



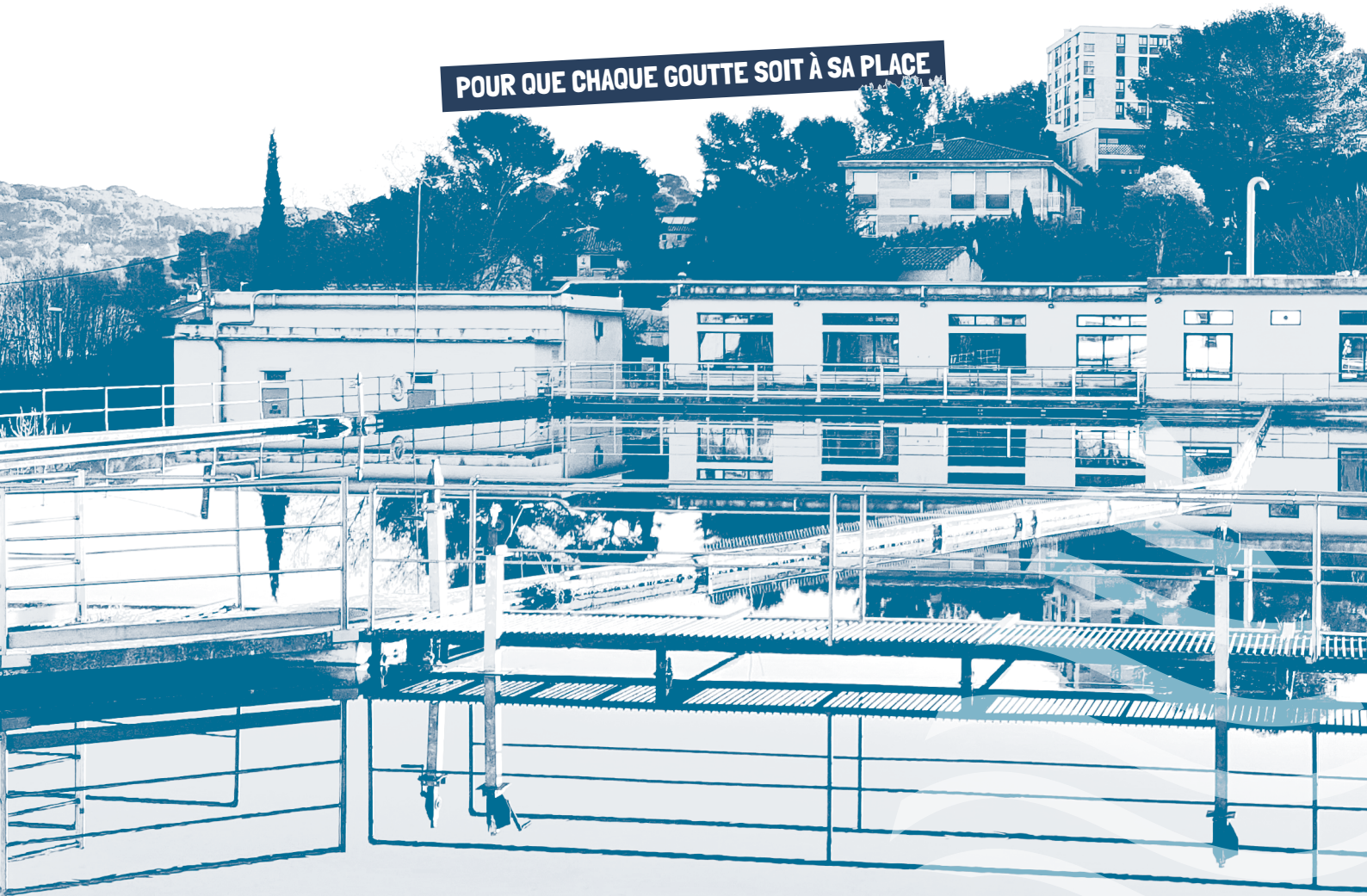
**RÉGIE
DES
EAUX**
du Pays d'Aix

LA METROPOLE
AIX-MARSEILLE-PROVENCE

PARTAGER L'ESSENTIEL.

RÈGLEMENT DE SERVICE DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

POUR QUE CHAQUE GOUTTE SOIT À SA PLACE



Régie des Eaux du Pays d'Aix

CS 10459, 13096 AIX EN PROVENCE Cedex 2

Tel. : 04 13 57 39 00

Courriel : contact@eauxdupaysd Aix.fr

Siège social : 185 avenue de Pérouse 13090 AIX EN PROVENCE

R.C.S. Aix en Provence : 493 587 47



PARCE QUE NOTRE MISSION

COULE DE SOURCE



Usine de potabilisation
de Saint-Eutrope

SOMMAIRE	2-4
PRÉAMBULE – OBJET DU RÈGLEMENT	6
CHAPITRE 1 – OBLIGATIONS RESPECTIVES	8
Article 1.1 Obligations générales de la Régie des Eaux du Pays d’Aix	8
1.1.1 Obligations liées à la fourniture d’eau	8
1.1.2 Obligations liées à la qualité de l’eau et sa pression	8
Article 1.2 Obligations générales des abonnés	9
Article 1.3 Perturbations de la fourniture d’eau	10
1.3.1 Obligations liées à la fourniture d’eau	10
1.3.2 Variations de pression	11
1.3.3 Eau non-conforme aux critères de potabilité	11
CHAPITRE 2 – ABONNEMENTS	12
Article 2.1 Souscription d’un contrat d’abonnement	12
Article 2.2 Conditions et délai de rétractation (hors professionnel)	13
Article 2.3 Les différents contrats d’abonnement	13
2.3.1 Contrat d’abonnement ordinaire	13
2.3.2 Contrat d’abonnement individualisé dans les immeubles d’habitation collectifs	14
2.3.3 Conditions relatives à la demande d’individualisation des contrats d’abonnement	15
2.3.4 Contrat d’abonnement d’arrosage	15
2.3.5 Autres types de contrats	15
2.3.6 Autres types de contrats pour une durée limitée	15
Article 2.4 Résiliation, suspension et mutation des abonnements et leurs conséquences	16
2.4.1 Dispositions générales	16
2.4.2 Relève d’index dans le cadre de la résiliation	17
2.4.3 Succession d’abonnés dans un même milieu	17
2.4.4 Cas de décès d’un abonné	17
2.4.5 Résiliation du contrat d’abonnement par la Régie	18
2.4.6 Conséquences de la résiliation - fermeture du branchement	18
CHAPITRE 3 – CONDITIONS D’OBTENTION DE LA FOURNITURE D’EAU	20
Article 3.1 Conditions générales	20
Article 3.2 Refus de fourniture d’eau	20
Article 3.3 Suspension des services	20
Article 3.4 La cessation de la fourniture d’eau	21
CHAPITRE 4 – TARIFS ET FACTURATION	22
Article 4.1 Fixation des tarifs	22
Article 4.2 Présentation de la tarification	22
Article 4.3 Frais réels répercutés à l’usager ou abonné	23
Article 4.4 Facturation des unités de logement	23

CHAPITRE 5 – PAIEMENTS	24
Article 5.1 Paiement des fournitures d'eau	24
Article 5.2 Paiement des autres prestations	24
Article 5.3 Délais de paiement – frais de recouvrement	24
Article 5.4 Difficultés et défaut de paiement	24
Article 5.5 Remboursements	25
CHAPITRE 6 – INCENDIE	26
Article 6.1 Service public de défense extérieure contre l'incendie DECI	26
Article 6.2 Utilisation des appareils de défense incendie	26
Article 6.3 Interdictions	26
Article 6.4 Utilisation des installations privées dans le cadre de la protection contre un incendie (écrêtement de la facture d'eau)	27
CHAPITRE 7 – LES BRANCHEMENTS	28
Article 7.1 Définition des branchements et dispositions générales	28
Article 7.2 Branchements multiples	29
Article 7.3 Nouveaux branchements	30
7.3.1 Gestion des branchements	30
7.3.2 Modification ou déplacement des branchements	31
7.3.3 Fuite privée ou publique et manœuvre des robinets	31
7.3.4 Fermeture et dépose des branchements abandonnés	32
7.3.5 Raccordement des propriétés non riveraines	32
CHAPITRE 8 – COMPTEURS	34
Article 8.1 Règles générales concernant les compteurs	34
Article 8.2 Compteurs des constructions collectives	34
Article 8.3 Protection des compteurs	35
Article 8.4 Remplacement des compteurs	35
Article 8.5 Relève des compteurs	36
Article 8.6 Vérification et contrôle des compteurs	37
CHAPITRE 9 – INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS	38
Article 9.1 Définition des installations privées	38
Article 9.2 Règles générales concernant les installations privées	38
Article 9.3 Appareils en partie privée	39
Article 9.4 Abonnés utilisant d'autres ressources en eau	39
Article 9.5 Mise à la terre des installations électriques	40
Article 9.6 Prévention des retours d'eau	40
Article 9.7 Fuites sur canalisation privée après compteur	40

CHAPITRE 10 – RÉTROCESSION DES RÉSEAUX PRIVÉS	41
CHAPITRE 11 – NON-RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU PRÉSENT RÈGLEMENT	41
Article 11.1 Infractions et poursuites	42
Article 11.2 Mesures de sauvegarde prises par la Régie	42
Article 11.3 Frais d'intervention	42
Article 11.4 Résolution amiable des litiges	43
11.4.1 Recours gracieux	43
11.4.2 Médiateur de l'eau	43
Article 11.5 Litiges – élection de domicile	43
CHAPITRE 12 – DISPOSITIONS FINALES	44
Article 12.1 Conditions d'application et de modification du règlement	44
Article 12.2 Clause d'exécution du règlement	44
Article 12.3 Traitement des données personnelles	44



PARTAGER L'ESSENTIEL.

**POUR QUE CHAQUE GOUTTE
SOIT À SA PLACE**



www.eauxdupaysdaix.fr

© Crédit photo: Annelisa Pivabay

PRÉAMBULE – OBJET DU RÈGLEMENT



Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable sur le territoire de la Régie des Eaux du Pays d'Aix.

Il définit les prestations assurées par la Régie des Eaux du Pays d'Aix en matière de distribution d'eau potable ainsi que les obligations respectives de la Régie des Eaux du Pays d'Aix, des usagers et abonnés.

Cette distribution d'eau potable est assurée par la Régie des Eaux du Pays d'Aix.

Les prescriptions du présent règlement s'appliquent également à tout demandeur de raccordement au réseau de distribution d'eau potable.

Il vaut conditions générales du contrat de prestation de service de l'eau potable.



RÉGIE
DES **EAUX**
du Pays d'Aix



PARTAGER L'ESSENTIEL.

**DERRIÈRE CHAQUE GOUTTE D'EAU,
IL Y A DU SAVOIR-FAIRE DANS LES TUYAUX**

Usine de potabilisation
de Saint-Eutrope



www.eauxdupaysdaix.fr

© Crédit photo Amélie Phébay




Chapitre 1

OBLIGATIONS RESPECTIVES






Article 1.1 Obligations générales de la Régie des Eaux du Pays d'Aix

1.1.1 Obligations liées à la fourniture d'eau

-  a) De fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement, notamment les conditions de situation géographique et de conformité des installations aux normes en vigueur ;
-  b) D'assurer le bon fonctionnement de la production, du transport et de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur : notamment en termes de potabilité, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendies, manquement(s) grave(s) de l'abonné, etc.) ;
-  c) Les agents de la Régie des Eaux du Pays d'Aix doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.

Lorsque les ouvrages de production, du transport ou de distribution sont soumis à des contraintes excédant leurs capacités, la Régie des Eaux du Pays d'Aix se réserve également le droit de fixer une limite maximale des quantités d'eau fournies aux usagers.

1.1.2 Obligations liées à la qualité de l'eau et sa pression

-  a) L'eau distribuée fait l'objet de contrôles réguliers, suivant le programme d'analyses réglementaires effectué par l'intermédiaire de laboratoires indépendants agréés, et la Régie des Eaux du Pays d'Aix peut en outre effectuer des prélèvements et analyses supplémentaires réguliers.
-  b) La synthèse de ces contrôles, établie par l'ARS, est jointe à la facture d'eau, au moins une fois par an. Les résultats de ces analyses pourront également être consultables sur le site internet de la Régie des Eaux du Pays d'Aix.
-  c) L'information des usagers sur la qualité de l'eau est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. La Régie des Eaux du Pays d'Aix est tenue de mettre à disposition des usagers et des abonnés les informations leur permettant d'accéder au service de l'eau, d'effectuer toutes démarches et obtenir toutes informations relatives au service de l'eau, à la qualité de l'eau et aux tarifs. Cette information peut être assortie de tout commentaire utile de nature à éclairer les usagers.

d) Les communes faisant partie du périmètre de la Régie des Eaux du Pays d'Aix sont immédiatement avisées de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions en matière de potabilité et consécutivement sur la santé des usagers.

e) Sur sollicitation de l'abonné et dans le cadre de ses enquêtes, la Régie des Eaux du Pays d'Aix peut être amenée à faire réaliser des analyses d'eau en partie privée par un laboratoire agréé. Ces analyses peuvent être demandées dans le cadre de désordres liés à des intrusions d'eaux chez l'abonné. Les frais d'analyse seront supportés par l'abonné concerné si leurs résultats démontrent que les paramètres des prélèvements ne correspondent pas aux caractéristiques de l'eau potable distribuée par la Régie des Eaux du Pays d'Aix.

f) La pression de distribution du réseau d'eau potable dépend de nombreux paramètres (altimétrie, perte de charge, etc.) Elle est donc, par principe, variable et la Régie des Eaux du Pays d'Aix ne peut donc en garantir la valeur. Il appartient donc à l'abonné ou l'utilisateur, s'il le juge utile, d'installer et d'entretenir, à sa charge exclusive et seulement sur les parties privatives, en aval du compteur, et sous sa maîtrise, un réducteur de pression adapté pour protéger ses installations intérieures, si la pression lui semble trop élevée. La Régie des Eaux du Pays d'Aix ne pourra être tenue responsable en cas de dommages aux installations, consécutifs à une pression élevée. De la même manière, si l'abonné souhaite disposer d'une pression supérieure à celle livrée conformément au présent règlement, l'installation et l'entretien d'un surpresseur privé demeureront à sa charge. Cette installation ne pourra être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique et sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que l'installation privée. Pour garantir cela, le surpresseur ne pourra être installé en liaison directe avec le branchement d'eau public. Une rupture de charge et de continuité hydraulique devra ainsi être réalisée par la mise en place d'une cuve tampon entre le branchement et le surpresseur. La mise en place d'un surpresseur ne peut se faire sans une consultation préalable de la Régie des Eaux du Pays d'Aix, qui est la seule habilitée à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Article 1.2 Obligations générales des abonnés

Toute consommation d'eau se doit d'être précédée de la souscription d'un contrat d'abonnement d'eau potable, auprès de la Régie.

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau, ainsi que les autres prestations assurées par la Régie, que le présent règlement met à leur charge, selon la grille tarifaire en vigueur. Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement.

Il est formellement interdit aux abonnés :

a) d'utiliser de l'eau autrement que pour leur usage personnel et celui de leurs locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie,

- b)** de modifier l'usage de l'eau (selon les profils et abonnements conclus), sans en informer la Régie,
- c)** de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques et plus généralement sur toute installation intérieure et extérieure avant compteur,
- d)** de prélever l'eau directement sur le réseau public ou sur un appareil de lutte contre l'incendie sans l'accord préalable de la Régie,
- e)** de modifier les dispositions du compteur et de son dispositif de relevé à distance, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb, ou les bagues de scellement,
- f)** de gêner l'accès au compteur pour en permettre la relève, le remplacement de l'ensemble du système de comptage et plus généralement d'en empêcher l'accès aux agents de la Régie,
- g)** de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt après compteur,
- h)** de faire obstacle à l'entretien ou à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relevé à distance lorsqu'il existe, et plus généralement de faire obstacle à la vérification et à l'entretien de toute installation intérieure ou extérieure ou de tout autre équipement installé sur le branchement par les agents de la Régie, ou à toute entreprise mandatée par la Régie,
- i)** d'intervenir ou de manœuvrer tout équipement ou installation publics situés sous la voie publique ou sur le domaine public, soit sous voie privée,
- j)** de procéder au montage et au démontage du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance, de mettre en communication directe ou indirecte des canalisations de l'installation privée d'eau potable avec des installations ne provenant pas du réseau public d'eau potable (par exemple eau brute du canal de Provence, forage ou citerne eau de pluie).
Il appartient aux abonnés d'assurer la garde et la surveillance de la partie du branchement située à l'intérieur de leur propriété et d'informer la Régie de toute anomalie constatée.

Les abonnés sont également tenus d'informer la Régie de toute modification de leur contrat. En particulier, les nouveaux utilisateurs sont tenus de se signaler dans les plus brefs délais.

L'abonné s'engage à avoir une consommation respectueuse de la préservation de la ressource et de l'environnement.

Article 1.3 Perturbations de la fourniture d'eau

1.3.1 Interruption de la fourniture d'eau

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité à la Régie pour les interruptions momentanées de la fourniture de l'eau ou limitations à la consommation d'eau, résultant de réparations, de réalisation de travaux, de gel, de sécheresse ou de toute autre cause considérée comme cas de force majeure.

La Régie avertit les abonnés à l'avance lorsqu'elle procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles. Un avis de coupure d'eau est alors communiqué aux abonnés par tout moyen (via SMS, courriel, voie de presse, affichettes, etc...).

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

En cas d'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée.

Dans tous les cas, la Régie est tenue de mettre en œuvre tous les moyens dont elle peut disposer pour rétablir la fourniture de l'eau dans les délais les plus courts possibles.

1.3.2 Variations de pression

Il appartient aux abonnés de s'informer de la pression maximale de service du réseau de distribution public afin de s'y adapter, notamment par la pose de réducteurs de pression ou de tout autre appareil lui permettant d'assurer la protection de son réseau privé.

La Régie est tenue de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression totale minimale au branchement conforme à l'article 14 du **règlement sanitaire départemental**. Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- des variations d'amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal ;
- une pression de service pouvant atteindre 16 bars. Afin de prévenir ces variations de pression, la mise en place par l'utilisateur d'un détendeur en tête de l'installation privée est fortement conseillée.

En cas de nécessité, les usagers peuvent faire procéder à la mise en place de surpresseurs ou de réducteurs de pression sur leurs installations intérieures, conformément aux dispositions de l'article 2. Ces installations ne doivent être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire pour le réseau public de distribution d'eau potable. La pose et l'entretien de ces appareils sont à la charge des usagers.

1.3.3 Eau non conforme aux critères de potabilité

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, la Régie est tenue :

- de communiquer sans délai aux abonnés toutes les informations émanant des autorités sanitaires, d'informer les abonnés sur les précautions nécessaires éventuelles à prendre. Le mode d'information sera adapté à la gravité et à l'étendue du problème rencontré (SMS, courriel, démarchage individuel des usagers, envoi d'un courrier, affichage, site internet...) ;
- de mettre en place une alimentation en eau potable de substitution pour les besoins vitaux (citernes, bouteilles d'eau...) ;
- de mettre en œuvre tous les moyens dont il/elle dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

Chapitre 2

ABONNEMENTS



Article 2.1 Souscription d'un contrat d'abonnement

Préalablement à la prise d'effet du contrat, la Régie des Eaux du Pays d'Aix informe l'utilisateur des principales caractéristiques essentielles du bien ou du service (tarifs, délais...).

Les demandes d'informations pour la souscription d'un contrat d'abonnement peuvent être formulées par téléphone, courrier, sur visite dans une agence, ou directement sur l'**Espace Abonné** :

www.eauxdupaysdaix.fr

Pour toute demande de souscription, un formulaire d'abonnement sera dûment complété (n° de contrat, n° de compteur avec son index...), accompagné de toutes les pièces justificatives permettant la bonne instruction de la demande.

À réception de la demande de souscription, il sera transmis à l'abonné le règlement de service, reprenant les conditions générales applicables, un contrat reprenant les conditions particulières de l'abonné, ainsi que les tarifs en vigueur. Ces documents seront également accessibles sur l'Espace Abonné.

Le contrat d'abonnement est consenti jusqu'à sa résiliation.

Le paiement de la première facture vaut accusé de réception par l'abonné du présent règlement.

La date d'effet du contrat d'abonnement coïncide, soit avec la date de la mise en service du compteur soit avec la date d'obtention du titre (date du bail ou date d'établissement de l'acte notarial. La souscription du contrat se fera avec un relevé d'index établi soit par l'utilisateur, soit par la Régie.

Tout nouvel abonné devra s'acquitter des frais administratifs d'accès au service (se référer à la délibération des tarifs spéciaux en vigueur).

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site l'Espace Abonné :

<https://monespace.eauxdupaysdaix.fr/>

Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par la Régie des Eaux du Pays d'Aix par courrier électronique à l'adresse email communiquée. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai la Régie.

Cette dernière se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants.

Article 2.2 Conditions et délai de rétractation (hors professionnel)

L'abonné non professionnel dispose d'un délai de 14 jours, au jour de la date de conclusion de son contrat d'abonnement, pour exercer son droit de rétractation (uniquement en cas de souscription par téléphone ou courrier).

Pour cela, il devra remplir et envoyer le formulaire de rétractation avec le contrat d'abonnement via son Espace Abonné, ou envoyer un courrier en recommandé.

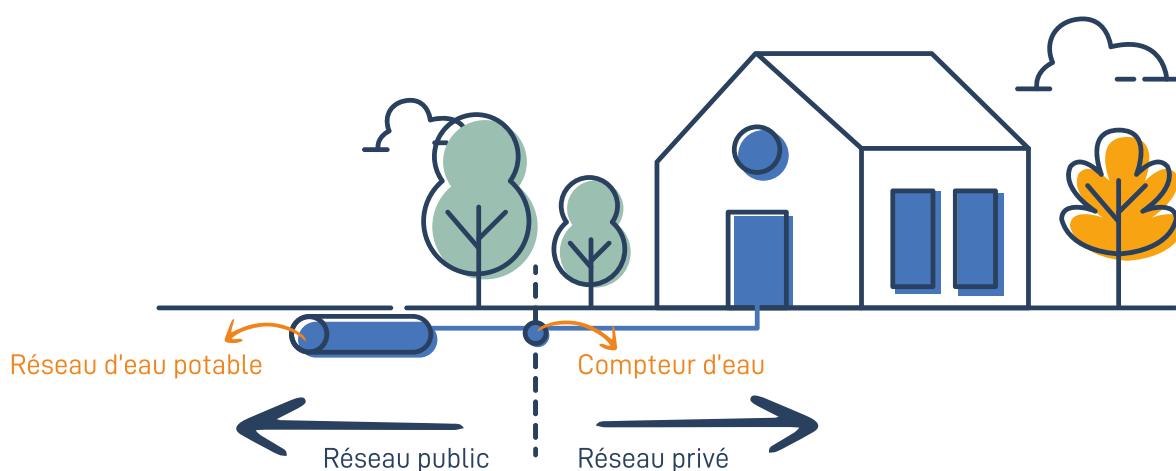
Le service ne pourra donc être mis en œuvre avant l'expiration du délai de 14 jours, sauf en cas de demande explicite d'exécution anticipée de la prestation avant la fin du délai de rétractation. En cas de rétractation, l'abonné devra s'acquitter du montant correspondant au service fourni avant rétractation éventuelle.

En cas de consommation d'eau potable sans souscription d'un abonnement, la Régie pourra facturer à l'occupant l'eau consommée depuis le dernier index facturé, ainsi que la redevance normalement due en cas d'abonnement.

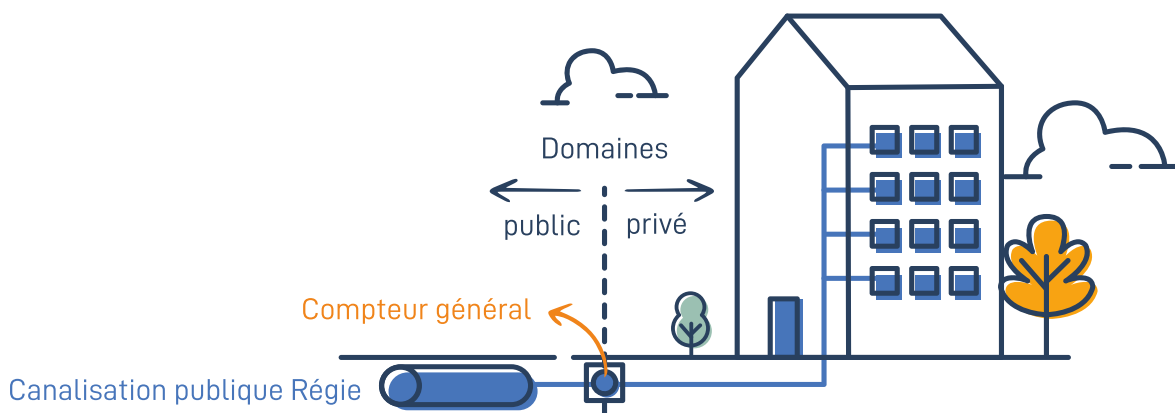
Article 2.3 Les différents contrats d'abonnements

2.3.1 Contrat d'abonnement ordinaire

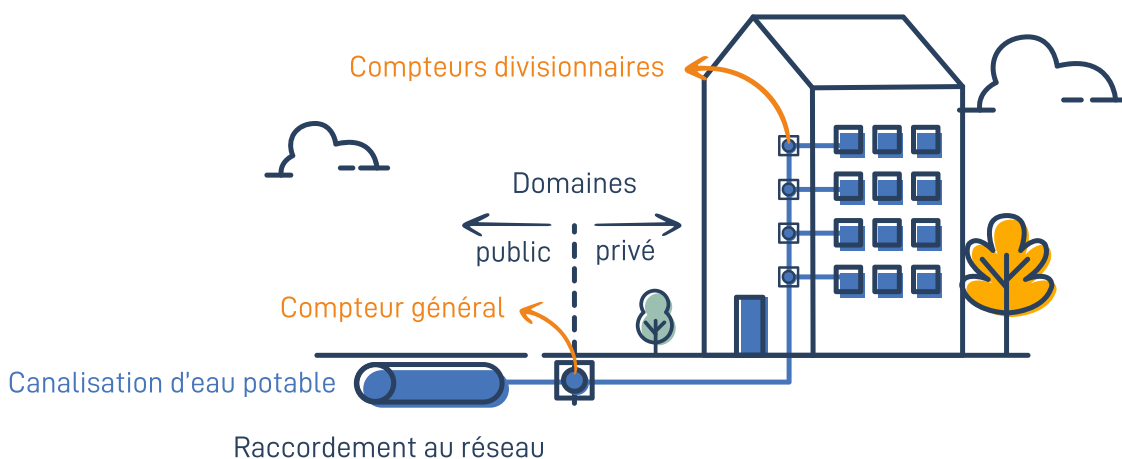
Le contrat d'abonnement ordinaire individuel est conclu pour fournir de l'eau à un seul foyer. Le compteur concerné par le contrat est dédié à la consommation du foyer (logement individuel).



💧 **Le contrat d'abonnement ordinaire collectif** est conclu pour fournir de l'eau à plusieurs foyers (immeuble d'habitation collectif par exemple). Le compteur concerné par le contrat comptabilise la consommation de l'ensemble des foyers. Le titulaire de l'abonnement se charge d'effectuer la répartition entre les foyers des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement.



2.3.2 Contrat d'abonnement individualisé dans les immeubles d'habitation collectifs



💧 **Le contrat d'abonnement individuel dans un immeuble d'habitation collectif** est conclu pour chaque foyer de l'immeuble pour la consommation personnelle des usagers le composant, comptabilisée par un compteur individuel qui lui est propre.

💧 **Le contrat d'abonnement collectif d'un immeuble d'habitation collectif** est conclu avec le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires d'un immeuble d'habitation, pour la consommation des parties communes.

Le titulaire de l'abonnement collectif sera redevable de tous les volumes relevés.

2.3.3 Conditions relatives à la demande d'individualisation des contrats d'abonnement

Le propriétaire peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement.

Il adresse sa demande accompagnée d'un dossier technique à la Régie des Eaux du Pays d'Aix par courrier ou par mail, ou tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

La mise en place des contrats d'abonnement individuels est conditionnée par le respect des prescriptions techniques et administratives nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et à la signature de la convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

2.3.4 Contrat d'abonnement d'arrosage

Il peut être consenti un abonnement destiné à l'**arrosage**.

Les abonnements sont dits «arrosage» dès lors qu'ils proviennent de **branchements spécifiques dont les volumes d'eau comptabilisés au compteur ne génèrent pas de rejet dans le réseau d'assainissement**.

2.3.5 Autres types de contrats

D'autres types de contrats peuvent être proposés (liste non exhaustive) :

- 💧 tous usages,
- 💧 tous usages avec logement,
- 💧 tous usages sans logement,
- 💧 usage industriel,
- 💧 usage incendie,
- 💧 usages professionnels,

2.3.6 Autres types de contrats pour une durée limitée

Des abonnements de types spécifiques peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau. La Régie se réserve le droit d'appliquer une limite dans le temps.

Voici les différents types d'abonnements spécifiques :

💧 **Contrat d'abonnement de chantier**

Ce type d'abonnement peut notamment être souscrit pour une **opération de construction immobilière ou de démolition** disposant d'une autorisation d'urbanisme.

💧 **Contrat d'abonnement temporaire**

En raison du caractère temporaire des besoins en eau, un particulier peut, sur autorisation expresse de la Régie, être autorisé à prélever l'eau aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale, qui est installée par la Régie.

Contrat d'abonnement de compteur mobile

Il est consenti aux **professionnels** pour des **usages de courte durée sur la voie publique**. Le compteur mobile est installé par la Régie.

Les conditions d'installation d'un compteur lié à un abonnement spécifique, doivent avoir préalablement été fixées avec la Régie. Le demandeur devra fournir la fiche renseignée d'installation de compteur et se conformer aux prescriptions techniques spécifiques liées à la pose de celui-ci.

Les tarifs appliqués sont fixés par le contrat et dépendent de l'usage de l'eau tel qu'il est défini pour chacun de ces abonnements. Il n'est perçu aucune redevance accessoire à l'exception des taxes, surtaxes et redevances perçues au profit de l'Etat ou de la Régie.

La Régie se réserve le droit de fixer, si les circonstances l'y obligent, une limite maximale aux quantités d'eau fournies aux abonnés spéciaux (chantiers, mobile, temporaire), ainsi que d'interdire temporairement certains usages de l'eau ou d'imposer la construction d'un réservoir.




Article 2.4 Résiliation, suspension et mutation des abonnements et leurs conséquences

2.4.1 Dispositions générales

Chaque abonné peut demander des informations auprès de la Régie sur la résiliation de son contrat d'abonnement par téléphone, par courrier (postal ou électronique), par simple visite en Agence ou sur l'Espace Abonné.

Il appartiendra à chaque abonné (propriétaire ou occupant) qui souhaite mettre fin au contrat de faire sa demande de résiliation à la Régie via le formulaire de résiliation disponible sur l'Espace Abonné.

L'abonné devra fournir obligatoirement les éléments suivants, pour que la demande soit prise en compte :

-  relevé d'index de départ,
-  document établissant la réalité du départ de l'occupant,
-  coordonnées de l'occupant sortant.

La résiliation prend effet à la date de réception des informations précitées par la Régie.

Une facture de résiliation du contrat d'abonnement est établie sur la base de l'index transmis, ou de celui relevé par la Régie, dans le cadre de son contrôle. Celui-ci pourra être effectué si les informations fournies sont incohérentes, et sera alors facturé selon le tarif en vigueur dans la délibération.

La facture de résiliation comprend :

- l'abonnement au prorata temporis,
- le volume d'eau réellement consommé,
- tous les frais annexes prévus par le délibération tarifaire en vigueur (voir Délibération Frais Annexes).

Lors de son départ définitif, l'abonné **s'assure de la fermeture du robinet d'arrêt après compteur.**

Si l'abonné formule une résiliation de son abonnement, sans établissement d'un nouvel abonnement pour le même branchement par un autre abonné, la Régie peut procéder à la réattribution de l'abonnement au propriétaire, ou à la dépose du compteur ou encore à la fermeture du branchement.

2.4.2 Relève d'index dans le cadre de la résiliation

L'abonné sortant reste entièrement responsable des consommations enregistrées tant que la résiliation et/ou le relevé d'index du compteur n'ont pas été réalisés.

Si le compteur d'eau n'est pas accessible, l'abonné sortant doit prendre toutes les dispositions nécessaires afin de permettre la relève de l'index de départ et le cas échéant la fermeture du branchement. En concertation avec la Régie, il peut être fixé un rendez-vous pour la réalisation de cette intervention.

La Régie procédera ensuite à l'interruption de la fourniture d'eau et à la clôture du contrat le cas échéant.

2.4.3 Succession d'abonnés dans un même lieu

Le remplacement immédiat d'un abonné par un autre abonné implique pour le premier, la résiliation de l'abonnement et pour le second, la souscription d'un nouvel abonnement.

L'abonné sortant est redevable de la part fixe de son abonnement au prorata temporis, ainsi que du volume d'eau consommé, calculé à partir de l'index transmis, ou relevé par la Régie dans le cadre de son contrôle, et ce jusqu'à la date d'effet de la résiliation de son abonnement ou de la souscription d'un nouvel abonnement.

En aucun cas, la Régie n'intervient pour répartir les consommations entre deux abonnés.

2.4.4 Cas du décès d'un abonné

En cas de décès de l'abonné, il appartient à ses héritiers ou ayants droits (ou au notaire, en leur absence) de solliciter :

- soit la résiliation du contrat d'abonnement dans les conditions prévues au présent article,
- soit la continuité du contrat d'abonnement, en fournissant un justificatif de domicile de moins de trois mois à leur nom (sans frais).

À défaut, ceux-ci restent redevables vis-à-vis de la Régie du paiement de toutes les sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau.

2.4.5 Résiliation du contrat d'abonnement par la Régie

Hors demande de l'abonné, la Régie pourra procéder à la résiliation du contrat d'abonnement, dans les cas suivants :

- ◆ impossibilité répétée de permettre aux agents de la Régie l'accès au compteur de l'abonné;
- ◆ risque que l'abonné fait peser sur le bon fonctionnement du service;
- ◆ atteinte à l'intégrité ou la salubrité des installations, ou la qualité de l'eau;
- ◆ départ de l'abonné non signalé, avec souscription d'un abonnement pour le même branchement par un autre abonné...

En ce cas, le précédent abonné ou usager se verra facturer le service jusqu'à la prise d'effet du nouvel abonnement souscrit.

2.4.6 Conséquences de la résiliation – Fermeture du branchement

La résiliation peut s'accompagner d'une fermeture du branchement, de la pose d'un scellé sur le robinet d'arrivée d'eau, et du plombage ou de la dépose du compteur par la Régie, après la relève de l'index.

Ces opérations (fermeture de branchement, pose de scellé sur le robinet d'arrivée d'eau, plombage ou dépose du compteur) sont effectuées au plus tôt suivant la demande de résiliation de l'abonné ou de la notification de mise en demeure adressée par la Régie, si c'est elle qui en prend l'initiative. Ce délai est reportable sur demande de l'abonné, ou en cas d'absence de celui-ci de son domicile empêchant leur réalisation.

Ces opérations peuvent ne pas être réalisées, dans l'hypothèse où un nouvel abonné succéderait à l'ancien (avec transmission des coordonnées du propriétaire et/ou futur abonné). Ce cas reste à la discrétion de la Régie, après échanges notamment avec l'abonné partant ou le propriétaire.

Des frais de résiliation ou de fermeture seront demandés (voir Délibération Frais Annexes).



**NOUS SOMMES LE PLUS COURT CHEMIN
ENTRE L'EAU ET CHEZ VOUS**

Réservoir d'eau potable
de Venelles



www.eauxdupaysdaix.fr

© Crédit photo Unsplash

Chapitre 3

CONDITIONS D'OBTENTION DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 3.1 Conditions générales

La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique ou morale.

La Régie est tenue dans la limite des dispositions du présent règlement de fournir de l'eau à tout souscripteur d'un contrat.

Dans le cas où des travaux sont nécessaires, l'eau ne sera fournie qu'après leurs réalisations.

La mise en place des contrats d'abonnement est conditionnée par le respect des prescriptions techniques et administratives nécessaires (cf. Chapitre 7 les branchements).

Article 3.2 Refus de fourniture d'eau

Le refus de fourniture d'eau pourra intervenir dans les cas d'absence de réseau de canalisation/distribution ou de compteur individuel.

D'autre part, la Régie pourra refuser un raccordement au réseau d'eau au regard des dispositions du Code de l'Urbanisme.

Un contrat d'abonnement et un branchement distinct sont obligatoires pour chaque construction indépendante, même dans le cas d'un ensemble de constructions contiguës, sauf s'il s'agit de plusieurs constructions implantées sur une même propriété et ayant le même occupant ou le même usage.

Article 3.3 Suspension des Services



Tout abonné est fondé à demander, pour des raisons qui lui sont propres, l'ouverture ou la fermeture de son branchement aux conditions prévues au présent règlement, sans que cela ne l'exempte des clauses contractuelles qui le lient à la Régie.

Cette intervention de la Régie est réalisée aux frais de l'abonné.

La réouverture du branchement donne lieu au paiement par l'abonné des frais engagés pour cette opération.

Article 3.4 La cessation de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau cesse :

-  a) soit sur la demande de l'abonné présentée dans les conditions indiquées à l'article Chapitre 1 ;
-  b) soit sur une décision de la Régie, en cas d'usage abusif et non conforme.

Lorsque la Régie ne reçoit pas une nouvelle demande d'abonnement pour cette installation dans un délai d'un mois à compter de la date de fin de contrat, les obligations relatives au renouvellement, à l'entretien et à la réparation du branchement ou du compteur, mises à la charge de la Régie par le présent règlement, cessent. La Régie peut alors procéder à la dépose du compteur.

Lorsqu'un ancien abonné dont le contrat d'abonnement a pris fin en application du présent article sollicite à nouveau la fourniture de l'eau pour la même installation, sa requête est traitée comme une nouvelle demande de contrat d'abonnement, nécessitant le cas échéant la pose d'un compteur. Les frais engagés par cette opération sont à la charge du demandeur.



Emménagement, déménagement : LES BONNES PRATIQUES



CONTACTEZ LA RÉGIE.



INDIQUEZ-NOUS :

-  **VOS DATES D'ARRIVÉE ET DE DÉPART**
-  **L'INDEX DU LOGEMENT QUE VOUS QUITTEZ.**

DES PIÈCES JUSTIFICATIVES VOUS SERONT DEMANDÉES SELON LES CAS.



COUPEZ L'EAU AFIN D'ÉVITER D'ÉVENTUELLES FUITES SI LE LOGEMENT QUE VOUS QUITTEZ RESTE INOCCUPÉ PENDANT UN CERTAIN TEMPS.

Chapitre 4

TARIFS ET FACTURATION

Article 4.1 Fixation des tarifs

Les tarifs de la consommation d'eau, des frais d'abonnement et des prestations de service fournis par la Régie sont déterminés et actualisés dans une grille tarifaire par délibération du Conseil d'administration.

Cette grille tarifaire fait l'objet de tranches de consommation semestrielle ou annuelle.

Les tarifs sont communiqués aux abonnés lors de la souscription et tenus à disposition de tout abonné qui en fait la demande et consultable sur l'Espace Abonné.

Article 4.2 Présentation de la tarification

La tarification comprend :

La partie fixe :

L'abonnement qui est annuel. Il est facturé en fonction du diamètre du compteur (en mm) auquel il correspond.

Les frais d'accès au service par unité de logement (si facturation pour un branchement desservant plusieurs habitations).

La partie variable en fonction de la consommation : la fourniture d'eau est facturée en fonction du volume réellement consommé entre deux relèves. Une facturation intermédiaire peut être effectuée.

En cas d'impossibilité de réaliser les relèves, la partie variable sera estimée sur la base des conditions édictées par l'Article 8.5 Relevé des compteurs.

La redevance pour la préservation des ressources en eau.

Les redevances et les taxes aux organismes publics (Agence de l'eau)

L'usage de l'eau détermine les redevances et les taxes devant être appliquées lors de la facturation de la fourniture de l'eau.

Tout nouveau droit, taxe, redevance ou impôt prévu par la loi, sera obligatoirement appliqué de plein droit sur la facture.

Pour les abonnés consommateurs, les prestations annexes feront l'objet d'un devis nécessitant l'accord de l'abonné.

En cas de refus desdites prestations annexes l'exécution du service pourrait en être affectée.

Article 4.3 Frais réels répercutés à l'utilisateur ou abonné

Sont également répercutés à l'utilisateur ou abonné, les frais réels présents ou à venir résultant notamment (liste non exhaustive) :

- d'une intervention sur le branchement public (réparation) si elle est rendue nécessaire par la malveillance, l'imprudence ou la négligence de l'utilisateur ou abonné,
- de remplacements d'un compteur, suite à une négligence de l'utilisateur ou abonné,
- de la fermeture du branchement à la suite d'une infraction commise par l'utilisateur ou l'abonné,
- de la réouverture du branchement à la suite d'une fermeture pour l'une des causes susmentionnées,
- des opérations de fermeture du branchement à la demande de l'utilisateur ou abonné et en dehors des délais prévus par le présent règlement.
- ...

Ces frais et tarifs sont détaillés dans la délibération des frais annexes.

Article 4.4 Facturation des unités de logement

Unité de logement

Lors de la souscription du contrat, le propriétaire a l'obligation de déclarer des unités de logement (sur présentation d'un document officiel) permettant ainsi d'appliquer des tranches de facturation à chaque unité de logement.

A défaut de déclaration des unités de logement, l'abonné ne pourra pas bénéficier de l'application des tranches de facturation et se verra appliquer la tranche de consommation globale du branchement.

Toute modification du nombre d'unité de logement doit être signalée à la Régie.

Chaque unité de logement se verra facturée un droit d'accès au service, abonnement d'eau potable.

En cas de contrôle, la Régie se réserve le droit de facturer chaque unité logement.

Chapitre 5





PAIEMENTS

Article 5.1 Paiement des fournitures d'eau

La partie fixe du tarif de distribution d'eau est due pour la période de facturation et payable à terme échu au prorata du contrat d'abonnement.

La facturation de la partie proportionnelle (consommation d'eau potable) du tarif de distribution d'eau est basée sur une estimation de la consommation entre deux relevés ou sur la consommation réelle établie au regard des relevés du compteur.

La Régie est autorisée à facturer des estimations de consommations calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence (moyenne de la consommation des 3 dernières années ou de l'indice INSEE), et de la part fixe correspondante, dans les cas suivants :

-  factures intermédiaires pour les abonnés faisant l'objet d'une procédure collective,
-  en cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du compteur,
-  lorsque la Régie n'a pas connaissance du relevé du compteur, ou ne peut accéder au compteur ou se voit empêcher volontairement l'accès à ce dernier par l'abonné,
-  en cas d'évènements relevant de la force majeure.

Article 5.2 Paiement des autres prestations

Le tarif des prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par la Régie est appliqué au tarif en vigueur à la date de réalisation de ces prestations. Il est payable sur présentation de factures établies par la Régie ou sur avis de sommes à payer.

Article 5.3 Délais de paiement – Frais de recouvrement

L'abonné dispose d'un délai de paiement précisé sur sa facture.

En cas de non-respect du délai de paiement, l'abonné s'expose à une procédure forcée de recouvrement.

Article 5.4 Difficultés et défaut de paiement

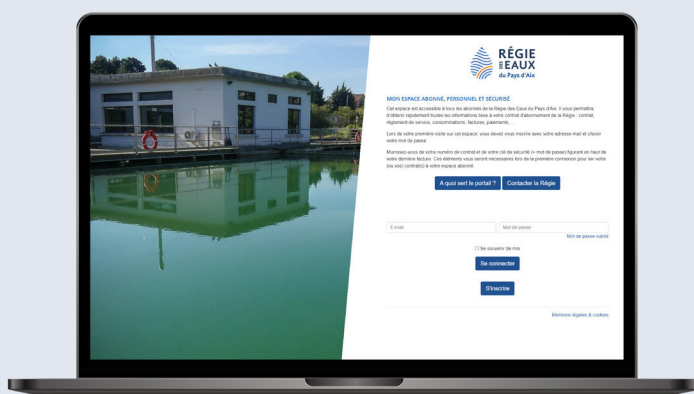
Les abonnés se considérant en difficulté de paiement doivent en informer le Centre des Finances Publiques Marseille, seul habilité à accorder des délais de paiement. Différentes solutions peuvent lui être proposées après étude de sa situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion.

Lorsque ces abonnés résidant à titre non-principal dans la demeure concernée apportent la preuve qu'ils ont déposé leur dossier, toute mesure de fermeture de leurs branchements ou de leurs dispositifs de comptage est suspendue jusqu'à ce que les services sociaux aient statué.

Article 5.5 Remboursements

Les abonnés peuvent demander le remboursement des sommes qu'ils ont versées indûment, avec le RIB et d'autres pièces complémentaires qui peuvent-être demandées. Lorsque la demande de remboursement est justifiée, la Régie rembourse l'abonné.

VOTRE ESPACE ABONNÉ RÉGIE DES EAUX DU PAYS D'AIX



Gérez votre compte et vos informations personnelles depuis votre espace



Gérez vos factures : paiement en ligne, consultation de l'historique de vos factures



Suivez vos consommations



Transmettez des informations (index compteur), réalisez vos démarches en ligne (résiliation, demande changement de compteur, etc.)



Chapitre 6

INCENDIE



Article 6.1 Service public de défense extérieure contre l'incendie – DECI

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

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les usagers puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et des poteaux d'incendie incombe à la Régie et au service de protection contre l'incendie.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Article 6.2 Utilisation des appareils de défense incendie

La mise en place de tout nouvel hydrant peut être refusée par la Régie si les volumes d'eau nécessaires, ou la pression et le débit requis, sont incompatibles avec les installations de la Régie et le bon fonctionnement de la distribution.

La manœuvre des prises et des bouches d'incendie est strictement réservée aux services départementaux incendies et secours, ainsi qu'à l'organisme de contrôle dûment habilité et au personnel de la Régie.

Pour rappel, les bornes incendies peuvent être raccordées au même réseau d'eau potable qui permet d'alimenter tous les usagers et toute utilisation par des personnes non habilitées peut avoir des répercussions nuisibles (problème sur la qualité de l'eau, rupture de conduite, arrêt de la distribution d'eau pour les usagers Article R2225-8 du CGCT).

Dans le cadre du contrôle des poteaux et bouches d'incendie, Le volume d'eau forfaitairement facturé au titre de la consommation est fixé par la délibération tarifaire.

Article 6.3 Interdictions

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 la Régie, exclusivement par les corps de sapeurs-pompiers pour leurs exercices ou pour la lutte contre l'incendie ou les représentants des services habilités.

En cas de non-respect de cette interdiction, le tiers pourra faire l'objet de sanctions et de poursuites judiciaires.

Article 6.4 Utilisation des installations privées dans le cadre de la protection contre un incendie (écrêtement de la facture d'eau)

Dans le cadre d'utilisation de volume d'eau par un abonné pour l'intérêt général afin de participer à la protection contre un incendie de forêt ou de garrigue d'envergure, l'abonné pourra demander un écrêtement de sa facture.

L'abonné ne sera facturé que le volume réel moyen consommé sur la période identique des 3 années précédentes.

Le demandeur devra fournir une attestation des autorités compétentes précisant qu'il y a bien eu un incendie mentionnant le périmètre géographique de l'incendie ainsi que la date dudit sinistre.

Connaissez-vous le cycle de l'eau ?



Chiffres au 1er janvier 2024

Chapitre 7

LES BRANCHEMENTS

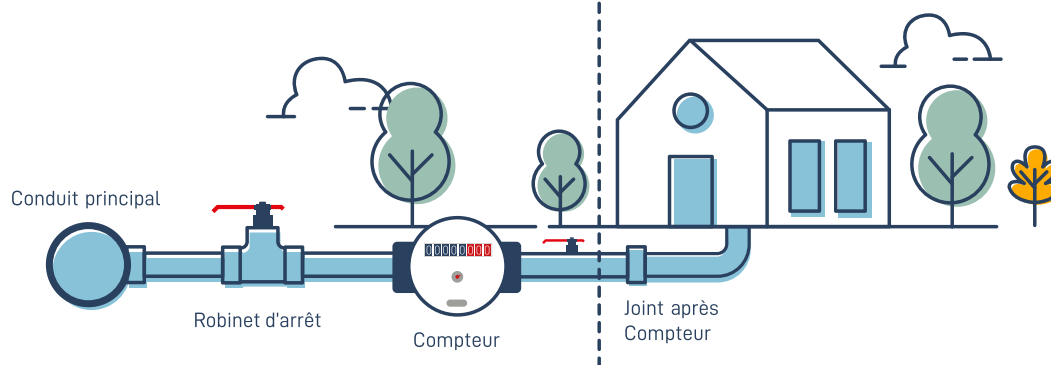
Article 7.1 Définition des branchements et dispositions générales

DOMAINE PUBLIC

Votre distributeur d'eau réalise le raccordement du compteur d'eau au réseau d'eau potable

DOMAINE PRIVÉ

L'entreprise de votre choix réalise le raccordement de votre maison au compteur d'eau



L'ensemble du branchement défini ci-dessous est un ouvrage public qui appartient à la Régie, y compris la partie de ce branchement située à l'intérieur des propriétés privées.

Le branchement comprend deux parties distinctes :

● La partie publique du branchement est celle située, depuis la prise d'eau sur la conduite publique et jusqu'au dernier organe du branchement comme défini ci-dessus.

La partie publique du branchement comprend :

- a)** la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- b)** le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- c)** la canalisation de branchement située avant compteur tant sous le domaine public que privé ainsi que ses accessoires,
- d)** le regard abritant le compteur et son tampon de fermeture,
- e)** la capsule de plombage,
- f)** le dispositif de comptage et son dispositif de relève à distance,
- g)** le clapet anti-retour après compteur ;
- h)** le robinet après compteur non compris le joint après le robinet.

Les installations après le robinet après compteur (y compris le joint après le robinet) sont privées. Toutefois, tous les postes de comptage individuels, propriétés de la Régie sont des installations publiques.

Le compteur est installé sur le domaine public au plus près de la limite de propriété sauf impossibilité technique. Ce branchement est la propriété de la Régie et fait partie intégrante du réseau. La Régie assure à ses frais les réparations, l'entretien, le renouvellement et la prise en charge des dommages sur cette partie du branchement.

💧 La partie privée du branchement correspond aux canalisations et installations situées sur les propriétés privées, après l'ensemble de comptage qui reste la propriété de la Régie. La partie privée comprend le 1er joint suivant le robinet après compteur en contact avec la ligne de comptage et la conduite qui va jusqu'à l'immeuble.

Chaque branchement comprend, dans la mesure du possible, depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible.

En cas de fuite avérée sur la partie publique du branchement, la Régie prendra les mesures nécessaires pour intervenir sur celui-ci.

Les éventuels frais de démolition ou d'arrachage de plantation seront à la charge de l'utilisateur. De plus, la Régie ne sera pas tenue de reconstituer à l'identique tout élément faisant obstacle à l'accès direct au branchement (terrasse, dallage, plantation, etc.). Leur démolition n'ouvrira pas droit à indemnisation de l'utilisateur.

Par ailleurs, nous déconseillons de planter des arbres à proximité dudit branchement, susceptibles d'entraîner une détérioration de ce dernier. Dans un tel cas, votre responsabilité pourrait être engagée en cas de dommages au branchement.

Si le compteur n'est pas placé en limite de propriété, et qu'une partie du branchement est située sur une propriété privée, la partie du branchement située en partie privative jusqu'au compteur devra faire l'objet d'une servitude, régularisée par convention, au profit de la Régie.

💧 Article 7.2 Branchements multiples

Si un bien immobilier comporte plusieurs logements disposant de canalisations de desserte en eau indépendantes dans et jusqu'en limite de propriété, il peut être établi plusieurs branchements distincts.

Pour les immeubles collectifs, les abonnements individuels ou généraux existants à la mise en application du présent règlement sont conservés.

Dans le cas de la construction d'un immeuble collectif, il est installé un système de mesure général sur le branchement desservant ledit immeuble, ainsi qu'un système de mesure individuel par appartement ou local desservi dans le cadre d'un dossier d'individualisation.

Dans le cas d'un lotissement organisé en copropriété, desservi par une voie privée, il est installé un système de mesure général sur le branchement desservant ledit lotissement, ainsi qu'un système de mesure individuel par habitation ou local desservi dans le cadre d'un dossier d'individualisation.

Ces systèmes de mesure sont placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, en gaine technique ou niche pour compteur accessible à tout moment aux agents de la Régie, chaque système de mesure faisant l'objet d'un contrat d'abonnement distinct.

Le propriétaire de l'immeuble collectif, ou l'ensemble des copropriétaires lorsque l'immeuble constitue une copropriété, est redevable :

- des consommations communes relevées sur les systèmes de mesure correspondants,
- de la consommation enregistrée au système de mesure général après déduction des consommations relevées aux systèmes de mesures individuels.

Les usagers abonnés sont individuellement redevables des consommations relevées aux systèmes de mesure individuels dont la pose est soumise au respect du cahier des charges de la Régie, définissant la constitution de la ligne de comptage.

• **Bien avec espace vert**

Dans le cas d'un bien immobilier possédant un espace vert aménagé en jardin ou non, l'abonné peut bénéficier sur demande à la Régie d'un deuxième branchement, obligatoirement équipé d'un système de mesure installé par la Régie. Ce deuxième branchement, à l'usage exclusif d'arrosage des jardins et espaces verts, est obligatoirement indépendant du premier branchement, et ne peut être en aucun cas raccordé aux canalisations domestiques.

Conformément aux articles L.2224-12, R.2224-22 et R.2224-22-3 du CGCT, en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, ce dernier a alors l'obligation de se soumettre à tout contrôle inopiné de la Régie, sans préavis ni formalité, aux fins de vérifier si l'usage qui est fait de l'eau est conforme à la destination du branchement.

Les immeubles indépendants, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même unité foncière.

• **Article 7.3 Nouveaux branchements**

Les travaux d'établissement des branchements sont réalisés par la Régie.

Les coûts des travaux de réalisation des branchements sont payés par le demandeur.

Le tracé, le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur, seront décidés par la Régie en fonction du besoin de l'abonné. Il est rappelé que le compteur doit être situé sur le domaine public sauf cas exceptionnel.

Tous les travaux d'installation du branchement sont à la charge du demandeur, un devis détaillé des travaux est établi sur la base des tarifs fixés par délibération du Conseil d'administration.

La Régie peut surseoir à accorder un contrat d'abonnement ou limiter le débit d'alimentation en eau si l'implantation de la construction ou le débit demandé, nécessitent la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation publique.

7.3.1 Gestion des branchements

La Régie assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties publiques du branchement défini au présent chapitre.

La Régie assure également l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties

de branchements publics situées dans les propriétés privées, y compris les travaux de fouille et de remblais nécessaires.

La Régie n'assure pas la charge des travaux de remise en état des aménagements réalisés par l'abonné postérieurement à l'établissement initial du branchement. Il doit réaliser ces travaux en propriété privée en réduisant, dans toute la mesure du possible, les dommages causés aux installations de la Régie. Pour ce faire, le propriétaire devra laisser cette partie de branchement public accessible.

L'abonné doit laisser libre l'accès à la partie publique du branchement située à l'intérieur de sa propriété afin que la Régie puisse assurer l'entretien et les réparations du dit branchement et s'assurer qu'aucun raccordement illicite n'ait été effectué sur cette partie.

L'abonné assure la surveillance des parties de branchement public situées à l'intérieur des propriétés privées. L'abonné doit signaler sans retard à la Régie tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement public et du compteur. À défaut, en cas de carence avérée de surveillance et notamment de retard de signalement d'un défaut visible, l'abonné assume la responsabilité à l'égard des dommages et aggravation qui résultent de son inaction.

En cas de dégradations non signalées de l'ouvrage public, la remise en état sera à la charge du propriétaire.

7.3.2 Modification ou déplacement des branchements

La modification ou le déplacement d'un branchement public, ou d'une partie de ce dernier, peut être demandé par l'abonné et réalisé, après accord, par la Régie.

Lorsque la demande est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la réalisation d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

Lorsque la Régie entreprend la réhabilitation totale d'une conduite d'alimentation dans le cadre de son renouvellement, elle aura à sa charge la mise en conformité de tous branchements alimentés par celle-ci, c'est-à-dire le positionnement du nouveau compteur sur le domaine public et la dépose de l'ancien et ainsi que la réhabilitation de la conduite de branchement sur la partie privée.

7.3.3 Fuite privée ou publique et manoeuvre des robinets

Il est rappelé que l'abonné est responsable du bon fonctionnement de son installation privative.

Il est conseillé de contrôler la consommation en relevant régulièrement l'index du compteur.

En cas de consommation anormalement élevée, l'abonné peut trouver l'origine de la fuite en contrôlant l'ensemble des points d'eau (chasse d'eau, purge de chauffe-eau, arrosages extérieurs). Si le compteur tourne alors qu'aucune utilisation ou fuite d'eau apparente n'est constatée, il y a présence d'une fuite insidieuse.

En cas de fuite dans son installation privée, l'abonné doit faire intervenir un plombier.

Tous les frais liés à une fuite sur la partie privée sont à la charge de l'abonné.

En cas de fuite sur la partie publique, l'abonné doit prévenir immédiatement par téléphone la Régie qui interviendra aussitôt et donnera éventuellement à l'abonné les instructions d'urgence nécessaires.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée à la Régie.

7.3.4 Fermeture et dépose des branchements abandonnés

Lorsque la fin d'un abonnement a été notifiée à l'abonné ou demandée par l'abonné, et si la Régie n'a reçu aucune nouvelle demande d'abonnement pour le branchement concerné, la Régie peut procéder à la fermeture du branchement et/ou la dépose du compteur.

L'abonné peut également demander la dépose de son compteur, à ses frais, à tout moment en complétant le formulaire « Dépose compteur », et à condition que lors de la relève, aucune consommation ne soit enregistrée sur le dit compteur.

Si l'abonné en redemande la pose, celle-ci lui sera également facturée.

7.3.5 Raccordement des propriétés non riveraines

Si le branchement doit traverser une propriété privée, il appartient au demandeur d'obtenir l'autorisation du propriétaire du terrain traversé pour l'instauration d'une servitude de tréfond.

Il est de la responsabilité du demandeur de faire établir les actes nécessaires (convention de servitudes, autorisation de travaux, actes notariés entre chacune des parties...).

QUELS SONT LES BONS RÉFLEXES EN CAS DE COUPURE D'EAU ?

Voici une « check list » pour identifier la source du problème :



Demandez à vos voisins s'ils sont également concernés par la coupure d'eau.



Consultez le site de la Régie des Eaux du Pays d'Aix pour voir si une information a été publiée à ce sujet.



Si la coupure persiste sans que vous ayez pu en trouver la raison, contactez nos services.

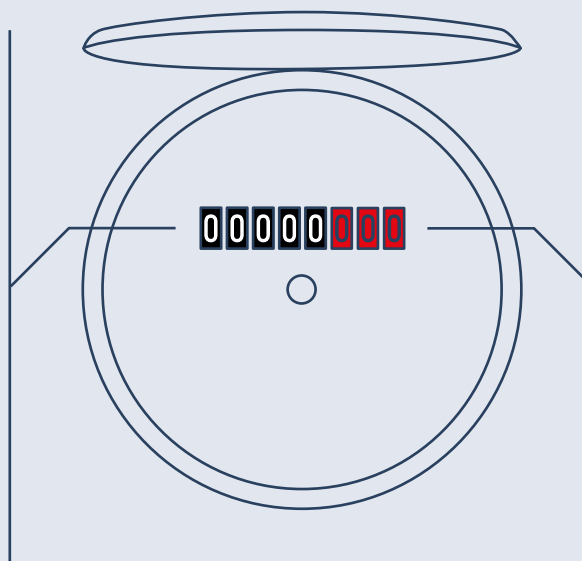
TUTO-COMPTEUR

Quel est l'index à communiquer à la Régie des Eaux du Pays d'Aix ?

Si c'est nécessaire, soulevez délicatement le couvercle de protection.

L'index représente les chiffres blancs sur fond noir.

Il est calculé en m³. Seul cet index doit nous être communiqué pour la facturation de votre consommation d'eau.



Les chiffres présents sur fond rouge représentent les litres.

Il ne figurent pas sur votre facture d'eau. Ils peuvent toutefois vous aider à détecter une fuite.

FOCUS : PROTÉGER SON COMPTEUR

Face au gel, place au polystyrène ! En période de gel, il incombe à l'utilisateur, propriétaire ou locataire de protéger son compteur d'eau, et pour ce faire, une seule solution : l'isoler !

3 SITUATIONS = 3 SOLUTIONS

MON COMPTEUR EST PLACÉ À L'EXTÉRIEUR DE L'HABITATION DANS UN REGARD.

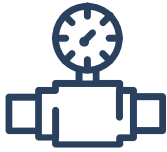
« J'utilise du polystyrène. Sous forme de sacs de billes bien fermés, ou de plaques qui tapissent des parois. »

MON COMPTEUR EST PLACÉ DANS UNE PIÈCE NON CHAUFFÉE (GARAGE, CAVE...)

« J'isole bien la pièce. Attention toutefois à garder une aération suffisante s'il cohabite avec un compteur à gaz par exemple. Je protège ensuite le compteur et les canalisations à l'aide d'un matériau isolant : laine de verre ou gaine de mousse. »

MON COMPTEUR EST SITUÉ DANS MON HABITATION, QUE FAIRE EN CAS D'ABSENCE PROLONGÉE ?

« J'enclenche la position "hors gel" de mon chauffage. Ainsi, si la température chute brutalement et durablement, il maintiendra une chaleur minimum, permettant aux installations de ne pas geler. »



Chapitre 8

COMPTEURS



Article 8.1 Règles générales concernant les compteurs

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par la Régie dans les conditions précisées dans le présent chapitre.

Le personnel de la Régie a un accès libre aux compteurs.

Le type et le calibre du compteur sont fixés par la Régie, compte tenu des besoins annoncés par l'abonné et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Toute évolution notable des besoins doit être signalée par l'abonné à la Régie.

Les agents qui interviennent doivent avoir accès à tout moment au compteur y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. L'abonné doit tenir libre l'accès et de tout encombrement le compteur.

Toute gêne ou opposition de l'abonné pour l'accès à son compteur par la Régie l'expose aux pénalités prévues à la grille tarifaire.

Il est interdit de déplacer le compteur, d'enlever les plombs ou le dispositif de relève à distance de l'index ou autres manipulations frauduleuses, au risque de s'exposer aux pénalités prévues à la grille tarifaire.

L'abonné est tenu de signaler à la Régie, dans les plus brefs délais, toute panne de compteur, et de déplombage accidentel de leur compteur. La Régie procédera à la remise en place des bagues de scellement, aux conditions tarifaires en vigueur.

Article 8.2 Compteurs des constructions collectives

Lorsque le propriétaire ou le gestionnaire d'une construction collective choisit de demander un abonnement pour la fourniture de l'eau à l'ensemble de la construction, la consommation d'eau est mesurée par un compteur général placé sur le branchement.

Lorsque le propriétaire ou le gestionnaire d'une construction collective choisit de demander l'individualisation de la facture d'eau, le compteur général est maintenu, permettant ainsi de mesurer et facturer la différence des consommations entre le compteur général et les compteurs individuels. Les prescriptions techniques et administratives figurent dans le dossier d'individualisation.

Article 8.3 Protection des compteurs

Lorsque le compteur n'est pas placé à l'intérieur d'un bâtiment, il doit être abrité dans un regard. L'emplacement du compteur et la protection réalisée lors de sa pose doivent également tenir compte des risques de choc et de gel.

L'utilisateur est tenu d'assurer la protection du compteur (isolation du compteur, maintien hors gel des parties intérieures du bâtiment disposant d'un compteur...). A défaut d'une telle protection, tout dommage causé par choc ou gel sur la ligne de comptage sera réparé aux frais de l'abonné, selon les conditions tarifaires en vigueur.

Pour protéger le compteur du gel, l'environnement à proximité du compteur et de la conduite de branchement doit être maintenu en permanence à une température positive.

Pour ce faire, toute ventilation générant une baisse de la température doit être supprimée, des matériaux isolants tels que polystyrène, mousse isolante ou autres matériaux non absorbants doivent être disposés autour du compteur et de la conduite du branchement. Les couvercles isolants situés sous les tampons d'ouverture des regards compacts doivent être remis en place à chaque manipulation.

Lors du remplacement d'un compteur gelé, la consommation calculée pour la facturation est égale à la moyenne des consommations des 3 dernières années pour la période concernée, courant depuis la dernière relève.

Article 8.4 Remplacement des compteurs

Le remplacement des compteurs est effectué par la Régie sans frais supplémentaires pour les abonnés et à tout moment :

- ◆ à la fin de leur durée de fonctionnement normal,
- ◆ Lorsqu'une anomalie de fonctionnement est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur et alors même que l'abonné a fait une utilisation normale dudit compteur,
- ◆ En cas de gel ou de détérioration malgré la mise en œuvre par l'abonné des moyens de protection indiqués par la Régie,
- ◆ Selon les contingences d'exploitation de la Régie.

Un courrier sera adressé à l'abonné, l'informant du changement, de l'index relevé et de la référence du nouveau compteur, sauf cas de force majeure.

Le remplacement des compteurs est effectué aux frais des abonnés en cas de destruction ou de détérioration résultant :

- ◆ de l'ouverture ou du démontage du compteur,
- ◆ d'incendie, excepté dans le cas de catastrophe naturelle,
- ◆ de chocs extérieurs, de l'introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau de distribution d'eau, du gel, à défaut de protection isolante de détérioration par retour d'eau chaude, de toute autre cause de détérioration, du fait de l'abonné.

De même, en cas de disparition du compteur, ce dernier est remplacé aux frais de l'abonné.

Le remplacement des compteurs est également effectué aux frais des abonnés lorsqu'ils en présentent la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à leurs besoins. Si le changement du compteur est impossible, notamment du fait de la vétusté des installations privées, la Régie devra différer son intervention.

L'abonné devra alors, sous 15 jours, procéder à ses frais à la mise en conformité de ses installations et en informer la Régie afin de fixer un nouveau rendez-vous.

Si passé ce délai, l'abonné n'a pas effectué les modifications nécessaires, la Régie pourra appliquer des pénalités telles que précisé dans la grille tarifaire.

Article 8.5 Relevé des compteurs

La fréquence et les différents modes de relève des compteurs (manuel, radio-relevé et télérelève) des abonnés sont fixés par la Régie.

Les abonnés doivent accorder toutes facilités aux agents de la Régie pour effectuer les relevés ou les changements de compteur dans des conditions de sécurité conformes au code du travail.

Si, à l'époque d'un relevé, la Régie ne peut accéder au compteur, il laisse sur place à l'abonné, un avis de passage incluant une carte-réponse que l'abonné doit retourner complétée à la Régie par retour du courrier, mail ou Espace Abonné, sous huit jours. Si la carte-réponse n'a pas été retournée dans le délai prévu, la Régie relance l'abonné et fixe un rendez-vous.

Si l'abonné refuse de fixer un rendez-vous, si l'accès au compteur est impossible au moment du rendez-vous fixé ou si l'abonné ne répond pas à la mise en demeure, la Régie prendra des mesures visant à estimer la consommation sur la base des consommations facturées sur l'année précédente.

S'il n'existe pas de consommation de référence, l'estimation sera effectuée sur la base de la consommation en fonction du diamètre du compteur défini selon les modalités fixées ci-dessous.

DIAMÈTRE DU COMPTEUR EN MM	CONSOMMATION DE RÉFÉRENCE EN M³ ANNUELLEMENT
15-20	120
25-30	180
40	240
50	300
60	360
80	480
100	600
150	900
200	1200
250	1500

En cas d'arrêt du compteur depuis le relevé précédent, la consommation pendant la période concernée par l'arrêt est calculée au prorata temporis, sauf preuve contraire, sur la base des consommations précédentes.

Article 8.6 Vérification et contrôle des compteurs

Chaque compteur neuf est réputé « vérifié », par application de la réglementation en vigueur pour les appareils de mesure.

La Régie pourra procéder à la vérification de l'état des compteurs aussi souvent qu'elle le juge utile même si celui-ci est équipé d'un système de lecture à distance. Ces vérifications seront aux frais de la Régie.

L'abonné a le droit de demander à tout moment par courrier la vérification de l'exactitude de la mesure de son compteur. La Régie procède à la vérification sous un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

La tolérance de l'exactitude est celle fixée par la réglementation en vigueur. Le contrôle est effectué par un tiers agréé indépendant de la Régie.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Ces frais sont préalablement communiqués à l'abonné (par devis à accepter) et définis dans la grille tarifaire.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par la Régie. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé et la prestation de dépose compteur ne sera pas facturée.

Lorsque l'étalonnage fait apparaître un écart supérieur aux tolérances en vigueur, la consommation inscrite sur la dernière facture ainsi que celle enregistrée ultérieurement sur le compteur jusqu'à sa dépose, sont corrigées en tenant compte du pourcentage d'erreur le plus favorable à l'utilisateur, abonné ou propriétaire.

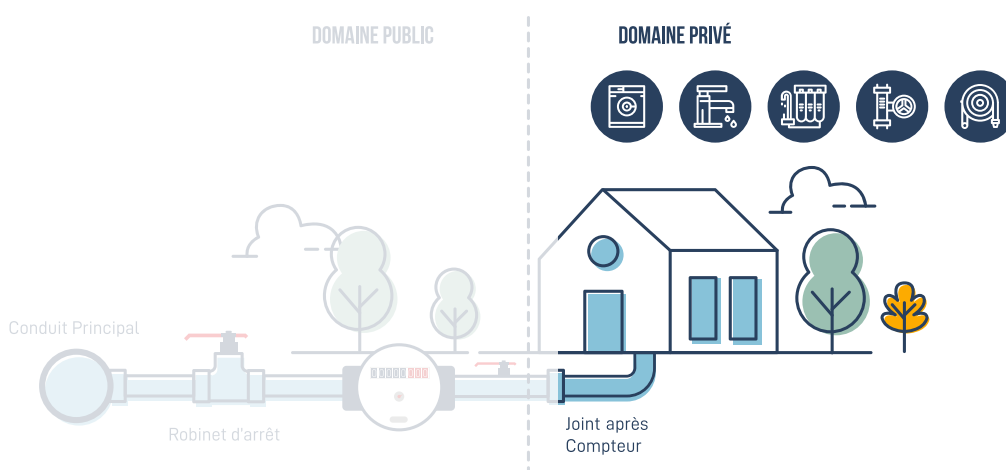
Dans le cas où l'étalonnage fait apparaître un écart inférieur aux tolérances admises, les consommations enregistrées et la facturation qui avaient été établies sont définitives.

Chapitre 9

INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS



Article 9.1 Définition des installations privées



Les installations privées des abonnés comprennent :

- la partie privée du branchement ;
- toutes les canalisations privées, et leurs accessoires, situés après la partie terminale des branchements (sauf les postes de comptage individuels dans le cas des immeubles collectifs). Il est précisé que la partie privée démarre avant le joint situé en aval du robinet après compteur,
- les appareils reliés à ces canalisations privées,
- les installations de prélèvement d'eau privées (puits...).

Les installations privées des abonnés ne doivent pas être susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique et seront conformes aux normes, lois, décrets, règlements et arrêtés en vigueur.

Article 9.2 Règles générales concernant les installations privées

Les installations privées des abonnés ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous la responsabilité de la Régie.

Les abonnés ne peuvent faire obstacle à la vérification des installations privées par les agents de la Régie.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées des abonnés sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, selon les modalités choisies par les abonnés ou par les propriétaires des immeubles, et à leurs frais.



Si les modifications entreprises sur la partie privée ont des répercussions sur le réseau de distribution d'eau potable et / ou sur les agents de la Régie et / ou de tiers, les abonnés et propriétaires seront responsables des dommages causés.

La Régie est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations privées sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique ou de nature à créer des préjudices pour les tiers ou l'utilisateur (installations comportant des fuites manifestes, ou sans disconnecteur, lors de présence d'une autre source d'alimentation sur le réseau privé).

Toute installation d'un surpresseur doit faire l'objet d'une déclaration à la Régie et être soumise à son accord.

Article 9.3 Appareils en partie privée

La Régie peut mettre tout abonné en demeure :

-  soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation privée,
-  soit d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où celui-ci endommage, ou risque d'endommager le branchement, ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. Les surpresseurs et disconnecteurs doivent faire l'objet d'un entretien régulier.

En cas d'urgence, la Régie peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

Si l'abonné ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, la Régie lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture de branchement deviendra définitive.

Article 9.4 Abonnés utilisant d'autres ressources en eau

Tout abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique d'eau potable doit en avvertir la Régie. Toute communication, directe ou indirecte, entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite.

Conformément aux articles L.2224-12, R.2224-22 et R.2224-22-3 du CGCT, en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, ce dernier a alors l'obligation de se soumettre à tout contrôle inopiné de la Régie, sans préavis ni formalité, aux fins de vérifier si l'usage qui est fait de l'eau est conforme à la destination du branchement.

Toute infraction à cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement jusqu'à la suppression de toutes les connexions illicites. De plus l'abonné s'exposera à des pénalités et le cas échéant la mise en cause de la responsabilité de l'abonné.

Article 9.5 Mise à la terre des installations électriques

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite pour les nouvelles installations et dans les autres cas prévus par la réglementation.

La Régie procède à la fermeture provisoire du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation si elle juge que les conditions de sécurité ne sont pas assurées.

Article 9.6 Prévention des retours d'eau

Tous les appareils faisant partie des installations privées des abonnés doivent être conformes à la réglementation et aux normes en vigueur pour empêcher les retours d'eau.

Usage technique et professionnel :

Conformément au règlement sanitaire, les postes d'eau desservis par un réseau de distribution interne, et dont l'utilisation peut entraîner une contamination de ce dernier par retour d'eau, devront être équipés d'une disconnexion appropriée au risque. L'entretien de cet équipement est à la charge de l'abonné qui fournira une attestation annuelle.

Si des retours d'eau se manifestent ou risquent d'entraîner une contamination de l'eau destinée à la distribution publique, la Régie procède immédiatement à la fermeture des branchements incriminés jusqu'à la mise en place des mesures nécessaires.

Article 9.7 Fuites sur canalisation privée après compteur

L'abonné sera informé d'une augmentation de sa consommation :

-  soit par courrier,
-  soit à la réception de sa facture,
-  soit par sms, mail et message sur l'agence en ligne ou par tout autre moyen permettant une date certaine.

Conformément à l'article L 2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (Loi Warsmann) :

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

L'abonné doit présenter à la Régie dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue, **une attestation d'une entreprise de plomberie (régulièrement inscrite au registre du commerce) indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de réparation.** Si les conditions de la loi Warsmann sont respectées, la Régie notifiera à l'abonné qu'il bénéficie d'un plafonnement de sa facture, égal au double de sa consommation habituelle.

Chapitre 10

RÉTROCESSION DES RÉSEAUX PRIVÉS

Les conduites de desserte et infrastructures établis par des aménageurs privés peuvent être incorporés au réseau public, sans contrepartie financière de la Régie, et si lesdits ouvrages présentent un intérêt public.

En cas de réseaux à rétrocéder situés sous domaine privé, le demandeur de la rétrocession, fournira toutes les pièces et affectera toutes les démarches nécessaires à l'établissement de la servitude de tréfond correspondante.

Dans tous les cas, cette incorporation n'est possible que si les travaux ont respecté les préconisations techniques émises par la Régie et/ou qu'après vérification satisfaisante des ouvrages.

Dans le cas des ouvrages neufs, la Régie aura dû être associée dès les premières phases d'études du projet pour validation de chacune d'elles et agrément des pièces et matériaux, et conviée tout au long de l'exécution des travaux ainsi qu'à la réception et aux essais de conformité.

Avant la rétrocession, les aménageurs devront fournir à la Régie, pour validation, le DOE (Dossier des Ouvrages Exécutés), ou à défaut et à minima les éléments suivants :

- note de présentation (zone concernée, nombre de lot collecté, nature des canalisations, ...),
- plans de récolement réalisé en classe A,
- rapport d'analyses bactériologiques type distribution,
- procès-verbaux des épreuves d'étanchéité des conduites et branchements,
- rapport des essais de compactage des tranchées.

Les analyses, les contrôles et essais des ouvrages et leurs rapports devront être établis par une entreprise accréditée COFRAC et différente de celle ayant réalisé les travaux.

La conformité des ouvrages, et des installations privées qui y sont raccordées, est vérifiée par la Régie des Eaux à leur frais (promoteurs, aménageurs et/ou des propriétaires).

Pour les ouvrages particuliers, type surpresseur, le dossier devra contenir tous les éléments techniques, hydrauliques, électriques et de télécommunication qui auront été précisés par la Régie au moment de la demande de rétrocession.

La remise en état des réseaux et ouvrages constatés défectueux est à la charge des promoteurs et/ou propriétaires et doit être exécutée avant incorporation dans le domaine public.

En cas de désordre ou de non-conformité, la Régie se réserve le choix de refuser l'intégration des installations dans le patrimoine public.

Toute intégration des ouvrages dans le domaine public donnera lieu à la rédaction d'une remise d'ouvrage signée par les deux parties.

Chapitre 11

NON-RESPECT DES PRESCRIPTIONS DU PRÉSENT RÈGLEMENT

Article 11.1 Infractions et poursuites

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents de la Régie.

Elles peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents. En cas de non-respect des conditions définies dans le présent règlement, troublant gravement, soit la distribution et le fonctionnement de la Régie, ou portant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi par la Régie sont mises à la charge du responsable. La Régie pourra mettre en demeure l'utilisateur, de cesser toute infraction dans un délai inférieur à 48 heures.

En cas d'urgence, ou lorsque les infractions sont de nature à constituer un danger immédiat, le branchement peut être fermé sur-le-champ.

En cas de fraude, des pénalités forfaitaires pourront s'appliquer en plus d'une estimation de la consommation, le tout à la charge de l'utilisateur fraudeur.




Article 11.2 Mesures de sauvegarde prises par la Régie

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement ou portant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation ou du réseau de distribution d'eau potable, l'abonné s'expose à supporter la réparation des préjudices subis par la Régie et notamment les coûts des mesures de sauvegarde mises en œuvre pour prévenir tout risque de contamination et les risques sanitaires.

Article 11.3 Frais d'intervention

Si des désordres dus à la négligence, à l'imprudence, à la maladresse ou à la malveillance d'un tiers ou d'un utilisateur se produisent sur les ouvrages publics d'eau, les dépenses de tous ordres occasionnés à la Régie seront à la charge des personnes qui sont à l'origine de ces dégâts.

Les sommes réclamées aux contrevenants comprendront :

-  Les opérations de recherche du responsable,
-  Les frais nécessités par la remise en état des ouvrages et à leur mise en sécurité,
-  Tous préjudices subis par l'établissement.

Elles sont déterminées en fonction du temps passé, des fournitures mises en œuvre, du personnel engagé et du matériel déplacé.

Article 11.4 Résolution amiable des litiges

11.4.1 Recours gracieux

En cas de litige avec la Régie portant sur l'application du présent règlement, les abonnés peuvent adresser leurs réclamations au Directeur Général ou à son représentant, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.

En cas de réclamation, de quelque nature que ce soit, l'abonné doit obligatoirement écrire à la Régie qui enregistrera et traitera la réclamation au regard de ses engagements réglementaires et de qualité de service.

11.4.2 Médiateur de l'eau

Le Médiateur de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les fournisseurs d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, sauf ceux relatifs aux modalités de paiement.

Il est nécessaire avant de saisir le Médiateur, de faire une réclamation écrite auprès de la Régie par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut de réponse satisfaisante pour l'abonné, ou en cas d'absence de réponse après un délai de 2 mois, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur de l'eau.

1) Par voie postale : envoyer une lettre simple ou un formulaire de saisine dûment rempli (téléchargeable sur le site de la Médiation de l'eau et disponible en agence), ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude du litige à l'adresse suivante : **Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75 366 Paris cedex 08**

2) Par voie électronique : en remplissant le formulaire de saisine en ligne

www.mediation-eau.fr

Article 11.5 Litiges – élection de domicile

Il est recommandé à l'abonné consommateur de saisir le Médiateur de l'Eau au préalable de toute action en justice.

L'abonné peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction (civile ou administrative selon l'objet du litige) du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Chapitre 12

DISPOSITIONS FINALES



Article 12.1 Conditions d'application et de modification du règlement

Le présent règlement abroge toutes les stipulations antérieures et entre en vigueur dès approbation par le Conseil d'Administration de la Régie et son affichage. Il est transmis aux abonnés. Il s'applique immédiatement aux abonnements en cours à cette date.

Le règlement est accessible sur simple demande ou sur le site la Régie. Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement.

Si elle l'estime opportun, la Régie peut, après avoir consulté la Commission de Consultation des Services Publics Locaux (CCSPL), et par délibération, modifier le présent règlement. La Régie informera les abonnés de cette modification.

La Régie doit, à tout moment, être en mesure d'adresser aux abonnés qui en formulent la demande, le texte du règlement tenant compte de l'ensemble des modifications adoptées. L'ensemble des modifications est notifié aux abonnés.

Tout cas particulier non prévu au règlement, sera soumis à la Direction Générale pour décision.

Article 12.2 Exécution du règlement

Le Président et le Directeur de la Régie, les agents de la Régie habilités à cet effet et la Direction Générale des Finances Publiques en tant que de besoin sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement sur le territoire de la Régie.

Article 12.3 Traitement des données personnelles

Les informations recueillies concernant les abonnés font l'objet d'un traitement destiné à la Régie afin d'assurer sa mission de service d'eau potable et d'assainissement collectif.

La collecte de certaines données est obligatoire notamment : les nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse de l'abonné et/ou du propriétaire, coordonnées de l'abonné et du payeur, abonnement souscrit, tarif applicable, coordonnées bancaires.

Le traitement de vos données permet d'accomplir les missions confiées à la Régie et notamment la gestion du dossier client (souscription, demande de branchements, gestion de compteurs, résiliation, demande d'attestation...), la gestion des interventions, de la facturation, des réclamations et du contentieux.

Le fichier des abonnés est la propriété Régie, qui en assure la gestion dans les conditions prévues par la Loi pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

En application de ce texte, un délégué à la protection des données (DPD ou DPO : data protection officer), a été désigné.

Les informations sont conservées pendant la durée de notre relation contractuelle (abonnement aux services) et pendant 5 ans au minimum après son terme et pour une durée ne pouvant excéder celle nécessaire à la gestion de tout incident d'ordre administratif, contentieux inclus, pouvant survenir postérieurement à la fin de la relation contractuelle entre l'abonné et la Régie.

Cet archivage présente en effet un intérêt administratif pour la Régie et les données collectées à cet effet ne le seront que de manière ponctuelle, dans le seul but d'obéir à l'intérêt précité et elles ne pourront être consultées que par des personnes spécifiquement habilitées à cet effet.

Les documents comptables sont conservés 10 ans après leur émission. Les règles précédemment exposées s'appliquent également à ce type d'archivage.

Afin d'accomplir les finalités précitées, les données nécessaires aux agents de la collectivité ainsi qu'aux prestataires et sous-traitants agissant pour le compte de la collectivité leur sont communiquées par la Régie.

Elles peuvent également être transmises aux autorités judiciaires, organismes publics ou à certaines professions réglementées telles que les avocats, huissiers, notaires, commissaires aux comptes etc., sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

En qualité d'abonné comme de propriétaire, il est possible d'accéder aux données qui vous concernent, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez vous rendre dans les locaux de la Régie, contacter le délégué à la protection des données par mail dpo@eauxdupaysdaix.fr ou à l'adresse postale suivante :

RÉGIE DES EAUX DU PAYS D'AIX
À l'attention du DPO
185, Avenue de Pérouse – 13090 Aix-en-Provence
04 13 57 39 00

Si vous estimez, après avoir contacté la Régie, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez consulter le site cnil.fr, et/ou adresser une réclamation à la CNIL.

VOS CONTACTS POUR TOUTE QUESTION

Régie des Eaux du Pays d'Aix
185 avenue de Pérouse, 13090 Aix-en-Provence

Un numéro unique pour nous contacter : 04 13 57 39 00
contact@eauxdupaysdaix.fr

Accueil du lundi au vendredi
8h - 12h15 / 13h15 - 16h30

RÉGIE DES EAUX DU PAYS D'AIX

Adresse postale : CS 10459, 13096 AIX EN PROVENCE Cedex 2
R.C.S. Aix en Provence : 493 587 47

EAUDUPAYSDAIX.FR



SUIVEZ-NOUS SUR





RÉGIE
DES
EAUX
du Pays d'Aix

PARTAGER L'ESSENTIEL.

UN PETIT VERRE D'EAU
CHEZ VOUS,
UN GRAND ENGAGEMENT
POUR NOUS



Usine de potabilisation
de Saint-Eutrope



www.eauxdupaysdaix.fr

© Crédit photo Unsplash