

# Service de l'Eau Potable

de la Communauté urbaine de Bordeaux

Le règlement



# EAU

eau

Service de l'Eau



## Les mots pour se comprendre

### **Vous**

désigne l'utilisateur, 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 le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

### **La Collectivité**

désigne la Communauté urbaine de Bordeaux propriétaire des réseaux publics de distribution d'eau (ou organisatrice du Service de l'Eau).

### **Le Distributeur d'eau**

désigne l'entreprise Lyonnaise des Eaux, Groupe Suez à qui la Collectivité a confié l'exploitation de ces réseaux et l'approvisionnement en eau potable des Clients dans le cadre d'un Traité de Concession en date du 27 Décembre 1991, modifié par

avenant du 13 janvier 1998 et par avenant prenant effet le 1<sup>er</sup> janvier 2007. Le périmètre géographique visé par le Traité de Concession est celui des communes de : Ambès, Bègles, Blanquefort, Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Le Haillan, Lormont, Mérignac, Parempuyre, Pessac, Saint-Aubin-du-Médoc, Saint-Louis-de-Montferrand, Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Vincent-de-Paul, Le Taillan-Médoc, Talence, Villenave d'Ornon.

### **Le règlement du service**

désigne le document établi par la Collectivité, adopté par délibération du 22 décembre 2006, et déposé en Préfecture le 26 décembre 2006. Il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et du Client.

# EAU

eau

Service de l'Eau



## l'essentiel du règlement du service de l'eau en 5 points

### **Votre contrat**

Vous pouvez souscrire votre contrat par téléphone ou par écrit (mail ou lettre). Le règlement de votre première facture, dite « facture contrat » confirme votre acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement de service de l'eau.

Vous pouvez résilier votre contrat par téléphone, mail ou lettre. Entre la résiliation et la souscription suivante, l'alimentation en eau est généralement maintenue.

Lors de votre départ, pensez à fermer le robinet d'arrêt du compteur.

### **Les tarifs**

Les prix de l'abonnement et du volume d'eau consommée sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### **Le compteur**

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau.

Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets sans autorisation du Distributeur d'eau.

### **Le relevé de votre consommation**

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par le Distributeur d'eau.

### **La sécurité sanitaire**

Les installations que vous utilisez ou dont vous êtes propriétaire ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire du réseau, en particulier par un phénomène de retour d'eau.

Si les installations comportent une ressource privée ou un puits, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

## 1. Le service de l'eau

1.1 La qualité de l'eau fournie .....	p03
1.2 Les engagements du Distributeur .....	p03
1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations .....	p04
1.4 Les interruptions du service .....	p05
1.5 Les modifications et restrictions du service .....	p05
1.6 La défense contre l'incendie .....	p05
1.7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements .....	p06
1.8 Intégration de lotissements privés .....	p06
1.9 Prélèvement sur le réseau public .....	p06

## 2. Votre contrat

2.1 La souscription du contrat .....	p07
2.2 La résiliation du contrat .....	p07
2.3 Abonnements particuliers .....	p08
2.4 Abonnement arrosage .....	p08

## 3. Votre facture

3.1 La présentation de la facture .....	p09
3.2 L'actualisation des tarifs .....	p09
3.3 Le relevé de votre consommation d'eau .....	p09
3.4 Les modalités et délais de paiement .....	p11
3.5 En cas de non paiement .....	p11

## 4. Votre branchement

4.1 La description .....	p12
4.2 L'installation et la mise en service .....	p12
4.3 Le paiement .....	p13
4.4 L'entretien .....	p13
4.5 La fermeture et l'ouverture .....	p13

## 5. Votre compteur

5.1 Les caractéristiques .....	p14
5.2 L'installation .....	p14
5.3 La vérification .....	p14
5.4 L'entretien et le renouvellement .....	p15

## 6. Vos installations privées

6.1 Les caractéristiques .....	p16
6.2 L'entretien et le renouvellement .....	p16
6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie .....	p16



# 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, service rendu aux usagers).

## 1.1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés à la CUB et en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

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

## 1.2 Les engagements du Distributeur

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité tout en veillant à s'inscrire dans une démarche de développement durable. Ses engagements sont les suivants :

- assurer la continuité et la qualité du service public de distribution de l'eau potable
- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- protéger le milieu naturel ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- mettre en service votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans un délai de un jour ouvré à partir du jour de la demande ;
- vous offrir la possibilité de gérer la majorité de vos démarches par téléphone et sans avoir à vous déplacer ou à prendre rendez-vous ;
- vous offrir chaque fois que nécessaire un rendez-vous avec un de nos techniciens dans une plage horaire de 2 heures ;
- répondre aux courriers dans un délai de 8 jours ouvrés ;
- vous prévenir suite à la relève de votre compteur de toute anomalie détectable, en particulier de toute surconsommation ;

- vous apporter des conseils sur la maîtrise de vos consommations ;
- vous informer 48 heures à l'avance en cas d'arrêt d'eau rendu indispensable pour effectuer des travaux ;
- vous adresser gratuitement sur simple demande un duplicata de facture ;
- effectuer gratuitement sur simple demande un devis de raccordement au réseau d'alimentation en eau potable et vous l'adresser au plus tard 20 jours ouvrés après votre demande ;



- réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'eau dans un délai maximum de 20 jours ouvrés après obtention des autorisations nécessaires. Si l'exécution de ce branchement nécessite une extension ou un renforcement des installations existantes, les travaux seront réalisés conformément aux conditions prévues dans le traité de concession.

- vous aider à lutter contre les gaspillages et économiser l'eau grâce à des conseils disponibles auprès de notre accueil clientèle, lors de la visite d'un de nos techniciens ou par le biais de notre site Internet

### 1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que votre branchement ou à partir des appareils publics tels que bouches de lavage et d'incendie y compris dans la cadre de chantiers.

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets de bouche à clé ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Dans le cas de dommages aux installations, de risques sanitaires ou de non-respect de ces conditions, l'alimentation en eau peut être immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres Clients. Par ailleurs le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties



suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

## 1.4 Les interruptions du service

Le Distributeur d'eau 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 Distributeur s'engage à assurer les travaux nécessaires au rétablissement de la distribution dans les plus brefs délais. Dans toute la mesure du possible, il vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Il veillera également à considérer comme prioritaires les clients ayant des besoins particuliers ou qui en auront fait la demande (hôpitaux, dialyse à domicile, etc.).

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (gel sécheresse, inondations, grèves, coupures prolongées d'alimentation électrique, tarissement des ressources ou autres catastrophes naturelles). Cependant, en cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la partie fixe de la facture est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

## 1.5 Les modifications et restrictions du service

La pression est variable sur la CUB et au minimum égale à 1 bar. La modification de la pression à l'intérieur de votre domicile nécessite la mise en place par vos soins d'un appareil adapté type réducteur de pression ou surpresseur.

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit informer

les clients concernés, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes. Ceux-ci ne pourront réclamer ni indemnité ni dédommagement, du fait de cette modification.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité



et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

## 1.6 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

Le Distributeur d'eau peut consentir à des particuliers, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs

souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement pour un branchement sanitaire.

La réalisation du branchement incendie doit être compatible avec le fonctionnement du réseau et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'eau.

Ces abonnements sont régis sur la base du règlement incendie annexé disponible sur simple demande.

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

Les propriétaires d'immeubles peuvent demander l'individualisation de leurs compteurs. Le Distributeur d'eau procède à l'individualisation des contrats, dans le respect des prescriptions techniques et administratives en vigueur. Le détail des modalités figure dans les conditions particulières annexées au Règlement du service, disponibles sur simple demande.

## 1.8 Intégration de lotissements privés

Si des tiers souhaitent que des réseaux réalisés en domaine privé soient intégrés dans le domaine concédé, ils devront en faire la

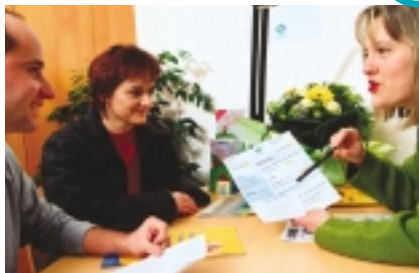
demande auprès du Distributeur d'eau avant le début des travaux. Le Distributeur d'eau exercera alors son droit de contrôle des études pré-alables et des travaux dans les conditions figurant en annexe et disponibles sur simple demande. Les frais correspondants seront à la charge du demandeur à l'exception de ceux de pose des compteurs, robinets et autres accessoires qui seront supportés par les futurs clients.

## 1.9 Prélèvement sur le réseau public

Tout prélèvement d'eau directement sur le réseau public à partir des appareils publics tels que bouches de lavage et d'incendie est strictement interdit car cela peut nuire à leur bon fonctionnement et les rendre inopérants en cas d'incendie. Le puisage d'eau en domaine public est cependant possible par le biais de bornes de puisage équipées d'un système de pré-paiement et actionnables au moyen de cartes magnétiques disponibles auprès du Distributeur. Les conditions d'accès à ce service sont précisées dans une annexe au présent règlement, disponible sur simple demande. Elles sont fixées dans une convention spéciale signée par le Client bénéficiaire et le Distributeur d'eau. D'autres solutions temporaires peuvent vous être proposées par votre Distributeur d'eau.



# votre Contrat



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

## 2.1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0810.367.367 ou par écrit (courrier ou e-mail) auprès du Distributeur d'eau. Vous recevez le règlement de service et un dossier d'information sur le Service de l'Eau. Votre première facture, dite "facture-contrat" comprend les frais d'accès au service dont le montant figure dans les conditions particulières en annexe et l'abonnement dû pour le semestre en cours.

Le règlement de la "facture-contrat" confirme l'acceptation du contrat et du règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu. Dans le cas des immeubles précédemment occupés et choisissant d'individualiser les comptages dans le cadre de la loi SRU les frais d'accès ne sont pas exigés.

Votre contrat prend effet à la date :

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

Il est souscrit pour une durée indéterminée.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

## 2.2 La résiliation du contrat

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment par téléphone au 0 810 367 367 ou par écrit (courrier ou mail). Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée, suite à la communication de votre index par vos soins. La résiliation est alors gratuite. En absence d'index communiqué par vos soins un relevé sera effectué par un agent du Distributeur d'eau.

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

Attention : en partant, par souci de sécurité, il est conseillé de fermer le robinet d'arrêt du compteur. Le Distributeur d'eau ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

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

### 2.3 Abonnements particuliers

Des abonnements temporaires (branchements de chantiers, de forains, etc.) peuvent être accordés pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau. La mise en service est effectuée après acceptation par le client du



financiers. Les conditions d'utilisation de ces bornes sont disponibles sur simple demande.

### 2.4 Abonnement arrosage

De même, le distributeur d'eau peut consentir à des particuliers ou à des collectivités des abonnements destinés à l'arrosage.

La souscription de ces abonnements sera conditionnée à l'installation d'un branchement et d'un compteur indépendants du ou des branchements pouvant déjà exister à l'immeuble ou sur la parcelle.

Les volumes enregistrés par ce compteur seront alors exonérés de la redevance assainissement.

Le distributeur d'eau pourra à tout moment contrôler la bonne destination de l'eau puisée à partir de ce branchement. Tout usage autre que l'arrosage entraînera la fermeture immédiate du branchement.



devis de raccordement réalisé par le Distributeur. Les frais d'installation du branchement ou du compteur sur un appareil du réseau public (bouche de lavage, poteaux d'incendie) sont à la charge du client.

Le Distributeur peut également consentir, à des particuliers ou à des collectivités, des abonnements pour le puisage d'eau à partir de bornes de puisage situées sur le domaine public. Des cartes prépayées sont alors fournies par le Distributeur d'eau permettant un raccordement en libre service sur ces bornes. Ceux-ci donnent lieu à des conventions spéciales qui en détaillent les aspects techniques et



# vosre Facture



**Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.**

## 3.1 La présentation de la facture

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

- **La distribution de l'eau** revenant au Distributeur d'eau pour la gestion du service, en application du contrat conclu avec la collectivité;

Celle-ci se décompose en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.

- **Les redevances aux organismes publics** revenant à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution) et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

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

La facture d'eau sert également de support à la facturation du service d'assainissement.

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

## 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- semestriellement comme prévu par le contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,

- 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.

La date d'actualisation des tarifs est au plus tard celle du début de la période facturée. En

cas d'actualisation des prix en cours de période de consommation, les tarifs seront appliqués au prorata-temporis.

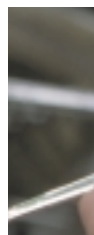
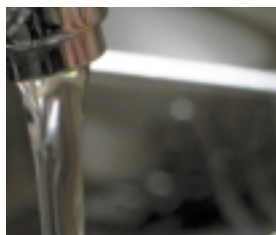
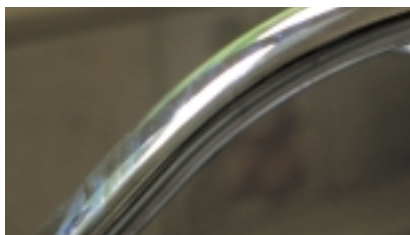
Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs sont disponibles en mairie et tenus à disposition par le Distributeur d'eau (dans ses locaux, par téléphone).

## 3.3 Le relevé de votre consommation d'eau.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. La fréquence des relevés peut cependant varier en fonction des volumes consommés. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès aux agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, au moment du relevé, l'agent du





Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte - relevé", à compléter, vous invitant à communiquer votre index de consommation par téléphone.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas communiqué votre index au Distributeur d'eau, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai de 15 jours. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé l'alimentation en eau pourra être interrompue.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction des sommes dues en raison de fuites sur vos installations privées, sauf si la responsabilité du Distributeur d'eau est établie.

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

La facturation de l'eau comprend conformément à la loi sur l'eau du 3 janvier 1992, un abonnement et une part variable proportionnelle à la consommation.

La facturation est semestrielle. Toutefois, les abonnés dont la consommation semestrielle est généralement supérieure à 3000 m<sup>3</sup> pourront faire l'objet d'une facturation à périodicité plus courte.

Votre facture comprend un abonnement semestriel, payable d'avance dont le montant figure dans les conditions particulières en annexe. L'abonnement court à compter du premier mois complet suivant l'accès au service. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.



Votre consommation est facturée à terme échu, sur la base de l'index relevé à votre compteur ou d'une estimation. Pour la période sans relevé, le volume facturé est estimé sur la base de 40% de la consommation enregistrée au compteur l'année précédente. Pour un nouveau client pour lequel aucun historique de consommation n'est disponible un forfait de 20m<sup>3</sup> est facturé.

**Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.** Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

**Vous pouvez régler votre facture :**

- par prélèvement automatique ,
- par TIP,
- par carte bancaire (sur Internet ou par téléphone),
- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces dans les bureaux de Poste

Cette liste pourra être complétée en fonction des évolutions technologiques.

Si le montant de votre dépense annuelle en eau est supérieure à 15€ par mois, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, sous réserve

d'accord par le Distributeur, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau 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, recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (Fond Solidarité Logement).

En cas d'erreur du Distributeur d'eau dans la facturation, vous pouvez éventuellement 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.

En période de facturation sans relève l'écart entre la consommation estimée et la consommation réelle fera l'objet d'une révision de la facture ou d'un remboursement, uniquement dans les cas où il est supérieur à 20 m<sup>3</sup>.

**3-5 En cas de non paiement**

En cas de non paiement dans les délais indiqués une lettre de mise en demeure vous est adressée. Le montant de votre facture est alors majoré d'une pénalité forfaitaire dont le montant est indiqué en annexe, et des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal commencent à courir. Ces intérêts courent jusqu'au paiement des sommes dues et seront exigés sur la facture suivante. Cette mise en demeure interrompt la prescription.

Si cette lettre de rappel valant mise en demeure reste sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et des frais de recouvrement, d'arrêt et de remise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. Le montant de ces frais est mentionné en annexe.

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Les frais y afférents sont à la charge du débiteur défaillant.



# votre **Branchement**



On appelle “branchement” le dispositif qui va de la prise d’eau sur la conduite de distribution publique jusqu’au système de comptage.

## 4-1 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

- 1. la prise d’eau sur la conduite de distribution publique,
- 2. la canalisation située tant en domaine public qu’en domaine privé,
- 3. le point de livraison regroupant en général, le robinet d’arrêt avant compteur, le compteur et le dispositif anti-retour.

Suivant la nature et l’importance des risques de retour d’eau vers le réseau public, le Distributeur d’eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d’installer à ses frais 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.

Les installations privées commencent à la sortie du compteur. De ce fait l’entretien et le renouvellement du dispositif anti-retour est à la charge du propriétaire.

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

## 4-2 L’installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d’eau et du devis par le client, et accord sur l’implantation et la mise en place de l’abri du compteur. Les travaux d’installation sont réalisés par le Distributeur d’eau et sous sa responsabilité.

Le devis mentionne les dispositions stipulées au présent chapitre relatif au branchement. Il mentionne éventuellement le coût d’une réfection de chaussée (surlargeur) si celle-ci est imposée par le règlement de la voirie en

vigueur. Un branchement standard dont la longueur n’excède pas 7 mètres est facturé à un prix forfaitaire comprenant le terrassement, la réfection de la voirie, la fourniture et la pose du collier et du robinet de prise en charge, de la canalisation en polyéthylène, du grillage de signalisation et de détection de conduite, des divers raccords, de la bouche à clé complète et du dispositif de comptage (pose compteur fourni en location), sans fosse à compteur. Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas les croisements d’ouvrages, le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations, réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Les branchements dont la longueur excède 7 mètres font l’objet de devis établis en fonction des mètres relevés. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l’exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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

Le parcours du branchement à l’intérieur de la propriété doit être libre de toute construction, dallage, plantation d’arbre et d’arbustes, de façon à ce que les interventions éventuelles du Distributeur soient toujours possibles. Il ne sera pas exécuté de remblai ayant pour effet d’enfouir le branchement. A défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels de ces parties de constructions, de plantations ou de remblais seront à votre charge.

Le Distributeur d’eau peut différer l’acceptation d’une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l’importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d’extension du réseau existant.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

### 4-3 Le paiement

Sauf prescription particulière précisée en annexe tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et la Collectivité. Un acompte sur les travaux de 50% doit être réglé à la signature du devis.

### 4-4 L'entretien

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

Dans les cas particuliers où pour des raisons quelconques, les dispositifs de comptage seraient placés à plus d'un mètre en développant de la limite de propriété, les coûts d'entretien et de renouvellement au-delà de cette limite seront facturés à l'usager.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés),
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande,
- les frais d'entretien et de renouvellement du regard ou de la fosse compteur et du robinet purgeur,
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domai-

ne privé (compteur compris). De ce fait, il est responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du Distributeur d'eau.



### 4-5 La fermeture et l'ouverture

En cas d'ouverture ou de fermeture de votre alimentation en eau réalisée à votre demande par le Distributeur, les frais de déplacement sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement et sont indiqués en annexe.

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

# votre Compteur



On appelle “compteur” l’appareil qui permet de mesurer votre consommation d’eau. Il est d’un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

## 5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d’eau sont la propriété du Distributeur et vous sont fournis en location.

Même si vous n’en êtes pas propriétaire, c’est vous qui en avez la garde au titre de l’article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d’eau en fonction des besoins que vous déclarez. S’il s’avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Distributeur d’eau peut remplacer le compteur par un compteur d’un calibre plus approprié.

Le Distributeur d’eau peut, à tout moment, renouveler à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

## 5-2 L’installation

Le compteur (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d’immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public.

Il est situé dans la mesure du possible à l’extérieur des bâtiments (ou sinon, à l’intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l’accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l’art définies par le Distributeur et précisées en annexe (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d’eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l’installation ou les conditions d’accès au compteur sans autorisation du Distributeur d’eau.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

## 5-3 La vérification

Le Distributeur d’eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu’il le juge utile. Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l’exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place par le Distributeur d’eau sous forme d’un jaugeage, en votre présence et aux frais indiqués en annexe.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d’être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé. Le montant de ces frais est indiqué en annexe.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Distributeur d'eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée depuis la relève précédente, sur la base de vos consommations précédentes.

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

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais. Le joint après compteur est garanti pendant un an.

Lors de la pose de votre compteur, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.



Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé et vous est facturé au montant figurant en annexe dans les cas où :

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

En cas de manœuvre frauduleuse dûment constatée et notifiée, il pourra être procédé à la fermeture du branchement, sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

# vos Installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble).

## 6-1 Les caractéristiques

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur d'eau, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

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

Votre responsabilité pourra être engagée en cas de dommage causé au Distributeur ou à des tiers, du fait d'un dysfonctionnement de vos installations intérieures, d'un non-respect des prescriptions ci-dessus, ou d'un manque

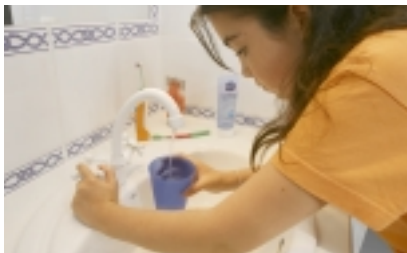
d'entretien des dispositifs de protection préconisés et installés par vos soins.

## 6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. 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 maintien en conformité.

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

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



# Service de l'Eau Potable

de la Communauté urbaine de Bordeaux

## Communauté urbaine de Bordeaux :

Esplanade Charles de Gaulle  
33076 Bordeaux Cedex

**05 56 99 85 92**

(à contacter en cas de litige  
avec le délégataire)

## Lyonnaise des Eaux :

91, rue Paulin - BP. 9  
33029 Bordeaux Cedex

**N°Azur 0 810 367 367**

**Urgence 24 h / 24, 7j / 7 :**

**N°Azur 0 810 867 867**

[www.lyonnaise-des-eaux.fr](http://www.lyonnaise-des-eaux.fr)