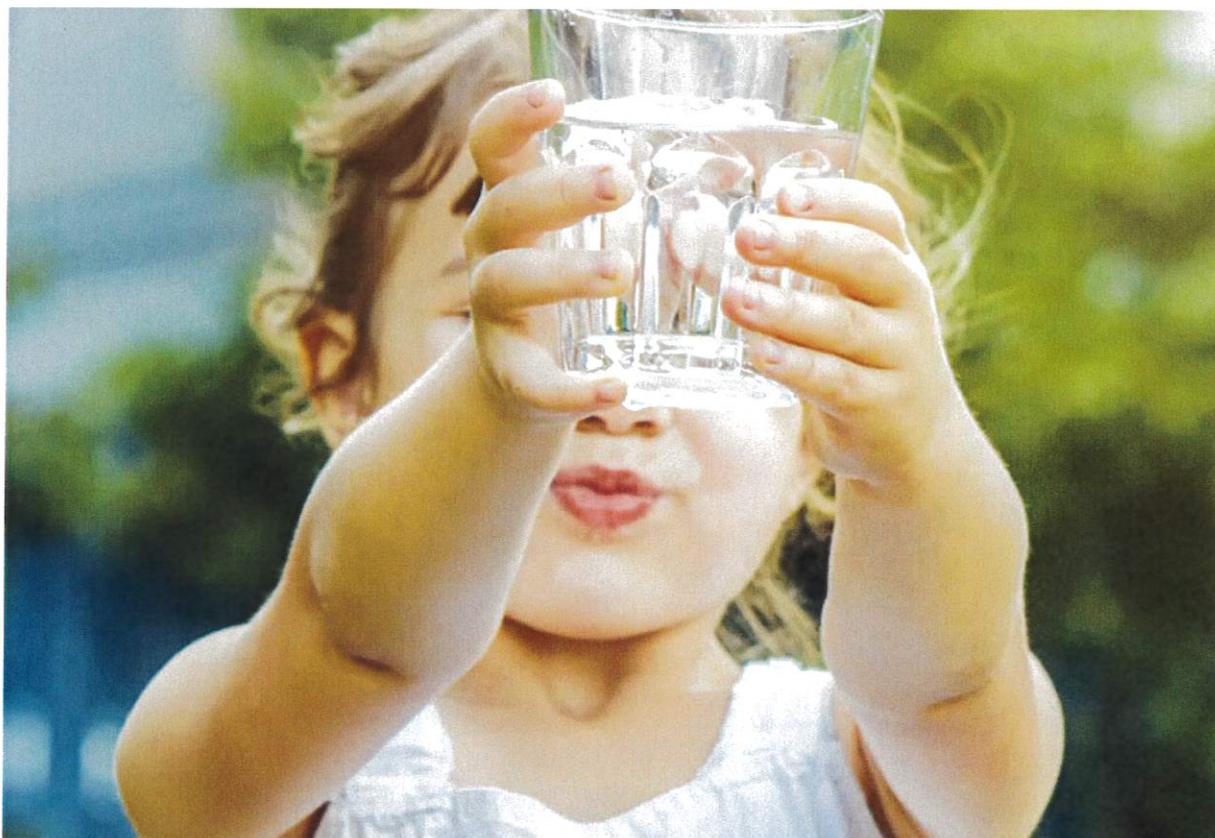


Règlement du Service de distribution d'Eau Potable adopté par délibération du Conseil Syndical du 15 Novembre 2022



Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par mail, téléphone ou courrier.

Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

- Les mots pour se comprendre

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

Le règlement du service : désigne le présent document établi par la Régie Viv'eau et adopté par délibération du Conseil Syndical le 15 novembre 2022. Il définit les obligations mutuelles de la Régie Viv'eau et du client sur le Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement.

Chapitre 1 : LE SERVICE DE L'EAU	4
1.1 la qualité de l'eau fournie	4
1.2 Les engagements de la Régie	4
1.3 Le règlement des réclamations	4
1.4 La médiation de l'eau	4
1.5 La juridiction compétente	4
1.6 Les règles d'usage du service	5
1.7 Les interruptions du service	5
1.8 Les modifications et restrictions	6
1.9 La défense contre l'incendie	6
Chapitre 2 : VOTRE CONTRAT	6
2.1 La souscription du contrat	6
2.2 La résiliation du contrat	6
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	7
Chapitre 3 : VOTRE FACTURE	7
3.1 La présentation de la facture	7
3.2 L'actualisation des tarifs	7
3.3 Votre consommation d'eau	8
3.4 Les modalités et délais de paiement	9
3.5 En cas de non-paiement	9
3.1 La présentation de la facture	9
Chapitre 4 : LE BRANCHEMENT	9
4.1 La description	9
4.2 L'installation et la mise en service	10
4.3 Le paiement	11
4.4 L'entretien et le renouvellement	11
4.5 La fermeture et l'ouverture	11
4.6 Suppression	11
Chapitre 5 : LE COMPTEUR	12
5.1 Les caractéristiques	12
5.2 L'installation	12
5.3 La vérification	12
5.4 L'entretien et le renouvellement	13
Chapitre 6 : LES INSTALLATIONS PRIVEES	14
6.1 Les caractéristiques	14
6.2 L'entretien et le renouvellement	15
6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	15

CHAPITRE 1 : LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie :

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

Vous pouvez contacter à tout moment la Régie Viv'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

1.2 Les engagements de la Régie :

En livrant l'eau chez vous, la Régie Viv'eau s'engage à :

- Assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- Respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- Etudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- Mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

Vous pouvez contacter la Régie Viv'eau au 03.86.86.53.21.

Nos conseillères vous reçoivent à la Régie Viv'eau située au 3 rue Henri Vincenot 89100 Saint-Clément.

1.3 Le règlement des réclamations :

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de la Régie Viv'eau. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez faire un courrier au Directeur de la Régie Viv'eau 3 rue Henri Vincenot 89100 Saint Clément.

1.4 La médiation de l'eau :

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

1.5 La juridiction compétente :

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de la Régie sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service d'eau. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service :

La Régie Viv'eau vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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 le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- Modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, 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'aspiration directe sur le réseau public ;
- Manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêts du service situés avant compteur ;
- Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. La Régie Viv'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres consommateurs.

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

1.7 Les interruptions du service :

La Régie Viv'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, elle peut être tenue de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, la Régie Viv'eau vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

La Régie Viv'eau ne peut être tenue pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

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

1.8 Les modifications et restrictions du service :

Dans l'intérêt général, la Régie Viv'eau peut être amenée à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès que les conditions de distribution sont modifiées, la Régie Viv'eau doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

La pression moyenne est comprise entre 3 et 5 bars. Si votre pression est supérieure il vous faudra installer un réducteur de pression.

1.9 La défense contre l'incendie :

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

CHAPITRE 2 VOTRE CONTRAT

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

2.1 La souscription du contrat :

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

Pour souscrire un nouveau contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (mail ou courrier) ou par téléphone (03.86.86.53.21) auprès du service clientèle de la Régie Viv'eau.

Si le branchement est fermé, un délai de 24h est nécessaire afin de procéder à son ouverture.

Votre première facture peut comprendre les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2.2 La résiliation :

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone (03.86.86.53.21). Le branchement sera alors fermé sous 48h jour ouvré. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficultés, l'intervention de la Régie Viv'eau. Celle-ci ne pourra être tenue pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

La régie Viv'eau peut pour sa part résilier votre contrat :

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- Si vous n'avez effectué aucune démarche dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements :

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.



CHAPITRE 3 VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Cette facture est établie sur la base de votre consommation.

3.1 La présentation de la facture :

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « consommation eau potable ».

Cette rubrique comprend une part revenant au SMAEP, une part à la Régie Viv'eau. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « consommation eau potable », la rubrique « Organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs :

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Par décision de la Régie Viv'eau et du SMAEP, pour la part qui leur sont destinées ;
- Sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés à la Régie Viv'eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informés 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 tenus à votre disposition à la Régie Viv'eau.

3.3 Votre consommation d'eau :

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de la Régie Viv'eau chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de la Régie Viv'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de la Régie Viv'eau ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet... En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'agent de la Régie Viv'eau durant deux périodes consécutives, vous êtes invités par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 10 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de ce rendez, des mesures restrictives peuvent-être mises en place.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est réputée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par L'agent de la Régie Viv'eau.

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

- Soit, par lecture directe du compteur ;

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos canalisations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'agent de la Régie Viv'eau constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

() Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.*

3.4 Les modalités et délais de paiement :

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

Votre facture comprend un abonnement (ou par fixe) payable d'avance au semestre. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata-temporis.

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

Toute demande relative au paiement en vue d'obtenir des délais de paiement doit être adressée par écrit au Trésorier Principal de la Trésorerie municipal de Sens.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- D'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- D'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

3.5 En cas de non-paiement :

En cas de non-paiement dans les délais impartis, le Trésorier Principal chargé du recouvrement peut engager des poursuites par tous les moyens à sa disposition pour obtenir le paiement des sommes dues.

Toute réclamation relative à la consommation doit être adressée, par écrit, à la Régie Viv'eau.

CHAPITRE 4 LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description :

Le branchement comprend les éléments suivants :

- Un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- Une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- Le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au compteur inclus ;
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient utilisés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, la Régie Viv'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaires au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

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 la régie après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par la Régie Viv'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par la Régie Viv'eau.

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

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

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

La Régie Viv'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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Régie Viv'eau aux conditions définies pour chaque cas particulier.

La Régie Viv'eau est seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4.3 Le paiement :

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

Avant l'exécution des travaux, la Régie Viv'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé.

4.4 L'entretien et le renouvellement :

La Régie Viv'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

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 espace aménagés...).
- Le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;

- Les réparations résultant d'une faute de votre part.

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

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

4.5 La fermeture et l'ouverture :

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

4.6 La suppression :

En cas de mise hors service définitive du branchement, la Régie peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.

CHAPITRE 5 LE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

5.1 Les caractéristiques :

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Régie Viv'eau.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par la Régie Viv'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, la Régie remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

La Régie Viv'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de la Régie au compteur et équipement de relevé à distance.

5.2 L'installation :

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de la Régie). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

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.

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

5.3 La vérification :

La Régie Viv'eau peut procéder à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'agent de la Régie Viv'eau sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation, le client peut demander l'étalonnage du compteur. Sa vérification sera effectuée par un organisme agréé. Cette demande se fera uniquement par écrit à la Régie Viv'eau - Service Réclamations - 3 rue Henri Vincenot 89100 Saint Clément. Un devis sera envoyé à l'abonné qu'il devra accepter et retourner accompagné d'un chèque du montant total du devis. Aucune intervention ne sera lancée si le devis n'est pas accompagné du règlement.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge et le chèque sera alors encaissé. 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 de la Régie Viv'eau. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

5.4 L'entretien et le renouvellement :

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par la Régie Viv'eau, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, la Régie Viv'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 et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

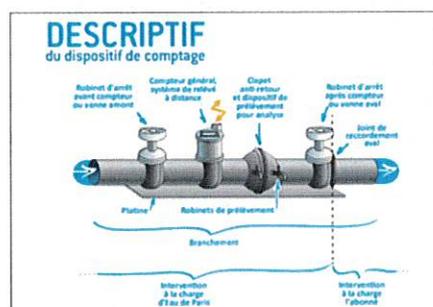
Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) remplacé(s) aux frais de la Régie Viv'eau.

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

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

CHAPITRE 6 LES INSTALLATIONS PRIVEES

On appelle « installation privées », les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).



6.1 Les caractéristiques :

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées 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, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Régie Viv'eau, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

La régie Viv'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 les installations, le risque persiste, la Régie Viv'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

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

Lorsque les installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir la Régie Viv'eau.

Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

La Régie Viv'eau procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de la Régie Viv'eau chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformités de vos installations, la Régie vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, la Régie Viv'eau peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, la Régie Viv'eau peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 L'entretien et le renouvellement :

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie Viv'eau. Celle-ci ne peut être tenue 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 Installation privées de lutte contre l'incendie :

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à la Régie. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Lors de la délivrance du permis de construire si le particulier doit se munir d'une bache incendie, le remplissage de cette dernière se fera par l'alimentation du compteur principal de l'habitation.

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 les installations privées, vous devez en informer la Régie Viv'eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, la Régie Viv'eau doit être immédiatement informée sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ANNEXE : BORDEREAU DES PRIX POUR PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AEP

TARIF AU 01/01/2023

Nature des interventions	Désignation des interventions	Montants en euros HT
Règles d'usage du service (article 1.6)	Fermeture de branchement (<i>non-respect des règles d'usage</i>)	62,00
	Remise en service de branchement (<i>non-respect des règles d'usage</i>)	62,00
	Frais de déplacement à la suite d'un RDV non honoré du fait du client	62,00
Souscription du contrat (article 2.1)	Frais de dossier	31,00
	Frais d'ouverture pour mise en service de branchement	51,00
Résiliation du contrat (article 2.2)	Fermeture de branchement suite à résiliation	51,00
Facturation	Duplicata de facture (<i>sauf pour les abonnés ayant opté pour la facture dématérialisée sur internet</i>)	8,00
Relevé de votre consommation d'eau (article 3.3)	Déplacement pour <u>relevé</u> de compteur (<i>hors campagne</i>)	72,00
	Fermeture de branchement (<i>impossibilité de relever le compteur</i>)	72,00
	Remise en service de branchement (<i>impossibilité de relever le compteur</i>)	72,00
Modalités et délais de paiement (article 3.4)	Pénalités contractuelles pour retard de paiement de facture : 1% des sommes dues par mois de retard révolu (<i>sur la base de la date d'exigibilité figurant sur la facture</i>)	
	Relance simple	4,05 TTC (*)
	Pénalité pour retard de paiement	12,54 TTC (*)
En cas de non-paiement (article 3.5)	Déplacement pour impayés	65,12
	Limitation de débit suite à non-paiement de facture	130,00
	Fermeture de branchement suite à non-paiement de facture	65,12
	Réouverture de branchement suite à impayés	65,12
Fermeture et ouverture de branchement (article 4.5)	Fermeture de branchement suite à demande client	51,00
	Remise en service de branchement suite à demande client	51,00
Vérification compteur (article 5.3)	Contrôle sur place, par jaugeage y compris déplacement de l'agent	70,00
	Frais de vérification (<i>étalonnage par organisme agréé</i>)	DN 15 et 20 mm
		DN 25 et 30 mm
		DN 40 mm
Entretien et renouvellement compteur (article 5.4)	Remplacement de compteur gelé, détérioré ou disparu :	Selon bordereau contractuel
	Plus-value pour compteur équipé d'un module radio	40,00
Contrôle en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau (article 6.2)	a) Contrôle initial d'une installation domestique équipée d'un puits privé	150,00
	b) Contrôle initial d'une installation non-domestique équipée d'une ressource privée	300,00
	c) Contre visite d'une installation domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	120,00
	d) Contre visite d'une installation non-domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	240,00
	e) Fermeture du branchement après mise en demeure ou non accessibilité aux installations	70,00
	f) Contrôle d'un disconnecteur	600,00
	g) Analyse complète de type RP sur ressource	450,00
	h) Analyse de type P1 sur ressource	200,00
	i) Analyse bactériologique de type B2	150,00
Divers	Frais de déplacement suite à demande usager	52,00

Pour nous contacter :



Service Clientèle joignable au 03 86 86 53 21 du lundi au vendredi de 09h à 17h00.



www.contact@viv-eau.fr



REGIE VIV'EAU, Service clientèle 3 rue Henri Vincenot 89100 Saint Clément



Accueil clientèle 3 rue Henri Vincenot 89100 Saint Clément



Dépannage : 06.43.76.87.68 joignable 24h/24

Comment lire le compteur d'eau :

Chiffres sur FOND ROUGE correspond aux litres. Ne pas en tenir compte lors du relevé d'index



Chiffres sur FOND NOIR correspondant à l'index à relever en m³

Correspond au matricule du compteur

1 robinet qui goutte = 120 litres / jour
1 chasse d'eau qui fuit = 600 litres / jour