



REGLEMENT DU SERVICE DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Délibéré par le comité syndical le 27 octobre 2023



Syndicat de Gréchez

25 Rue du bourg

64300 LANNEPLAA

SOMMAIRE

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
Article 1 : Objet du règlement	5
Article 2 : Obligations générales du service	5
Article 3 : Catégories d'usagers.....	1
Article 4 : Obligations générales des abonnés	1
CHAPITRE II : CONTRATS	2
Article 5 : Types de contrats d'abonnement.....	2
Article 6 : Demande de contrat d'abonnement.....	2
Article 7 : Demande de résiliation.....	3
Article 8 : Mutation et transfert des abonnements.....	3
Article 9 : Autre contrat ou contrat spécifique	3
Article 10 : Défaut de contrat	3
CHAPITRE III : BRANCHEMENTS	4
Article 11 : Définition du branchement	4
Article 12 : Nouveaux branchements.....	5
Article 13 : Entretien du branchement	5
Article 14 : Modification ou déplacement d'un branchement	5
CHAPITRE IV : COMPTEURS.....	6
Article 15 : Caractéristiques	6
Article 16 : Emplacement.....	6
Article 17 : Entretien et renouvellement	6
Article 18 : Vérification	7
Article 19 : Surveillance de la consommation.....	7
CHAPITRE V : INSTALLATIONS PRIVÉES	8
Article 20 : Dispositions générales	8
Article 21 : Équipements spéciaux	8
Article 22 : Autres ressources d'eau	9
CHAPITRES VI : FACTURATION ET RELÈVE.....	10
Article 23 : Présentation de la facture	10
Article 24 : Tarifs et décomposition du prix.....	10
Article 25 : Relevé et volume de facturation	11
CHAPITRE VII : MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT	12
Article 26 : Règlement de la facture d'eau	12
Article 27 : Défaut de paiement.....	12

Article 28 : Difficultés de paiement	12
Article 29 : Réclamations	12
CHAPITRE VIII : RÉDUCTION DE FACTURE EN CAS DE FUITE.....	13
Article 30 : Information en cas de consommation anormale	13
Article 31 : Surconsommation / fuite avérée.....	13
Article 32 : Ecrêtement de la facture	13
Article 33 : Remise gracieuse	14
CHAPITRE IX : PERTURBATION DE LA FOURNITURE D’EAU.....	15
Article 34 : Interruption de la fourniture d’eau	15
Article 35 : Variation de pression.....	15
CHAPITRE X : DISPOSITIONS D’APPLICATIONS.....	16
Article 36 : Date d’application du règlement.....	16
Article 37 : Modification du règlement.....	16
Article 38 : Infractions et pénalités	16
Article 39 : Réclamations, médiations, litiges	16
Article 40 : Clause d’exécution.....	17

CHAPITRE I : DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 : Objet du règlement

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

Il est remis à l'utilisateur par voie électronique après signature du contrat d'abonnement par le Président du Syndicat de Gréchez ou l'agent en ayant délégation et est tenu à disposition de l'utilisateur sur le site internet du Syndicat de Gréchez (www.syndicat-grechez.fr). Une version papier pourra être fournie sur demande.

Article 2 : Obligations générales du service

Le Syndicat est tenu

- De fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues par le présent règlement de service ,
- D'assurer la continuité du service, sauf circonstances exceptionnelles (force majeure, travaux, incendie).
- De fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur,
- D'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers, soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent en être faites (bilan, arrosage...),
- De mettre à disposition de l'utilisateur tous justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité,
- De délivrer l'eau à une pression minimale de 0,3 bar, conformément à l'article R.1321-58 du Code de la Santé Publique.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats sont affichés en mairie et dont la synthèse est portée à la connaissance des usagers au moins une fois par an avec la facture d'eau. Les analyses sont également consultables sur le site internet du Syndicat.

De plus le Syndicat de Gréchez s'engage à mettre en œuvre :

- Un accueil physique pour les usagers selon les modalités et possibilités des équipes,
- Un accueil téléphonique pour répondre aux questions des usagers et les aiguiller sur les démarches à suivre,
- Un site internet disposant des documents nécessaires à l'ouverture et la fermeture d'un abonnement, des informations d'ordre général, la mise à disposition en ligne du règlement de service ainsi que la possibilité d'envoyer un courriel à tout moment,
- Une mise en service de l'alimentation au plus tard dans les 15 jours calendaires après réception de votre contrat d'abonnement,
- Une fermeture de votre alimentation au plus tard dans les 15 jours calendaires après réception de la demande de résiliation,
- Un service d'astreinte 24h/24 et 7jours/7 pour la réparation des fuites du réseau de distribution et le maintien du service public de la distribution de l'eau potable.

Article 3 : Catégories d'usagers

Un usager est défini par la personne physique ou morale qui utilise le service public d'eau potable.

Conformément à l'article L.2224-12-1 du Code Général des Collectivités territoriales, toute fourniture d'eau potable fait l'objet d'une facturation applicable à la catégorie d'usagers correspondante.

Deux catégories d'usagers sont définies sur le territoire du Syndicat :

- **Les usagers dits « domestiques »**, qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau, affecté à un logement réservé à l'usage exclusif d'habitation.
- **Les usagers dits « professionnels »**, qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau, affecté à un usage professionnel ou public.

Cette catégorie regroupe principalement :

- **Les usagers dits « agricoles »**, qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau dont l'usage est strictement réservé à une activité agricole. Ils doivent répondre aux critères suivants :
 - Être en activité au 1^{er} janvier de chaque année,
 - Être en capacité de fournir une attestation d'affiliation au régime social agricole « MSA »,
 - Disposer d'un comptage exclusif pour l'exploitation agricole.
- **Les usagers dits « artisans »**, qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau, affecté à un usage professionnel.
- **Les usagers dits « publics »**, qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau, affecté au fonctionnement ou à l'exercice d'un service public ou d'intérêt général

Article 4 : Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il est formellement interdit aux abonnés de :

- Prélever de l'eau directement sur le réseau public par un autre moyen que par le branchement (piquage...),
- Modifier eux-mêmes l'emplacement du compteur, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès,
- Procéder au montage et démontage du compteur,
- Faire obstacle à la relève,
- Manœuvrer les appareils du réseau public y compris les vannes sous bouche à clé ou robinets avant compteurs,
- Installer un dispositif utilisant une alimentation alternative du réseau public d'eau potable (récupération eau de pluie, source privée, ...) sans installer d'organe disconnecteur validé par les services du Syndicat afin de garantir qu'il n'y ait de risque de pollution du réseau privé vers le réseau public.

Le non-respect de ces obligations constitue des délits voire des fautes graves et expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement dans la cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations et protéger l'intérêt des autres abonnés, notamment au niveau sanitaire.

CHAPITRE II : CONTRATS

Article 5 : Types de contrats d'abonnement

Les abonnements sont souscrits pour une période indéterminée. La souscription d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé à compter de la date de souscription.

Le présent règlement prévoit plusieurs types d'abonnement pour la fourniture d'eau potable en fonction du diamètre du compteur.

Un abonnement « ordinaire » (DN ≤ 15 mm) pour la location d'un compteur dont le diamètre sera inférieur ou égal à 15 mm.

Un abonnement « spécial » pour la location d'un compteur dont le diamètre sera supérieur à 15 mm.

Le prix de l'abonnement sera facturé en fonction du diamètre du compteur installé.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le service des eaux compte tenu des caractéristiques du réseau de distribution, des besoins de l'abonné, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Article 6 : Demande de contrat d'abonnement

➤ Demande de contrat d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi.

Toute personne physique ou morale souhaitant être alimentée en eau potable doit souscrire auprès du Syndicat un contrat d'abonnement. L'utilisateur doit en faire la demande par téléphone, par écrit ou en se rendant directement à l'accueil du Syndicat de Gréchez.

Dès la demande de souscription, l'utilisateur recevra son contrat d'abonnement et un document comportant toutes les informations précontractuelles prévues par la législation en vigueur.

Dans le cadre d'un branchement neuf, le contrat doit être signé en même temps que l'acceptation du devis.

Le Syndicat est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de 15 jours calendaires. Après réception du contrat signé s'il s'agit d'un branchement existant.

Le Syndicat peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit de branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de réseau.

➤ Délai de rétractation

Un délai de rétractation de 14 jours (à compter de la date de conclusion du contrat) est possible si le contrat n'a pas été formalisé au siège du Syndicat, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation.

Un formulaire type de rétractation est mis à votre disposition sur le site internet du Syndicat de Gréchez (www.syndicat-grechez.fr).

En cas de rétractation sans fourniture d'eau, l'utilisateur n'est redevable d'aucun frais.

Article 7 : Demande de résiliation

L'abonné peut à tout moment mettre fin à son contrat d'abonnement en retournant le document de « demande de résiliation » mise à disposition sur le site internet du Syndicat de Gréchez.

Afin de procéder à la clôture, le Syndicat doit être en possession de l'index du compteur et de la nouvelle adresse de l'abonné.

A la réception de cette demande, l'alimentation en eau est suspendue dans un délai maximum de 15 jours.

La résiliation du contrat en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé et les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée.

Le Syndicat établit alors la facture de fin de compte valant résiliation du contrat d'abonnement.

Article 8 : Mutation et transfert des abonnements

Tant que le Syndicat n'est pas informé par écrit d'une demande de résiliation de l'abonné, ce dernier demeure abonné au service et est tenu responsable de l'ensemble des obligations afférentes à sa qualité d'abonné. Notamment, il reste redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation.

En cas de changement d'abonné, pour quelque cause que ce soit le nouvel abonné et substitué à l'ancien et sera redevable des frais d'accès au service.

En cas de décès de l'utilisateur, les héritiers ou ayant droit restent responsables vis-à-vis du Syndicat de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

Article 9 : Autre contrat ou contrat spécifique

Un contrat « borne verte » peut-être également consenti pour tout usage non domestique (ne générant pas d'eaux usées) à condition que les prélèvements d'eau proviennent d'une borne de puisage spécifique, propriété du Syndicat, située sur la voie publique.

Dans ce cas de figure, l'utilisateur sera redevable des volumes consommés et des frais de gestion propres à ce contrat.

Article 10 : Défaut de contrat

Avant la souscription du contrat, le branchement est réputé fermé. Toute fourniture d'eau hors contrat est illicite.

A défaut de souscription ou de non-retour du contrat, le Syndicat se réserve le droit, dans les limites des conditions et textes en vigueur, de suspendre la fourniture en eau.

CHAPITRE III : BRANCHEMENTS

Article 11 : Définition du branchement

Un branchement est une conduite qui assure l'acheminement de l'eau potable depuis la canalisation publique jusqu'aux dispositifs de comptage inclus.

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- Le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- La canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- Le dispositif de comptage, qui comprend :
 - Le robinet avant compteur,
 - Le compteur,
 - Le clapet anti-retour,
 - Le robinet après compteur.

Le raccordement de la canalisation privée sur le dispositif de comptage (compteur, clapet, robinet après compteur) devra impérativement être réalisé par le biais d'un raccord avec écrou serti libre afin de pouvoir démonter le dispositif de comptage sans endommager la partie privée. En cas de montage rigide d'un organe ou d'une canalisation directement sur le compteur, le Syndicat ne pourra être tenu responsable de l'endommagement de la partie privée.

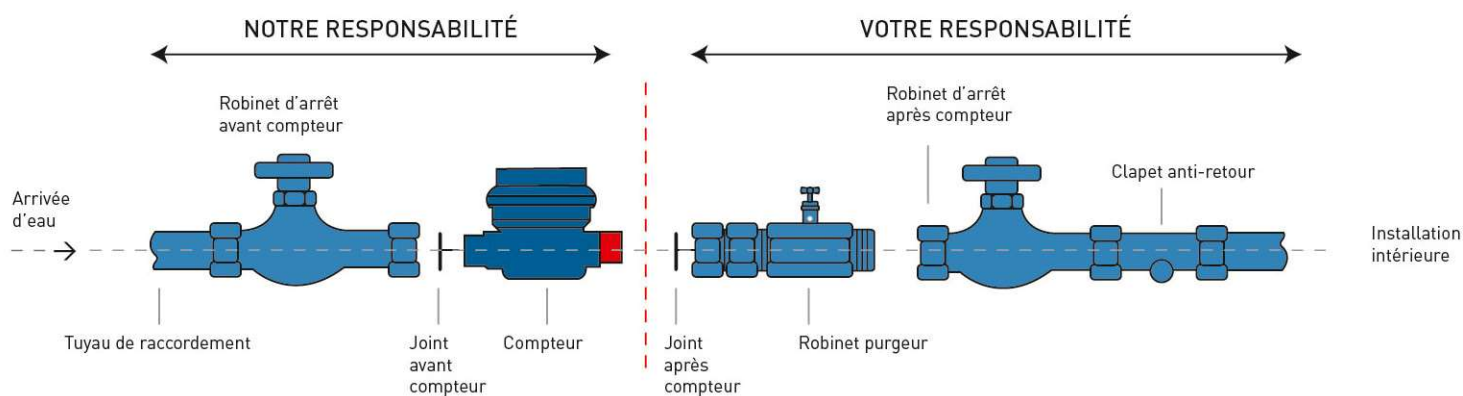


Schéma d'implantation d'un compteur avec limites public / privé

Article 12 : Nouveaux branchements

Tout branchement au réseau public de distribution d'eau potable est exécuté par le Syndicat aux frais du demandeur.

Le demandeur effectue par écrit (courrier ou courriel), la demande de réalisation du branchement en fournissant un plan de masse avec le lieu souhaité de l'emplacement du compteur. Le délai d'exécution sera porté à la connaissance du candidat lors de la signature de sa demande.

Le compteur doit être placé en domaine public et aussi près que possible des limites du domaine privé de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Syndicat.

En cas de différend entre l'utilisateur et le Syndicat, le Syndicat est en droit d'imposer l'emplacement du dispositif de comptage.

Les travaux de branchement sont engagés après acceptation du devis par le demandeur, établi selon les tarifs en vigueur et précisant la validité du devis.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Syndicat peut exiger du pétitionnaire la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire.

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après souscription du contrat d'abonnement auprès du Syndicat.

Article 13 : Entretien du branchement

Les agents du Syndicat sont les seules personnes habilitées à manœuvrer les robinets-vannes sur la canalisation de distribution ainsi que les robinets avant compteur.

En cas de fuite dans l'installation intérieure et en cas d'absence ou de défaut du robinet après compteur, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, et à titre exceptionnel, se borner à fermer le robinet avant compteur.

Le Syndicat prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation, de renouvellement et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement. Les travaux résultant d'une négligence de l'abonné seront réalisés par le Syndicat et lui seront facturés.

Article 14 : Modification ou déplacement d'un branchement

Toute modification ou déplacement d'un branchement doit être réalisée par le Syndicat. Le Syndicat peut s'y opposer si le projet n'est pas compatible avec l'exécution du service public.

Lorsqu'elle émane de l'abonné, elle est réalisée à ses frais, après acceptation par le Syndicat et dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement. Les travaux sont exécutés après acceptation du devis.

Lorsqu'elle émane du Syndicat, notamment lors des travaux de réfection du réseau de distribution, elle est réalisée aux frais du Syndicat. A cette occasion, le dispositif de comptage pourra être déplacé à la limite du domaine privé ou dans le domaine public afin de permettre un accès permanent aux agents. Toute anomalie des équipements (rupture, fuite, dysfonctionnement, etc.) devra être signalée par l'abonné au Syndicat.

CHAPITRE IV : COMPTEURS

Article 15 : Caractéristiques

Les compteurs sont des appareils publics de mesure, fournis, posés, vérifiés, relevés et renouvelés par le Syndicat. Ils font partie intégrante du branchement.

Le modèle du compteur est agréé par la réglementation en vigueur au moment de la pose. Il peut être complété par un module de relève à distance.

L'usager en a la garde au titre de l'article 1242 du code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Syndicat en fonction des besoins déclarés par l'usager. S'il s'avère que le diamètre du compteur ne correspond pas aux besoins de l'usager, le Syndicat peut remplacer, aux frais de l'usager, le compteur et le branchement si nécessaire, afin de répondre aux nouveaux besoins, dans la limite de capacité de réseau de distribution.

Article 16 : Emplacement

Sauf cas particuliers, le compteur est installé en domaine public en limite de la propriété privée dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs), accessible facilement et en tout temps par les agents. L'usager a l'obligation, en particulier, de laisser l'accès libre pour la relève d'index.

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

Article 17 : Entretien et renouvellement

Le compteur doit être protégé des risques de chocs et de gel.

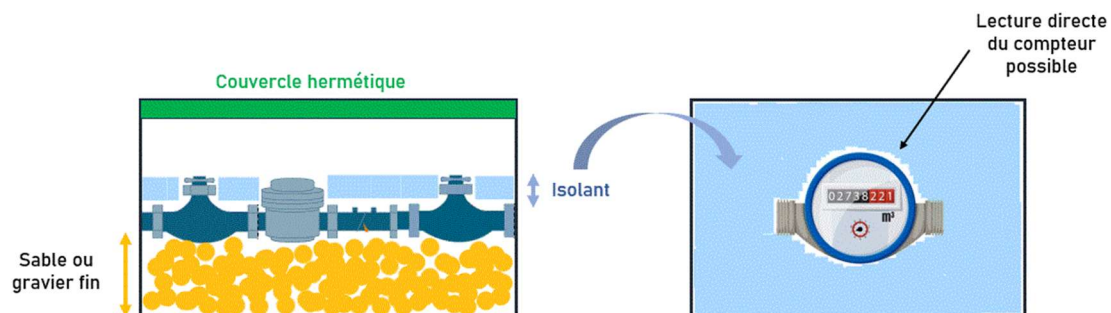


Schéma d'isolation du compteur

L'abri, moyen de protection, a été installé par le Syndicat et doit être entretenu par l'abonné.

Le Syndicat assure l'entretien des compteurs et se réserve le droit de remplacer tout compteur, même en état de marche, de plus de quinze ans, conformément à la réglementation, ou s'il juge son remplacement nécessaire (problème de lecture, volume important, problème mécanique...).

Le remplacement des compteurs peut-être également effectué aux frais de l'abonné lorsqu'il en présente la demande ou s'il s'avère que le compteur et ses équipements annexes ont été détériorés d'une manière anormale (incendie, gel, introduction de corps étranger, défaut de protection, chocs étrangers...).

Article 18 : Vérification

Le Syndicat pourra procéder à la vérification des compteurs selon les prescriptions du règlement, et aussi souvent qu'il le juge utile. L'abonné a le droit de demander à tout moment le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. L'abonné a la possibilité de demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme indépendant accrédité.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation applicable au compteur installé ou, à défaut, par le fabricant du compteur.

En cas de contrôle demandé par l'abonné :

- Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont à la charge de l'abonné. Ils comprennent le coût réel du jaugeage et, s'il y a lieu, le coût de la vérification facturé par l'organisme qui l'a réalisée, y compris les coûts annexes,
- Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont supportés par le Syndicat. De plus la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

Article 19 : Surveillance de la consommation

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées et notamment de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à des fuites.

CHAPITRE V : INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées à compter du joint après compteur.

Article 20 : Dispositions générales

La conception et l'établissement des installations privées (après le compteur) sont exécutés aux frais de l'utilisateur et par l'entrepreneur de son choix.

Les installations intérieures des abonnés ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinées à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

Dans le cadre de la réalisation d'un branchement neuf ou la rénovation d'un branchement lors de travaux, le syndicat pourra installer d'office une partie des équipements après compteur (clapet anti-pollution, robinet après compteur, etc.) dans le but d'homogénéiser les équipements des usagers.

Le Syndicat peut refuser l'installation d'un branchement, ou toute autre intervention, tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Article 21 : Équipements spéciaux

Conformément à l'article 12 du présent règlement, il est rappelé que le raccordement de la canalisation privée sur le dispositif de comptage (compteur, clapet, robinet après compteur) devra impérativement être réalisé par le biais d'un raccord avec écrou serti libre afin de pouvoir démonter le dispositif de comptage sans endommager la partie privée. En cas de montage rigide d'un organe ou d'une canalisation directement sur le compteur, le Syndicat ne pourra être tenu responsable de l'endommagement de la partie privée.

➤ Réducteur de pression :

Il appartient à l'utilisateur de mettre en place et d'entretenir le système de réduction de pression assurant la protection des équipements sanitaires intérieurs.

➤ **Surpresseur :**

Une déclaration des équipements permettant la surpression est obligatoire auprès du Syndicat au moment de la demande branchement, ou de l'installation de l'équipement si elle est postérieure à la réalisation du branchement.

L'utilisateur est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire pour le réseau public.

Article 22 : Autres ressources d'eau

Dans le cas d'une utilisation d'une autre ressource en eau (forages privés, puits et récupérateurs d'eau de pluie), les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre de retour d'eau dans le réseau public de distribution pouvant provoquer des pollutions.

Il ne doit exister aucune connexion entre les autres ressources d'eau et le réseau public d'eau potable.

En cas d'utilisation d'une ressource en eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, forage, irrigation...) à des fins d'usage domestique, l'utilisateur doit en faire la déclaration auprès de la Mairie de la commune où se situe le dispositif selon la réglementation en vigueur.

Le Syndicat peut effectuer un contrôle des installations privées et s'assurer notamment de la déconnexion entre le réseau alimenté par une source privée et le réseau public d'eau potable.

CHAPITRES VI : FACTURATION ET RELÈVE

Pour la fourniture d'eau, l'utilisateur reçoit deux factures par an, établies sur la base d'un relevé réel et calculée selon les tarifs en vigueur.

Le cas échéant, les factures seront établies sur la base d'une estimation.

Article 23 : Présentation de la facture

Pour l'eau potable, la facture de fourniture d'eau comporte notamment les rubriques suivantes :

- « Distribution de l'eau »,
- « Agence de l'eau Adour-Garonne ».

Elle peut aussi inclure des frais annexes comme les frais d'accès au service et d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

Article 24 : Tarifs et décomposition du prix

La rubrique « Distribution de l'eau » se décompose en deux parties :

- Une part fixe (ou abonnement) s'appliquant au prorata de la période de consommation. Son montant dépend du diamètre du compteur (*réf Article 5*)
- Une part variable (consommation d'eau en m³) calculée sur le volume d'eau réellement consommé ou estimé.

Une tarification différente peut être accordée, sous conditions, pour les usagers grands consommateurs dans la mesure où l'abonné consomme au-delà de 500 m³ (réf article 3, les usagers dit « agricoles »).

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés par délibération du comité Syndical.

La rubrique « Agence de l'eau Adour-Garonne » regroupe la redevance pollution et la redevance prélèvement. Ces redevances sont perçues par l'Agence de l'eau dont le Conseil d'administration et le Comité de Bassin votent les tarifs.

Tous les usagers domestiques et professionnels s'acquittent de la redevance prélèvement.

Tous les usagers domestiques et certains professionnels, s'acquittent de la redevance pollution, que leur habitation soit raccordée au réseau public d'assainissement ou équipée d'une installation d'assainissement individuelle. La liste des redevables est établie par l'Agence de l'eau Adour-Garonne.

Article 25 : Relevé et volume de facturation

Toutes facilités doivent être accordées au Syndicat pour le relevé du compteur qui a lieu 2 fois par an.

Si au moment d'un relevé, le Syndicat ne peut accéder au compteur ou rapatrier les données du module radio, il est laissé sur place un carton de relève qui doit être complété et retourné par l'abonné sous 15 jours.

En l'absence de réponse de la part de l'utilisateur dans le délai prévu, et dans l'impossibilité de lecture de l'index du compteur (compteur bloqué ou illisible), le Syndicat procédera à une estimation de la consommation sur la base de la consommation des 3 dernières années (= les 6 relèves antérieures) ou s'il n'y a pas d'historique sur la base du nombre de personnes déclarées dans le logement et du volume d'eau moyen consommé (données nationales).

Si le relevé du compteur ne peut être effectué et sans retour du carton de relève durant 4 périodes consécutives, l'utilisateur est invité, après mise en demeure, à permettre le relevé dans un délai de 1 mois. Ce relevé sera facturé à l'utilisateur aux tarifs en vigueur.

CHAPITRE VII : MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

Article 26 : Règlement de la facture d'eau

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

Le recouvrement des factures est assuré par le comptable public du syndicat.

L'usager peut demander la mise en place d'un prélèvement à échéance.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du distributeur d'eau de toutes les sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau.

Article 27 : Défaut de paiement

A défaut de paiement de la facture dans les délais, le comptable public engagera les poursuites, amiables ou par voie de recouvrement forcé, pour percevoir les sommes dues. L'abonné sera redevable des frais de poursuites selon la réglementation en vigueur.

Article 28 : Difficultés de paiement

Les abonnés se considérant en difficultés de paiement doivent en informer le comptable public avant la date d'exigibilité de leur dette mentionnée sur la facture. Au vu des justificatifs qui seront fournis par les abonnés au comptable public, il pourra être accordé des délais de paiement.

Article 29 : Réclamations

Toute réclamation concernant le montant de la facture doit être envoyée par écrit (courrier ou courriel) au Syndicat qui est tenu de fournir, dans un délai de 30 jours, une réponse écrite et motivée à chacune des réclamations le concernant.

CHAPITRE VIII : RÉDUCTION DE FACTURE EN CAS DE FUITE

Article 30 : Information en cas de consommation anormale

Conformément au III de l'article L224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, si l'agent du Syndicat constate, lors de la relève des compteurs, une augmentation anormale de la consommation, il en informe immédiatement l'abonné en lui laissant un avis de surconsommation.

Après la relève des compteurs, et après analyse des consommations effectuée par le service d'eau potable, si une augmentation anormale (plus du double du volume moyen consommé) est constatée et n'a pas été signalée lors de la relève, le service de facturation en informera l'utilisateur par courrier ou courriel, et au plus tard, lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Article 31 : Surconsommation / fuite avérée

En cas de fuite avérée, l'abonné dispose d'un délai d'un mois, à compter de l'information de la surconsommation, pour présenter sa demande au Syndicat et devra produire l'attestation d'une entreprise de plomberie précisant la date et la localisation de la réparation. Le Syndicat pourra procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'impossibilité d'effectuer ce contrôle, le service de l'eau est en droit de refuser la réduction de la facture et de demander son recouvrement.

Article 32 : Ecrêtement de la facture

L'abonné, occupant un local d'habitation, (*catégorie d'utilisateurs dits « domestiques », cf article 3 du présent règlement*) a droit à un écrêtement de sa facture selon les modalités des articles L2224-12-4 et R2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont celles qui seront constatées sur les canalisations d'eau potable de la partie privative de l'installation (après le compteur) à l'exception des fuites dues aux appareils ménagers, aux équipements sanitaires, aux équipements de chauffage y compris les joints de raccord dans les locaux d'habitation.

L'écrêtement, dans le cas où l'utilisateur remplit les conditions, consiste à ramener le volume d'eau facturé à un volume d'eau « raisonnable » par rapport à la consommation habituelle de l'abonné.

Dans ce cas, si l'abonné respecte les critères définis par la réglementation en vigueur, le Syndicat facturera à l'abonné la consommation enregistrée par le compteur, dans la limite du double de la consommation moyenne constatée sur les 6 dernières relèves (ou les 3 dernières années).

Article 33 : Remise gracieuse

Dans le cas d'une consommation anormale qui n'est pas encadrée par le dispositif réglementaire, l'abonné peut faire une demande de remise gracieuse auprès du service pour un motif particulier. Cette demande est soumise à l'approbation de l'assemblée délibérante et fait l'objet d'une mention individuelle sur la délibération.

L'abonné devra dans tous les cas solliciter la collectivité par écrit et produire les documents nécessaires à l'analyse de son dossier . Dans le cas où l'abonné ne fournit pas les justifications, ou que le contrôle par le service n'est pas réalisable, la demande est rejetée.

CHAPITRE IX : PERTURBATION DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 34 : Interruption de la fourniture d'eau

Le Syndicat de Gréchez est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant des interruptions de la fourniture d'eau.

Dans la mesure du possible, et quand elles sont prévisibles, le service de l'eau informe les abonnés, au moins 24 heures à l'avance, des interruptions du service.

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

Le Syndicat ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation (en qualité ou en quantité) de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Une rupture de canalisation, le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles sont assimilés à la force majeure.

Article 35 : Variation de pression

Il appartient aux abonnés de s'informer de la pression délivrée par le réseau de distribution publique afin d'y adapter leurs installations intérieures, notamment par la pose d'un réducteur de pression.

Le service des Eaux est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression minimale de 0.3 bar au niveau du compteur de l'abonné, au moment le plus défavorable de la journée.

Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- Des variations de pression pouvant survenir à tout moment en service normal,
- Une modification permanente de la pression moyenne.

CHAPITRE X : DISPOSITIONS D'APPLICATIONS

Article 36 : Date d'application du règlement

Le présent règlement est mis en vigueur à compter du 1^{er} novembre 2023 ; tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Article 37 : Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le comité syndical et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés.

Article 38 : Infractions et pénalités

Tout non-respect du présent règlement, constaté par tout agent ou représentant du Syndicat est passible de sanctions et /ou de recours contentieux devant les tribunaux compétents.

Article 39 : Réclamations, médiations, litiges

Dans le cadre d'un recours ou d'une réclamation et préalablement à la saisine du médiateur, l'abonné a la possibilité d'adresser une demande directement à la collectivité en motivant clairement sa demande. Cette demande doit être adressée au Président du Syndicat de Gréchez et peut être transmise par voie postale ou par voie électronique à l'adresse : accueil@syndicat-grechez.fr.

Cette demande sera étudiée par les services de la collectivité et pourra être soumise à l'approbation du bureau du Syndicat de Gréchez si besoin et selon la teneur de la demande. La décision sera ensuite notifiée à l'abonné.

La collectivité s'engage à répondre à la sollicitation de l'abonné dans un délai de 30 jours.

En cas de désaccord sur la conciliation préalable et préalablement à toutes saisines de la juridiction compétente, l'abonné doit saisir un médiateur agréé par la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation.

Le médiateur désigné par le Syndicat de Gréchez est le suivant : **Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08.**

Article 40 : Clause d'exécution

Le Président du Syndicat, les agents du Syndicat habilités à cet effet et le Trésorier en tant que de besoin sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Délibéré et voté par le comité syndical du Syndicat de Gréchez de Lanneplà dans sa séance du 27 octobre 2023.

Syndicat de Gréchez

25 Rue du bourg

64300 LANNEPLAA

Tél : 05 59 65 83 58

Courriel : accueil@syndicat-grechez.fr

