



RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

L'AGGLO
100% DURABLE !



Communauté d'Agglomération
Béthune-Bruay
Artois Lys Romane

RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

LES NOTIONS POUR MIEUX COMPRENDRE

Le règlement du service désigne le document établi par la CABBALR et adopté par décision du Président n°2024/688 du 20/09/2024 ;
Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant et de l'abonné du service.

Les termes « **vous** » et « **abonné** » désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

L'Exploitant désigne la régie eau potable de la Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay Artois Lys Romane (CABBALR), en charge du Service public de l'Eau.

arrêtés d'autorisation

Article 18 : Obligation d'entretenir les installations de prétraitement

Article 19 : Prescriptions relatives aux caractéristiques de l'effluent.

LES 5 POINTS ESSENTIELS DU RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone, courrier, mail et à l'accueil du service Relations des usagers.

Le règlement de votre première facture dite "facture de frais d'accès au service" confirme votre acceptation du règlement de Service de l'Eau et des conditions particulières de votre contrat, transmis par l'exploitant avant la signature du contrat.

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 scellés.

LES TARIFS

Les tarifs du service (abonnement et consommation en m³ d'eau) sont fixés par délibération du Conseil Communautaire. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base de la consommation des m³ d'eau consommée et comprend un abonnement au service de l'eau potable et au service d'assainissement collectif. 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. En l'absence de relevé, la facturation de la consommation pourra être estimée.

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, 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. En cas d'utilisation de l'eau potable pour raison autre que domestique, vous devrez garantir l'absence de risque de siphonage du réseau par la mise en place d'un disconnecteur adapté. Ce dernier fera l'objet d'un entretien au minimum annuellement par un professionnel. Une facture de l'entretien annuel sera fournie à l'Exploitant .

1- LE SERVICE DE L'EAU

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

Article 1-1 La qualité de l'eau

L'Exploitant est tenu de fournir une eau respectant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer les maires des communes concernées de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'entraîner des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Elles sont accessibles à l'adresse suivante :

<https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau>

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant pour connaître les caractéristiques de l'eau et consulter le site Internet de l'ARS (accès en ligne aux résultats d'analyses :

<https://www.bethunebruay.fr/fr/eau-potable>

Si la qualité de l'eau n'est pas conforme à votre point de consommation (robinet à l'intérieur de votre logement ou de votre local professionnel), L'Exploitant sera déchargé de toute responsabilité s'il apporte la preuve que la qualité de l'eau est conforme au point de desserte. (se reporter à l'article 3 du présent règlement).

Article 1-2 Les engagements de l'Exploitant

L'Exploitant est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur.

En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6^e étage de l'immeuble.

La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. L'Exploitant peut vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution. Vous êtes invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression.

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 l'Exploitant ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Une surveillance régulière de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS),
- 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,
- Un rendez-vous dans un délai de 72h 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 indiquée sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai de première intervention d'un technicien de l'ordre de 2 heures en cas d'urgence.
- Un service relations usagers au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) pour

effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,

- Une réponse écrite à vos courriers dans un délai de 30 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau : L'envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- La réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours après acceptation du devis et sous réserve de la réception des autorisations administratives,
- Une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard dans les 48 heures ouvrées, lorsque vous emménagez dans un logement doté d'un branchement existant conforme.
- Une fermeture de branchement dans un délai maximum de 72 heures ouvrées suivant votre demande, en cas de départ.

Article 1-3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En vous abonnant, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau et à avoir une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

Ces règles vous interdisent :

- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat
- 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 du compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés ;
- 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'aspirer directement dans le réseau public ;
- Manœuvrer les appareils du réseau public ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ; si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne l'interruption du service après mise en demeure restée sans effet à l'issue d'un délai de 15 jours et l'application des pénalités prévues par délibération du conseil communautaire. L'Exploitant se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés, lorsque cette mesure est la seule envisageable pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou pour faire cesser un délit.

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, et après mise en demeure préalable, votre contrat est résilié et le compteur

enlevé.

Article 1-4 Les interruptions du service

L'Exploitant 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. Le service de l'eau vous informe des interruptions du service (travaux de réparation ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance par tout moyen possible (affichage, mail, téléphone, distribution d'avis...) et sans délai en cas de force majeure ou d'accident. La distribution sera interrompue sans information préalable aux abonnés.

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 ou un cas de force majeure. La force majeure se définit par trois critères, évalués de manière cumulative : l'extériorité, l'imprévisibilité et l'irrésistibilité.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, l'Exploitant doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation.

Article 1-5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

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

Article 1-6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant et au service de lutte contre l'incendie.

Article 1-7 L'astreinte

L'exploitant est tenu d'assurer la continuité du service et, pour cela, assure un service d'astreinte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le recours à l'astreinte répond à trois critères :

- Le risque de rupture de la continuité de service ou sanitaire,
- La sécurité,
- Le risque de dommages aux biens.

En dehors de ces critères, l'Exploitant intervient durant les heures de service indiquées sur votre facture. En cas de déplacement non justifié par l'astreinte, l'Exploitant pourra procéder à la facturation des frais afférents fixés par délibération du Conseil Communautaire.

2 - VOTRE CONTRAT

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

Article 2-1 Conditions d'obtention de l'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires des immeubles pouvant justifier de leur qualité par un titre. Ils peuvent être accordés aux locataires, aux usufruitiers, nus propriétaires ou occupants de bonne foi, sous réserve qu'ils puissent justifier de leur droit d'occupation.

L'abonnement d'une personne morale (société, collectivité, association, etc.) est effectué au nom et pour le compte

de la personne morale. Il mentionne les coordonnées de la personne physique gestionnaire. Tout changement de situation, notamment de gestionnaire, doit être porté à la connaissance de l'Exploitant dans les meilleurs délais.

À cet effet, l'Exploitant se réserve le droit de demander, pour tout abonnement souscrit, la transmission de pièces justificatives telles que la copie du contrat de bail pour un locataire, la copie de l'acte notarié pour le propriétaire, un extrait KBis pour une société ou encore un contrat de gestion pour un gérant de biens.

Les abonnements conclus par des cabinets immobiliers ou gérants pour le compte d'une copropriété ou d'une personne sous tutelle doivent mentionner les coordonnées de la personne physique ou morale représentée ainsi que celles du représentant.

Tout changement de situation, notamment de gestionnaire, doit être porté à la connaissance de l'Exploitant dans les meilleurs délais.

Article 2-2 Les différents abonnements

2-2-1 L'abonnement individuel ordinaire

Il est souscrit par tout usager abonné au service de l'eau, lorsque le compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation.

2-2-2 L'abonnement collectif ordinaire

Il est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale d'un immeuble ou lotissement. Le(s) titulaire(s) de cet abonnement font leur affaire de la répartition entre eux des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement.

2-2-3 Les abonnements individuels dans un immeuble collectif ou lotissement privé

Dans un immeuble collectif ou lotissement privé, si vous bénéficiez de contrats individuels de fourniture d'eau, deux types d'abonnement sont alors souscrits simultanément :

- l'abonnement individuel :

Il est souscrit pour chaque point de consommation de l'immeuble par l'utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur...). La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.

- l'abonnement collectif :

Il est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

2-2-4 Individualisation des contrats dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements

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

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées qui seront transmises par l'Exploitant sous un délai de 15 jours. Les documents comprendront :

- Une note d'aide à la décision
 - Une note d'information relative au site
 - La procédure d'individualisation (prescriptions techniques et administratives générales)
 - Le protocole d'analyse
 - Les recommandations techniques pour l'individualisation
- Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

Tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel.

Un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements ordinaires).

2-2-5 Les abonnements temporaires

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

Ces abonnements sollicités par écrit 5 jours ouvrés avant le fait générateur donnent lieu à l'établissement d'un contrat d'abonnement. L'index à la pose et à la dépose fait foi pour la facture d'arrêt de compte.

Vous devez résilier votre contrat d'abonnement selon les conditions fixées par l'article 2-4.

L'Exploitant devra avoir accès au compteur pendant toute la durée des travaux. En cas de disparition, perte ou dégradation, l'abonné est responsable du système de comptage mis à sa disposition, et s'expose à des pénalités conformément à la délibération du Conseil Communautaire de la CABBALR.

2-2-6 Prises d'eau autres que branchements d'immeubles

Il est strictement interdit à quiconque de prélever de l'eau sur le réseau, dont le débit ne sera pas mesuré par un compteur. En particulier, l'utilisation des prises d'incendie est interdite, ces prises ne devant être manœuvrées, avec l'accord de l'exploitant, que par les corps de sapeurs-pompiers pour leurs exercices ou pour la lutte contre l'incendie. Les infractions sont constatées par les agents de l'exploitant et donnent lieu à l'application de pénalités fixées par délibération de conseil communautaire de la CABBALR et peuvent donner lieu à poursuites judiciaires.

Au cas où, en raison du caractère temporaire des besoins en eau (entreprise pour travaux de construction par exemple), l'aménagement d'un nouveau branchement ne semblerait pas justifié, l'intéressé, qui devra en faire la demande par écrit à l'Exploitant, pourra être autorisé à prélever de l'eau aux prises d'incendie et aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale qui sera installée par l'Exploitant, sous réserve de l'accord préalable de la collectivité compétente.

Les prises de raccordement d'eau fournies par l'Exploitant seront toujours en bon état de fonctionnement, ce que l'utilisateur devra constater au moment de la remise. En cas d'endommagement de la prise de raccordement d'eau au cours de son usage par l'intéressé, ce dernier sera tenu d'en informer immédiatement l'Exploitant, les frais de réparation étant à la charge de l'utilisateur.

Il en sera de même en cas d'avarie au poteau de prise d'eau ou au réseau par suite d'une fausse manœuvre de l'utilisateur.

2-2-7 Abonnements complémentaires pour les éleveurs agriculteurs

Pour pouvoir être exonérés de la redevance pour pollution d'origine domestique de l'Agence de l'Eau pour leur consommation d'eau destinée à leur activité d'élevage d'animaux destinés à la production laitière ou de viande, les agriculteurs-éleveurs doivent disposer d'un ou plusieurs compteur(s) secondaire(s) mesurant cette consommation spécifique.

Pour ce faire un ou des contrat(s) d'abonnement

complémentaire(s) est (sont) souscrit(s). L'ensemble des travaux à réaliser sur le réseau privé est à votre charge. Ils sont exécutés conformément aux dispositions fixées à l'issue d'un diagnostic contradictoire permettant, notamment, de définir le(s) emplacement(s) du (des) compteur(s) secondaire(s).

Le ou les compteur(s) secondaire(s) est (sont) fourni(s) et posé(s) par le service de l'eau à votre charge. Toutes les dispositions du présent règlement relatives aux compteurs sont applicables aux compteurs secondaires.

2-2-8 Abonnements pour appareils publics

Des abonnements pour les appareils implantés sur le domaine public appartenant notamment aux catégories suivantes : bornes-fontaines, fontaines et prises publiques, lavoirs, abreuvoirs, urinoirs publics, bouches de lavage, d'arrosage, réservoirs de chasse des égouts, peuvent être consentis aux communes.

Ces abonnements peuvent être refusés par l'Exploitant si les volumes d'eau nécessaires, ou la pression et le débit requis, sont incompatibles avec les installations de l'Exploitant et le bon fonctionnement de la distribution.

Les opérations de surveillance, vérification, entretien et réparation des appareils publics mentionnés ci-dessus sont à la charge de l'abonné.

2-2-9 Abonnements de grande consommation

Des abonnements de grande consommation sont accordés dans le cadre des ventes d'eau en gros à d'autres collectivités. Une convention particulière est établie pour chaque abonnement de grande consommation selon les conditions fixées par l'Exploitant. En cas de nécessité, la convention peut prévoir des périodes temporaires d'interdiction de certains usages de l'eau ou fixer une limite maximale aux quantités fournies.

2-2-10 Abonnements du propriétaire non occupant pendant les périodes de vacance du logement

L'Exploitant recommande au propriétaire de s'assurer auprès de leur locataire sortant que celui-ci a bien résilié le contrat d'eau et qu'un agent doit passer prochainement pour fermer le branchement.

Pour autant, si le propriétaire souhaite bénéficier de l'eau pendant la période de vacance du logement, l'Exploitant l'invite à souscrire un contrat en bonne et due forme à son nom.

En cas de réception d'un contrat d'eau non souhaité, l'Exploitant recommande aux propriétaires d'indiquer sans délai leur refus au service d'eau.

A réception d'une facturation liée à l'assainissement, l'Exploitant invite les propriétaires à s'en acquitter normalement.

En effet la redevance de collecte et de traitement des eaux usées est une redevance réglementaire (et non contractuelle) et de ce fait, elle peut être facturée sans contrat. Ainsi, un service d'assainissement serait fondé à facturer, sans souscription d'un contrat des redevances d'assainissement au propriétaire non occupant pour une consommation survenue sur la période de vacance de logement.

Pour autant, en cas d'enregistrement d'une consommation lorsque les lieux sont vides, l'Exploitant conseille de faire vérifier sans attendre les installations du logement, cela pouvant être le signe d'une anomalie.

2-2-11 Abonnements spéciaux pour la lutte contre l'incendie

L'Exploitant peut consentir, s'il les juge compatibles avec le bon fonctionnement de la distribution de l'eau, des abonnements pour lutter contre l'incendie.

Ces abonnements donnent lieu à la mise en place

d'équipements spécifiques (compteur et vanne plombée).

Article 2-3 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande, auprès de l'Exploitant de l'eau par internet, (sur le site internet de l'Exploitant), téléphone, mail, courrier ou directement dans ses bureaux.

L'Exploitant s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 8 jours ouvrés.

Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, collectif, commercial, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavages...) et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau.

Vous recevez, par courrier ou mail, les informations précontractuelles relatives à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau que vous devrez accepter.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours calendaires.

Après accord exprès de votre part, une première facture vous sera adressée sous sept jours calendaires.

Cette facture correspond :

- À l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- Aux frais d'accès au service, incluant les frais de souscription, d'ouverture et fermeture du compteur pour toute la période d'abonnement ;

Votre contrat prend effet, sous réserve de l'exercice du droit de rétractation :

- Soit à la date de la souscription de l'abonnement,
- 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 si cette dernière avait été coupée.

L'ensemble des pièces relatives à votre abonnement vous sera adressé par voie électronique (et accessible dans votre espace client sur le site internet de la CABBALR) ou par courrier.

Suite à la souscription du contrat, l'Exploitant procédera au contrôle de conformité du branchement. Une attestation de conformité sera remise à l'Abonné.

L'Exploitant se réserve le droit de contrôler le branchement durant toute la durée du contrat.

A compter de la date de remise de l'attestation de conformité du branchement à l'Abonné, si une dégradation de l'installation est constatée par l'Exploitant, l'Abonné s'expose à l'application des pénalités fixées par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

2-3-1 La protection de vos données à caractère personnel

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique par l'Exploitant d'eau aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement. Elles sont conservées pour une durée de 4 ans à compter du terme de votre contrat sauf délai de conservation réglementaire contraire.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies aux fins de gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des

interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Elles sont conservées pendant la durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par l'Exploitant (accueil téléphonique, interventions, informatique, facturation, encaissement et recouvrement), et éventuellement ses sous-traitants avec le même niveau de protection. Elles sont également destinées aux organismes publics dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès du Délégué à la Protection des données.

Le Délégué à la Protection des Données (DPD) peut être contacté par messagerie électronique à l'adresse : dpo@bethunebruay.fr

Vous pouvez également déposer, si vous le souhaitez, une réclamation auprès de la CNIL.

Article 2-4 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment aux coordonnées indiquées sur votre facture au numéro de téléphone indiqué sur la facture, par internet sur le site de l'Exploitant, mail, courrier et accueil. Vous devez communiquer l'index du compteur à l'Exploitant ou à défaut permettre le relevé du compteur par un de ses agents dans les 5 jours calendaires suivant la date de résiliation.

La demande de résiliation ne sera considérée comme complète et donc effectivement prise en compte qu'à réception de tous les éléments cohérents suivants :

- L'index du compteur,
- La date de départ
- La nouvelle adresse.

En cas de demande incomplète, l'Exploitant vous en informe dans un délai raisonnable afin de lui fournir les éléments manquants.

Une facture d'arrêt de compte valant résiliation du contrat d'abonnement est alors adressée soldant ainsi les consommations jusqu'à la fin de l'abonnement.

Le contrat d'abonnement prend fin dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de présentation de la demande.

Si votre successeur est connu et emménage dans un délai court, le compteur n'est pas déposé, le branchement reste en service. Vous présentez votre demande de résiliation conjointement avec une nouvelle demande d'abonnement formulée par votre successeur pour le même branchement et un nouvel abonnement est établi dans les conditions fixées par le présent Règlement.

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

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Dans le cas d'omission de votre demande de résiliation du contrat en bonne et due forme, vous demeurez responsable du paiement des sommes qui seront dues à la date du relevé, même si vous faites la preuve qu'une partie de ces redevances résulte de l'usage d'un tiers.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droits restent responsables vis-à-vis de l'Exploitant de toutes les

sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau.

2-4-1 Défaut d'abonnement

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiant du service de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un abonnement s'expose à une pénalité dont le montant est fixé par délibération du Conseil Communautaire de la CABBALR et est redevable des volumes consommés depuis le dernier relevé du compteur, ainsi que de tous les frais et taxes y afférent.

Par ailleurs, en l'absence d'abonnement, elle s'expose à la fermeture de son branchement.

2-4-2 Fermeture du branchement

2-4-2-1 A votre demande

Si vous demandez la résiliation de votre abonnement, sans établissement d'un nouvel abonnement pour le même branchement, cela entraîne la fermeture et, le cas échéant, la dépose du compteur.

2-4-2-2 A l'initiative de l'Exploitant

Même s'il n'a pas reçu votre demande de résiliation de contrat, l'Exploitant peut y mettre fin, moyennant le respect de l'envoi d'une mise en demeure préalable, par lettre recommandée avec accusé de réception, qui vous est notifiée dans les cas suivants :

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations constituant des faits graves susceptibles d'affecter la qualité de l'eau, et/ou l'intégrité du patrimoine de l'Exploitant.
- Dans le cas de votre départ sans préavis, et constaté par l'Exploitant.

L'Exploitant peut résilier un contrat d'abonnement à la suite du jugement de liquidation judiciaire de la personne morale titulaire de l'abonnement. Il procède à la fermeture du branchement après un délai de quinze jours ouvrés suivant la date du jugement de la procédure, à moins que dans ce délai, l'administrateur judiciaire ou le mandataire judiciaire à la liquidation n'ait demandé par écrit de maintenir la fourniture d'eau.

3 - LE BRANCHEMENT

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

La partie privée du branchement, qui démarre à partir du joint de raccordement au réseau privé ou la limite avec le domaine public si le compteur est placé en domaine public, est à votre charge et sous votre responsabilité. Reportez-vous à l'article 4 du présent règlement pour en savoir plus sur le compteur. Il est conseillé de mettre en place après le système de comptage, côté privatif, un robinet d'arrêt.

Article 3-1 La description

Le branchement est un ouvrage public, pour partie réalisé sur le domaine public, réalisé aux frais de l'abonné, l'Exploitant en réalise ultérieurement l'entretien.

Le branchement est l'ouvrage qui relie la canalisation publique d'alimentation en eau potable à l'immeuble desservi. Il comprend depuis la canalisation publique :

- 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 de branchement située tant en domaine public qu'en domaine privé jusqu'au poste de comptage s'il existe ou jusqu'au robinet d'arrêt général pour les immeubles sans comptage en pied d'immeuble. Dans le cas où le système de comptage général serait inexistant, le branchement (partie publique) s'arrête à la limite de propriété.,
- 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 (scellé),
- Le cas échéant, les équipements de télérelève (module radio, ...),
- Le clapet anti-retour.

Zoom sur la protection contre les retours d'eau :

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, vos installations intérieures doivent être conformes à la norme relative à la protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour d'eau (NF EN 1717 – mars 2001).

Tous les équipements de protection sont à votre charge (achat, mise en place et entretien), excepté le clapet anti-retour qui est situé en aval du compteur général ou individuel. Il est posé par l'Exploitant à ses frais.

Vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une autre source que le réseau de distribution d'eau.

Votre réseau privé commence à partir du joint (inclus) situé après le système de comptage.

La responsabilité de l'Exploitant sur les branchements s'organise comme suit :

- Lorsque le compteur est situé en domaine ; public : elle s'arrête à la limite de propriété
- Lorsque le compteur est situé en fosse en propriété privée (hors de tout bâtiment), elle s'arrête au clapet anti-retour (joint exclu);
- Lorsque le compteur est situé en regard compact en propriété privée (hors de tout bâtiment), elle s'arrête à la jonction hors regard avec l'installation privée ;

La responsabilité de l'Exploitant n'est pas exclue pour les conséquences dommageables d'accidents survenus sur la partie du branchement située au-delà du domaine public.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Cet abri doit être protégé contre le gel et conforme aux prescriptions du service.

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

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

Dans le cas particulier des immeubles en individualisation des contrats de fourniture d'eau, le robinet d'arrêt situé avant compteur (individuel) et éventuellement le clapet anti-retour en aval sont de la responsabilité du propriétaire de l'immeuble.

Article 3-2 L'installation et la mise en service

Les branchements sont réalisés sur demande auprès de l'Exploitant.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant 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, sous sa responsabilité.

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 ou ayant recours à d'autres ressources telles que la récupération d'eau de pluie ou forage privé et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement est subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du dispositif de comptage d'un disconnecteur bénéficiant de la marque NF Antipollution adapté ou d'une disconnexion en surverse totale. Ce dispositif sera installé par un professionnel à vos frais et vous devrez en assurer la surveillance et le bon fonctionnement. Vous devrez fournir à l'Exploitant une preuve de l'entretien du dispositif antipollution par un professionnel à minima de façon annuelle.

Article 3-3 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 de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité. La mise en eau aura lieu après réception du contrat d'abonnement.

Article 3-4 L'entretien

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

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

- Les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- Les frais de déplacement ou modifications du branchement effectuées à votre demande
- Les frais résultants d'une faute de votre part à votre charge.

Vous êtes chargés de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

Article 3-5 L'ouverture et la fermeture

Les frais d'ouverture et de fermeture de l'alimentation en eau à votre demande sont inclus dans les frais d'accès au service lors de la souscription de votre abonnement.

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

Toute demande de manœuvre supplémentaire du branchement, fermeture temporaire, sera à votre charge et facturée conformément aux tarifs en vigueur fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

Si la fermeture est à l'initiative de l'abonné mais faisant suite à une modification du présent règlement de service décidée par l'Exploitant, les frais de fermeture sont à la charge de l'Exploitant.

Article 3-6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux sont réalisés par l'Exploitant ou l'entreprise désignée par celui-ci.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

Article 3-7 Suppression du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la suppression du branchement.

Les travaux sont réalisés par l'Exploitant ou l'entreprise

désignée par la Collectivité.

Dans le cas où le branchement est fermé depuis plus de dix ans, l'Exploitant se réserve le droit de procéder à sa suppression. De la même façon, en cas de travaux de renouvellement de réseau, l'exploitant se réserve le droit de ne pas le renouveler.

4 - Le compteur

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau et d'établir la facturation du service public d'eau potable. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque abonné n'a lieu qu'au moyen d'un compteur.

Pour un même branchement, le nombre et les caractéristiques du ou des compteurs sont fixés par l'Exploitant.

L'Exploitant peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, l'Exploitant d'eau vous informera de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

S'il s'avère que les besoins de l'abonné ne correspondent pas ou plus aux caractéristiques (calibre) du ou des compteurs, ce ou ces dernier(s) seront renouvelés et réajustés par l'Exploitant sans que vous ne puissiez émettre de contestation.

Le non-respect de cette règle autorisera l'Exploitant à faire retirer l'(les) appareil (s) non conforme(s) aux normes précitées et remettre en état le lieu de fourniture aux frais du propriétaire, après notification préalable à l'abonné, par courrier avec lettre recommandée et accusé de réception. A défaut de réponse de l'abonné dans un délai d'un mois, le dispositif de comptage sera remplacé.

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

Article 4-1 Les caractéristiques

Les compteurs font partie des branchements. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par l'Exploitant (dans les conditions précisées par les articles 3 et suivants).

Il vous est interdit de déplacer le compteur, d'enlever les bagues d'inviolabilité ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, vous êtes financièrement et pénalement responsable y compris sur les équipements de relève à distance.

Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées contre vous par l'Exploitant, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résultent de votre malveillance ou négligence, seront mis intégralement à votre charge.

Article 4-2 Emplacement des compteurs

Le compteur est en général placé en domaine public, (aussi près que possible du domaine privé), à l'extérieur, dans un regard qui, dans tous les cas, assurera une protection contre le gel et les chocs et permettra un accès facile aux agents de l'Exploitant par une trappe visible et accessible.

A défaut d'avoir respecté ces précautions, et dans le cas où le compteur est placé en domaine privé, tout dommage causé par choc ou gel sera réparé par l'Exploitant à vos frais.

Le regard est réalisé à vos frais, soit par toute entreprise de votre choix, soit par l'Exploitant. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées sur demande par l'Exploitant.

Le regard ne fait pas partie du branchement tel que défini à l'article 3-1. Il fait partie des installations privées, il est sous

vos responsabilité notamment la charge de l'entretenir.

Le compteur peut être installé dans un abri spécial, appelé regard compact, conforme aux règles suivant les prescriptions techniques de la Collectivité (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs).

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

La pose du joint aval au clapet anti-retour, qui fait partie des installations privatives, incombe à l'Exploitant lors de la mise en place d'un compteur neuf ou du remplacement d'un compteur dans la limite de l'année qui suit l'intervention.

4-2-1 La protection du compteur

L'exploitant est responsable des canalisations situées sous propriété privée mais en amont du compteur, compteur inclus, ces canalisations et compteur sont des ouvrages publics mêmes s'ils appartiennent aux propriétés privées.

Le coût de remplacement est à votre charge, sauf si vous n'êtes pas responsable de la détérioration ou de l'usure prématurée.

Le principal danger concerne le froid et le gel. Parce que le gel du compteur peut provoquer des fuites d'eau et donc des dégâts importants dans votre habitation. Une surconsommation significative entraînera une hausse du montant de votre facture.

Il est donc conseillé, en période de grand froid de protéger le compteur :

- Pour **un compteur situé dans une pièce non chauffée** : mettre des plaques isolantes et des gaines adaptées aux conduites. Les canalisations sont plus vulnérables que le compteur. Elles doivent donc être systématiquement protégées du froid. Les robinets extérieurs sont également à mettre hors d'eau et à purger pour l'hiver.
- Pour **un compteur situé dans une fosse (regard enterré)** : entretenir votre fosse à compteur pour le protéger du gel et faciliter l'accès au technicien. Surveillez la végétation qui devient envahissante, évitez les bacs à fleurs sur les couvercles de fosses qui doivent être soulevés aisément par une seule personne. Une protection simple et efficace consiste à mettre sur le compteur un ou plusieurs sacs en plastiques robustes contenant des matériaux isolants légers et imputrescibles types polystyrène ou polyuréthane. Mais attention, il ne faut pas utiliser de la laine de verre, de roche, de la paille ou des morceaux de tissu qui, captant l'humidité, risquent de geler le compteur, et compliquent grandement l'accès à celui-ci.
- Pour **un compteur situé dans l'habitation**, il est important de ne jamais couper complètement le chauffage en période de froid. Si la période de gel se prolonge ou si elle est intense, laissez couler un mince filet d'eau à l'un des robinets, ce qui permet d'assurer une circulation constante dans le réseau d'eau intérieur et évite à l'eau de geler. Attention n'utilisez ce procédé que pour de courtes périodes car il entraîne des consommations importantes.

En cas de début de gel de l'installation, un manque d'eau sera constaté. Il faut alors fermer l'arrivée d'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel. L'utilisation d'une source de chaleur comme un sèche-cheveux peut ensuite permettre de débloquer la canalisation ou le compteur gelé, ne jamais utiliser de flamme.

En cas d'absence prolongée (résidence secondaire ou autre), il vous est conseillé de fermer le robinet avant compteur après en avoir vérifié l'étanchéité et de vidanger complètement les tuyauteries grâce au robinet d'arrêt.

4-2-2 L'entretien de la fosse

Les agents de l'Exploitant doivent avoir accès à tout moment

au compteur individuel ou général, y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. Vous devez tenir libre d'accès et de tout encombrement le compteur afin de permettre le relevé du compteur et son remplacement le cas échéant.

Vous devez être attentif à l'entretien de votre fosse à compteur d'eau :

- Pour protéger le compteur du gel
- Pour faciliter le suivi de votre consommation (détection de fuite éventuelle).

L'entretien de votre fosse commence par un accès facilité :

- Surveillez la végétation qui devient envahissante, et évitez les bacs à fleurs sur les couvercles des fosses.
- Le couvercle doit être en bon état et étanche pour éviter que le vent ne pénètre dans la fosse et provoque le gel. Il doit également pouvoir être soulevé aisément par une seule personne.

Pour isoler votre fosse il est déconseillé d'utiliser :

- La paille et la terre qui attirent les rongeurs,
- Le textile (habits, couvertures, matelas) non isolants en cas d'humidité et lourd sur les raccords (fragilisation des joints),
- La laine de verre, nid à souris et à guêpes.

Les matières isolantes recommandées sont la plaque de polystyrène ou de polyuréthane.

Toute gêne ou opposition à l'accès au compteur vous expose aux sanctions prévues ou à la prise en charge financière, selon les cas, aux articles 3-4 (faute de l'abonné pour l'entretien du branchement) et 4-7 (notamment impossibilité de relève du compteur en raison de l'absence de l'abonné)

S'il s'agit d'une fuite avant compteur, vous devez contacter l'Exploitant pour qu'il procède à la réparation. Les frais engagés seront pris en charge par l'Exploitant uniquement dans le cas d'une fuite avant compteur.

L'Exploitant est responsable jusqu'au compteur des canalisations et des fuites, y compris si le compteur est situé en domaine privé.

Article 4-3 Entretien et remplacement des compteurs

L'entretien et le renouvellement, ainsi que l'éventuel déplacement du système de comptage, y compris le module de relève à distance sont assurés par l'Exploitant, à ses frais. En cas de remplacement du compteur, l'Exploitant s'engage à vous transmettre l'ancien index. Vous pouvez demander à vérifier l'index du compteur déposé avec le technicien sur place ou demander la photo prise lors du remplacement jusqu'à réception de la facture suivante.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements éventuels de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté les consignes de sécurité définies au présent règlement ou fait preuve de malveillance.

Si le compteur et/ou des équipements éventuels de relevé à distance ont subi une usure anormale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable il est réparé ou remplacé aux frais de l'Exploitant.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais dans les cas où :

- Son dispositif de plombage a été enlevé,
- Il a été ouvert ou démonté,
- Il a subi une détérioration anormale dont vous êtes responsable (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, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service de l'eau, vous expose à la fermeture immédiate

à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous expose à des poursuites et, à la facturation des frais afférents et fixés par délibération du Conseil Communautaire.

Article 4-4 La dépose

La dépose du système de comptage intervient dans deux situations :

- Soit de manière temporaire, à l'occasion de travaux d'aménagement ;
- Soit de manière définitive à l'occasion de la suppression du branchement.

Dans tous les cas, seul l'Exploitant est autorisé à déposer le compteur.

Article 4-5-Vérification et contrôle des compteurs

L'Exploitant peut procéder à la vérification des compteurs selon les prescriptions du Règlement, et aussi souvent qu'il le juge utile.

Toute gêne ou opposition pour accéder au compteur vous expose, après mise en demeure restée sans effet, à la fermeture temporaire de votre branchement, outre l'application de pénalités dont le montant est fixé par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai d'une société indépendante du distributeur ou accréditée COFRAC. Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge et fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité, le volume facturé est dû. 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 et le remplacement du compteur sont à la charge de l'Exploitant. La consommation de la période en cours, ainsi que de la période précédant le relevé, sera alors rectifiée sans possibilité de revenir sur les autres périodes antérieures.

L'Exploitant conserve le compteur jusqu'à la clôture du litige.

Article 4-6 Installations privées

On appelle « installations privées » :

Les installations de distribution situées au-delà du système de comptage.

Les installations privées commencent à partir du joint aval inclus, situé à la sortie du clapet anti-retour.

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

Dans le cas de l'habitat collectif ne comportant pas de compteur général, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés dans la parcelle privée de l'immeuble.

Tout immeuble neuf doit être équipé de dispositifs de comptage individuels permettant de mesurer précisément la consommation dans chaque logement. Cette obligation s'applique depuis le 31 décembre 2006.

4-6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Ces installations ne doivent présenter aucun risque sanitaire ou hydraulique pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

4-6-2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique et provenant notamment d'un puits, d'un forage, d'une source ou d'une réserve de récupération d'eau pluviale, vous devez en avvertir le maire de votre commune et l'Exploitant. Toutes communications physiques entre ces canalisations et celles de la distribution publique sont formellement interdites. Une vanne fermée entre ces deux réseaux n'est en aucun cas considérée comme une séparation physique.

4-6-3 Contrôle des installations

Si vos installations privées sont susceptibles d'entraîner des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant est en droit de procéder au contrôle des installations, avec votre accord.

Vous devez permettre aux agents de l'Exploitant d'accéder à vos installations afin de :

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

Vous êtes informés de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous êtes destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous est facturé selon les tarifs en vigueur fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité

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 expose la nature des risques constatés et vous impose des mesures à prendre dans un délai déterminé.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, le service organise une nouvelle visite de contrôle qui ne vous sera pas facturée. Si une troisième visite de contrôle (à la suite de travaux de mise en conformité non réalisés par exemple) s'avère nécessaire, elle vous sera facturée selon les tarifs en vigueur fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité .

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle facturé selon les tarifs en vigueur fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité

L'Exploitant conserve la possibilité de fermeture immédiate d'un branchement dès lors qu'il fait courir un risque de retour d'eau à la population.

4-6-4 L'entretien et le renouvellement

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

par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité selon l'art 4-2.

Article 4-7 Relevé des compteurs

4-7-1 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Ce relevé est compris dans l'abonnement.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant chargés du relevé du compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant ne peut relever le compteur, il laisse sur place :

- Un avis de passage à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours calendaires (vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone, mail ou sur l'agence en ligne selon les informations présentes sur l'avis de passage..

Si vous n'avez pas renvoyé l'avis de passage dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure de facturation équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre recommandée à permettre le relevé dans un délai d'un mois maximum à compter de la date de réception du courrier. Dans ce cas, l'Exploitant met à votre charge le coût des démarches et des déplacements supplémentaires rendus nécessaires pour permettre le relevé.

À défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, vous vous exposez à la facturation des frais dont le montant est fixé par délibération du Conseil Communautaire de la CABBALR, outre la possibilité pour l'Exploitant d'interrompre l'alimentation en eau à vos frais jusqu'au relevé de l'index, et ce, après mise en demeure préalable restée sans effet.

En cas d'arrêt du compteur depuis le relevé précédent, la consommation pendant la période concernée par l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par vos soins, sur la base de la consommation pendant la même période de l'année précédente.

En cas d'inaccessibilité du compteur (compteur situé à l'intérieur de l'habitation ou absence ou refus répétés d'accès au lieu, après envoi de lettre recommandée et mise en demeure préalable), l'Exploitant peut imposer le déplacement du compteur ou la mise en place d'un système de relevé à distance, à vos frais selon les tarifs fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

En cas de contestation, la révision de la facture ne pourra se faire qu'au travers d'un relevé des index contradictoire effectué par l'Exploitant. Cette intervention donnera lieu, en cas d'exactitude du montant de la facture, au paiement des frais de déplacement et heures prévus.

4-7-2 La relève à distance

La relève à distance désigne le dispositif radio ou de télérelevé permettant de lire à distance les compteurs d'eau. L'Exploitant prend en charge la pose et la maintenance des compteurs, des modules de relève à distance (module compact ou module déporté) et des répéteurs. Le cas échéant des répéteurs pourront être installés dans les parties communes ou privatives. Sans ces équipements, les services liés à la relève à distance ne peuvent être garantis. Une fois que votre habitation est raccordée ou que le compteur est raccordé au système de relève à distance, l'Exploitant s'engage à vous alerter par courrier, mail, SMS ou tout moyen approprié (services inclus dans l'abonnement),

en cas de présomption de fuite ou de surconsommation.

Par ailleurs, lorsque c'est possible, vous pouvez bénéficier des services suivants (inclus dans l'abonnement), via votre espace personnel client sur internet :

- visualisation des consommations journalières
- alertes de surconsommation personnalisables ;
- export de consommation.

Si vous ne recevez pas ponctuellement d'alerte de surconsommation personnalisée, la consommation indiquée sur le compteur fait foi.

Pour les professionnels, des services additionnels facturables pourront être proposés par l'Exploitant sur demande.

L'accès à l'ensemble de ces services sera garanti par l'Exploitant sous réserve de votre éligibilité à la relève à distance compte tenu des caractéristiques de votre logement et de vos équipements.

4-7-3 Les responsabilités

Nous rappelons qu'il est nécessaire de communiquer et de mettre à jour vos coordonnées exactes afin de bénéficier des téléservices. Vous devez vous assurer de la disponibilité de votre messagerie électronique et de votre ligne de téléphonie mobile. L'Exploitant ne saurait être tenu pour responsable au cas où il n'aurait pas été avisé en temps utile des modifications de votre situation impactant la réalisation et le fonctionnement des téléservices.

Par ailleurs, la responsabilité de l'Exploitant ne saurait être engagée en cas de faits indépendants de sa volonté, notamment :

Le non-respect par vous-même et/ou les personnes dont vous répondez des obligations prévues ci-dessus :

- Absence, erreur ou non mise à jour par vous-même de vos coordonnées nécessaires à l'acheminement des courriers, sms et/ou mail ;
- Absence, erreur ou non mise à jour par vous-même des informations nécessaires à la prestation des téléservices ;
- Retard ou non réception d'un mail et/ou sms du fait de l'encombrement ou de la défaillance des réseaux téléphonique et internet ;
- Encombrements ou problèmes de configuration liés à votre messagerie électronique ou vocale ;
- Interférences de toutes sortes, d'origine électrique, radioélectrique ou électromagnétique
- Modification ou débranchement, par vous-même ou par un tiers intervenant à votre domicile autre que l'Exploitant, de tout ou partie de votre poste de comptage.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relève à distance, la relève des compteurs est effectuée à distance par l'Exploitant. En cas de divergence entre l'index figurant sur le compteur et l'index recueilli par l'Exploitant d'eau via le système de relève à distance, seul le compteur physique fait foi.

En cas de refus de l'équipement de relève à distance, l'Exploitant procédera au relevé physique du compteur à vos frais.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre partie sur la base de la consommation moyenne correspondant aux 2 années précédentes ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

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

Pour détecter une fuite, il suffit de suivre les étapes suivantes

- Après avoir vérifié que tous les robinets étaient bien fermés, relevez le soir tous les chiffres du compteur.

- Ne prenez pas d'eau pendant la nuit (même pour les sanitaires)
- Relevez à nouveau le compteur le lendemain matin.

Si certains chiffres ont changé, il existe bien une fuite après compteur, sur vos installations privatives. Vérifiez les robinets, la chasse d'eau, le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude, l'adoucisseur...

Le gel peut aussi provoquer des fuites d'eau. Les compteurs installés à l'extérieur sans protection risquent de se briser sous l'effet de la pression de l'eau gelée et provoquer une fuite lors du redoux (art 4-2-1 la protection du compteur).

A titre indicatif, une fuite de chasse d'eau peut représenter une perte d'eau d'environ 500 litres/jour, 100 litres/jour pour un robinet qui goutte, 60 litres/heure pour un filet d'eau au tuyau d'arrosage.

Toutes ces consommations s'ajouteront à votre consommation habituelle.

Même si le compteur est équipé d'un dispositif de relève 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'information éventuellement placés en propriété privée.

4-7-4 Le cas de l'habitat collectif

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

Un relevé de tous les compteurs est effectué par l'Exploitant à la date d'effet de l'individualisation,

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

5 - LA FACTURE

La facturation des sommes dues par les usagers est faite au nom du titulaire de l'abonnement à l'eau ou à défaut au nom du propriétaire du fonds de commerce, à défaut au nom du propriétaire de l'immeuble conformément à l'article R2224-19-8 CGCT.

En règle générale, si vous n'optez pas pour la mensualisation, deux factures sont adressées par an. Lorsque la facture n'est pas établie à partir de la consommation réelle mesurée par un relevé de compteur, elle est estimée

Les abonnés dont la consommation est particulièrement importante peuvent faire l'objet d'une facturation plus fréquente, sur demande et à la discrétion de l'Exploitant. Les volumes consommés sont facturés à terme échu, soit à partir d'un relevé du compteur, soit par estimation sur la base d'une consommation de référence.

Article 5-1 Présentation de la facture

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ». Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Eau (production et distribution), et des charges d'investissement.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe : abonnement comprenant les frais de location, d'entretien du compteur et les frais de gestion du branchement et une part variable calculée en fonction de la consommation d'eau relevée ou évaluée, toutes deux sur la base de tarifs fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

Outre la rubrique Distribution de l'eau, la facture indique les redevances et taxes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France,...). La facture inclut une troisième rubrique relative au Service de l'Assainissement Collectif. Tous les éléments de la facture sont soumis au taux de TVA en vigueur. La facture est adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

Article 5-2 Fixation et indexation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- Par délibération du Conseil Communautaire de la CABBALR
- 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 par affichage dans les lieux d'accueil de l'Exploitant de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif, ainsi que sur le site internet de la

Collectivité : publication d'actes : <https://www.bethunebruay.fr/fr/publication-dactes-0>.

Toute information est disponible auprès de l'Exploitant.

Article 5-3 Les modalités et délais de paiement

Les factures correspondant à la fourniture de l'eau ainsi qu'à la collecte de vos eaux usées sont établies par le service des eaux en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

Sur le fondement de l'article D.1611-5 du Code Général des Collectivités Territoriales les factures inférieures à 15 € ne seront pas émises. L'Exploitant vous en informe par courrier.

L'ensemble de la consommation qui aurait dû être facturé sera reporté sur une prochaine facture.

Le montant comprend :

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

En cas de dispositif de relève à distance ou à défaut, une consommation estimée calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente.

Toute prestation réalisée par l'Exploitant autre que celles liées directement à la fourniture de l'eau potable, telles que la création d'un branchement neuf, la modification d'un branchement existant sur votre demande, la fourniture, la pose, le déplacement d'un compteur et tout autre cas prévu dans le présent règlement donne lieu à facturation sur la base des tarifs fixés par délibération du Conseil communautaire de la Collectivité.

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.

Différents modes de paiement sont possibles :

- Paiement en espèces par mandat-cash
- Paiement par TIP
- Paiement par chèque

- Paiement par virement
- Paiement en ligne via Internet
- Paiement par prélèvement semestriel
- Paiement par prélèvement mensuel

La mensualisation vous est proposée à tous à partir de 10 m3 de consommation par an. Un contrat vous lie à l'Exploitant sur les conditions d'exercice de la mensualisation.

Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé du compteur. Vous payez alors, chaque mois 10 % de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture annuelle, est réparti en une mensualité complémentaire au mois suivant la facturation. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

Après 2 rejets de prélèvements sur un même exercice, et après notification par l'Exploitant valant mise en demeure restée sans effet, vous êtes exclu de la mensualisation.

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 (Fonds de Solidarité pour le Logement), ...

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.

5-3-1 En cas de non-paiement

En cas de non-paiement, l'Exploitant envoie une lettre de rappel valant mise en demeure qui, restée sans effet, vous expose :

- Aux poursuites légales intentées par l'Exploitant ou le Trésorier Principal.
- Sauf pour les résidences principales à usage d'habitation, à la fermeture de son branchement ; voire la résiliation du contrat d'abonnement ;
- En l'absence de contrat d'abonnement retourné signé et de paiement de la facture relative aux frais d'accès, à la fermeture de son branchement pour défaut d'abonnement.

En cas de non-respect des délais de paiement, vous êtes exposés à des frais de recouvrement.

5-3-2 Le dégrèvement en cas de surconsommation (loi Warsmann)

Dès que l'Exploitant constate, lors du relevé du compteur une augmentation anormale de votre consommation (au sens de la loi n°2012.387 du 22 mars 2012 dite Warsmann) il vous en informe au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé et vous précise à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite non visible sur vos canalisations privées. (A l'exclusion des fuites dues aux équipements).

Dès que l'Exploitant constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous en informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie à la suite d'un relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre consommation moyenne depuis 3 ans, ou, par défaut, le

double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

Si votre abonnement concerne un local d'habitation, vous disposez d'un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation qui vous est portée par l'Exploitant, pour apporter la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation située après le compteur.

Vous devez fournir :

Une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation ainsi que la date de la réparation.

Vous bénéficierez alors d'un écrêtement de votre facture correspondant à la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne telle que définie par la réglementation en vigueur.

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification du compteur.

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelle à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

Pour toutes les autres consommations anormales ne relevant pas de la loi Warsmann, vous adresserez votre réclamation au Président de la Collectivité. L'Exploitant se chargera de l'analyser.

Article 5-4 Remboursements

Vous pouvez demander le remboursement de trop-perçu en cas de facture surestimée. En fonction du montant, il sera procédé par l'Exploitant, après examen de la demande, soit au remboursement de cette somme (à partir de 10 m3 de surestimation), soit à la prise en compte du volume calculé sur la prochaine facture.

6- LITIGES – VOIE DE RECOURS DES USAGERS

Article 6-1 Règlement amiable des conflits

6-1-1 Réclamation préalable

Toute réclamation doit être envoyée par écrit à l'Exploitant à l'adresse indiquée sur la facture, à défaut de facture à l'adresse suivante : Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay Lys Artois Romane, Hôtel Communautaire, 100 Avenue de Londres, CS 40548, 62411 BÉTHUNE Cédex.

La réclamation devra être accompagnée de toutes les justifications utiles, étant précisé qu'il appartient à l'utilisateur d'apporter la preuve du bien-fondé de sa réclamation conformément aux dispositions de l'article 1353 du code civil.

Toute réclamation relative à la facturation ne suspend pas l'obligation de paiement.

L'Exploitant est tenu de produire une réponse écrite et motivée à toute réclamation ou demande de remboursement présentée dans ces conditions, dans un délai maximal de deux mois.

Pour toute autre réclamation concernant une demande de remboursement ou d'indemnisation, l'utilisateur l'adressera au Président de la Collectivité, l'Exploitant se chargera de l'analyser.

En cas de désaccord avec la réponse effectuée par l'Exploitant dans le cadre d'une contestation, l'utilisateur par les abonnés, les propriétaires ou leurs préposés et mandataires constatées par les agents de l'Exploitant peuvent donner lieu à l'application de pénalités et à d'éventuelles poursuites devant les tribunaux compétents.

Le présent règlement prévoit l'application de pénalités

définies par délibération du Conseil communautaire de la CABBALR, dans les divers articles du règlement et notamment dans les cas d'infractions suivants :

1. Défaut de souscription d'abonnement auprès de l'Exploitant
2. Piquage avant compteur sur le réseau public de l'Exploitant
3. Compteur démonté et / ou reposé à l'envers
4. Bris de scellés, caches ou détérioration d'équipement (robinet, radio...)
5. Manœuvre ou tentative de manœuvre du robinet de prise
6. Utilisation d'eau potable sur la voie publique ou poteau d'incendie sans compteur, ni autorisation
7. Non restitution ou dégradation du compteur mis à disposition temporairement.

Les pénalités définies sont appliquées après constat d'une infraction et sans mise en demeure préalable. Elles feront l'objet d'une facture par l'Exploitant comprenant également, la consommation d'eau estimée pendant la durée supposée de l'infraction, selon les modalités reprises en chapitre 5 du présent règlement.

Les pénalités 2, 3 et 4 reprises ci-dessus s'appliqueront dans les conditions mentionnées à l'Article 2-3.

La fermeture du compteur, à titre conservatoire, est motivée par des infractions qui constituent des délits, des fautes graves risquant d'endommager les installations ou susceptibles d'affecter la qualité de l'eau, motivée par la préservation des intérêts légitimes des autres abonnés.

L'Exploitant procède à la remise en conformité du branchement à vos frais ou aux frais du propriétaire dans les mêmes conditions que s'il s'agissait d'un branchement neuf. Par ailleurs, l'infraction pénale de « vol » peut s'appliquer à ces cas de figure, conformément aux dispositions de l'article 311-1 du Code pénal.

Par ailleurs, l'infraction pénale de « vol » peut s'appliquer à ces cas de figure, conformément aux dispositions de l'article 311-1 du Code pénal. L'Exploitant se réserve le droit d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Article 6-2 Recours contentieux

Les différends d'ordre individuel entre vous et l'Exploitant relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires.

Les contestations portant sur l'organisation du service (délibération, règlement de service, etc.) relèvent de la compétence du tribunal administratif de Lille.

La saisine d'une juridiction quelle qu'elle soit, peut être précédée d'un recours gracieux auprès de l'auteur de la décision.

7 - MODALITÉS ET COMMUNICATION DU RÈGLEMENT

Le paiement de votre première facture vaut accusé réception du présent Règlement conformément à l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales.

Ce règlement, pris par décision du Président sera adressé à chaque nouvel abonné, conformément à l'article 2.

Il sera également adressé à tout abonné sur simple demande formulée auprès de la CABBALR et tenu à disposition sur le site internet (www.bethunebruay.fr).

7-1 Modification du règlement

Toute modification au présent règlement peut être décidée par la Collectivité et adoptée selon la même procédure que celle suivie par le règlement initial.

Toutefois ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés par tout moyen adapté (mail, courrier), et après affichage et mise à disposition dans les lieux de la Collectivité dédiés à l'accueil des usagers, sur le site internet.

7-2 Entrée en vigueur du règlement

Le présent règlement entre en vigueur à compter de la date du caractère exécutoire de la décision approuvant le présent règlement. Le présent règlement remplace le règlement antérieur à compter de cette date.

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement.

7-3 Clauses d'exécution

Le Président de la Communauté d'Agglomération de Béthune Bruay Artois Lys Romane, les agents de la Collectivité, ainsi que le comptable.

Le présent règlement de service est
approuvé par décision n°2024/688 du
20/09/2024 ;

Le Président de la Communauté
d'Agglomération Béthune-Bruay, Artois, Lys
Romane

Vu et approuvé
Par délégation du Président Olivier
GACQUERRE
Le Vice-Président chargé de l'eau potable

Philippe SCAILLIEREZ



SCAILLIEREZ Philippe