'interrompre la mensualisation et d'opter pour un autre moyen de règlement.

CHAPITRE V - INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

Article 24 : Interruptions résultant de cas de force majeure et de travaux

L'abonné ne peut réclamer aucune indemnité à Eaux de Vienne-Siveer pour les interruptions momentanées de la fourniture d'eau résultant du gel, de sécheresse, de réparation ou de tout autre cas analogue, considérées comme cas de force majeure.

Il en est de même pour les variations de pression et la présence d'air dans les conduites publiques.

Dans l'intérêt général, Eaux de Vienne-Siveer est tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau. Eaux de Vienne-Siveer informe les abonnés quarante-huit heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux prévisibles de réparation ou d'entretien.

Pendant tout arrêt, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Article 25 : Restrictions à l'utilisation de l'eau et modifications des caractéristiques de distribution

En cas de force majeure, Eaux de Vienne-Siveer a le droit d'interdire à tout moment l'utilisation de l'eau par les abonnés pour tout autre usage que les besoins ménagers et de limiter la consommation en fonction des possibilités de distribution.

Dans l'intérêt général, Eaux de Vienne-Siveer peut procéder à la modification du réseau de distribution ainsi que de la pression de service, même si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, sous réserve que Eaux de Vienne-Siveer ait averti les abonnés en temps opportun des conséquences desdites modifications.

Si les conditions de distribution ont été modifiées, un réducteur de pression peut être mis en place par Eaux de Vienne-Siveer avec l'entretien et le renouvellement de cet équipement à la charge de l'abonné.

Article 26 : Cas du service de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des bouches et poteaux d'incendie incombe à Eaux de Vienne-Siveer et au service de protection contre l'incendie.

CHAPITRE VI - VOIES DE RECOURS ET DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 27 : Modalités de règlement des litiges

27-1 Modalité de règlement amiable interne

En cas de litige relatif à l'exécution du présent règlement d'usage ou d'insatisfaction, l'abonné peut adresser une réclamation écrite au service clientèle dont les coordonnés figurent sur sa facture. Si l'abonné n'est pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle, ou en cas d'absence de

réponse, il peut saisir l'instance de conciliation interne des litiges aux coordonnées suivantes :

Eaux de Vienne-Siveer

Commission « relation avec les abonnés et solidarités »

55 rue de Bonneuil-Matours

CS 90825 - 86034 Poitiers cedex

L'abonné devra, dans sa requête, motiver son insatisfaction quant à la réponse qui lui a été apportée par le service clientèle.

L'avis de la commission est par la suite transmis à l'approbation du Bureau d'Eaux de Vienne-Siveer.

Article 27-2 Voie de recours externe

Dans le cas où le différent ne serait pas résolu par l'instance de conciliation interne, l'abonné peut saisir directement et gratuitement le médiateur de l'eau pour les litiges concernant l'exécution du service public d'eau entrant dans son champ de compétences :

- en adressant une lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige, à l'adresse : Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08
- en complétant le formulaire en ligne à l'adresse <http://www.mediation-eau.fr>

Toutefois, les abonnés faisant usage de l'eau à titre professionnel n'entrent pas dans le champ de compétence de la médiation de l'eau.

Ces modes de règlement amiable internes et externes des litiges sont facultatifs.

L'abonné peut donc à tout moment saisir les tribunaux de l'ordre judiciaire compétents.

Article 28 : Publicité et opposabilité du présent règlement

Le présent règlement est remis à l'abonné lors de la souscription de son abonnement ou adressé par courrier postal ou électronique. Il est également disponible dans les locaux d'Eaux de Vienne-Siveer, sur le site internet ainsi que sur l'espace personnel abonné Eaux de Vienne-Siveer.

Le paiement par l'abonné de la première facture suivant sa diffusion rend opposable le présent règlement.

Article 29 : Dispositions d'application du règlement

Le présent règlement entre en vigueur avec effet immédiat à la date exécutoire de la délibération du comité syndical l'approuvant. Tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par Eaux de Vienne-Siveer et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

Le Président d'Eaux de Vienne-Siveer, ses agents ainsi que le comptable public en tant que de besoin, sont chargés, chacun pour ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et adopté par le comité d'Eaux de Vienne-Siveer, dans sa séance du 30/06/2016.

Le Président, Rémy COOPMAN

The stamp is circular with the text "SYNDICAT EAU" at the top and "ASSISEMENT" at the bottom. In the center, it says "Eaux de Vienne SIVEER".



SIÈGE SOCIAL

Eaux de Vienne
55 Rue de Bonneuil Matours
CS 90825
86034 POITIERS CEDEX

CONTACTS

Tél : 05 49 61 16 90
contact@eauxdevienne.fr
www.eauxdevienne.fr

