

eau potable

Sommaire

Les mots pour se comprendre	P.1
L'essentiel du règlement en 5 points	P.1
1 Le service public de l'eau potable de Bordeaux Métropole	P.2
2 Votre contrat	P.2
3 Votre facture	P.3
4 Le branchement	P.4
5 Le compteur	P.4
6 Les installations privées	P.5
Annexes	P.6

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

Désigne toute personne de bonne foi alimentée en eau potable par le Distributeur d'eau.

La Collectivité

Désigne Bordeaux Métropole, autorité organisatrice du service public de l'eau potable.

Le Distributeur d'eau

Désigne l'entreprise SUEZ à qui la Collectivité a confié l'exploitation de ses réseaux et l'approvisionnement en eau potable des Usagers dans le cadre du Traité de Concession en vigueur, modifié par avenants successifs.

Le périmètre géographique visé par le Traité de Concession est celui des communes de : Ambès, Bouliac, Bègles, Blanquefort, Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Le Haillan, Lormont, Mérignac, Parempuyre, Pessac, Saint-Aubin-du-Médoc, Saint-Louis-de-Montferrand, Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Vincent-de Paul, Le Taillan-Médoc, Talence, Villenave d'Ornon.

Le règlement du service

Désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération n°2016-153, du 25 mars 2016 et déposé en Préfecture. Il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et de l'abonné.

L'ESSENTIEL DU RÈGLEMENT EN 5 POINTS

Votre contrat

Vous pouvez demander à bénéficier du service de l'eau potable par téléphone, courriel, courrier ou à votre accueil clientèle auprès de votre Distributeur d'eau. Suite à cette demande, l'ensemble des informations et documents précontractuels, le règlement de service, le projet de contrat d'abonnement et un formulaire de rétractation vous seront envoyés. La signature du contrat et son renvoi par vos soins matérialisera votre souscription au service de l'eau potable.

Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat par téléphone, courriel, courrier ou à votre accueil clientèle. Suite à cette demande, un courrier de résiliation vous sera envoyé. Sa signature et son renvoi matérialisera la résiliation. A défaut de retour de ce courrier signé dans les 15 jours calendaires suivant la demande, la résiliation du contrat sera considéré comme effective.

Les tarifs

Les prix de l'abonnement et du volume d'eau consommée sont fixés par la Collectivité.

Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Les tarifs du service public de l'eau potable sont disponibles sur simple demande ou consultables sur le site internet du service.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde lorsqu'il est situé chez vous : vous devez en particulier prendre toutes mesures de nature à prévenir le risque de gel ou d'endommagement du compteur, conformément aux préconisations du Distributeur d'eau.

Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les scellés.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Si, durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par le Distributeur d'eau.

La sécurité sanitaire

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

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

1 Le service public de l'eau potable de Bordeaux Métropole

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

Art.1 La qualité de l'eau fournie

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

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

Art.2 Les engagements du Distributeur

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité tout en veillant à s'inscrire dans une démarche de développement durable. Ces engagements sont décrits dans un document intitulé « Charte Usagers des Services Publics de l'eau potable et de l'assainissement de Bordeaux Métropole » remis à chaque nouvel abonné.

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

Le Distributeur d'eau met à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

Art.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En tant qu'abonné, vous veillez à une consommation sobre de la ressource en eau et respectueuse de la préservation de l'environnement et vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau et les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ces règles vous interdisent notamment :

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

Dans le cas de non-respect de ces conditions, l'alimentation en eau peut être immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers après mise en demeure, excepté le cas où une telle mesure est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit. Par ailleurs, le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Art.4 Les interruptions du service

Le Distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

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

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

Si des nécessités d'intérêt général l'exigent, notamment en cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées provisoirement sans que vous ne puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

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

Art.5 Les modifications et restrictions du service

La pression est variable sur le périmètre géographique desservi. La pression mesurée au compteur, ou au compteur général dans le cadre d'un immeuble collectif, doit être au moins égale à 1 bar. Si vous souhaitez modifier la pression dans les installations privées, il vous appartient de mettre en place à vos frais un appareil adapté type réducteur de pression ou surpresseur.

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dans cette hypothèse, le Distributeur d'eau informe préalablement les abonnés des nouvelles conditions de distribution, des motifs des changements opérés et des conséquences en résultant, sauf cas de force majeure. Tout abonné dûment informé ne pourra réclamer ni indemnité ni dédommagement du fait de ces modifications.

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

Art.6 La défense extérieure contre l'incendie

La manœuvre des vannes sous bouche à clé desservant les équipements publics de lutte contre l'incendie, ainsi que la manœuvre des bouches et poteaux d'incendie, sont réservées au Distributeur d'eau et aux autorités dûment habilitées.

Art.7 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires d'immeubles collectifs d'habitation peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau. Le Distributeur d'eau procède à l'individualisation des contrats, dans le respect des prescriptions techniques et administratives définies en annexe 1.

Art.8 Intégration de réseaux d'eau potable privés

Si des tiers souhaitent que des réseaux d'eau potable, réalisés en domaine privé, soient intégrés dans le domaine concédé, ils devront en faire la demande auprès du Distributeur d'eau avant le début des travaux. Le Distributeur d'eau exercera alors son droit de contrôle des études préalables et des travaux. Ces frais de contrôle sont à la charge du demandeur et facturés selon les tarifs définis à l'annexe 7 (Bordereau des prix) à l'exception de ceux de pose des compteurs, robinets et autres accessoires qui seront supportés par les futurs usagers.

Art.9 Prélèvement sur le réseau public

Tout prélèvement d'eau directement sur le réseau public à partir des appareils publics tels que bouches de lavage et d'incendie est strictement interdit (car notamment de nature à nuire à leur bon fonctionnement et les rendre inopérants en cas d'incendie). Le puisage d'eau en domaine public est possible exclusivement par le biais de bornes de puisage équipées d'un système de prépaiement et actionnables au moyen de cartes magnétiques disponibles auprès du Distributeur d'eau.

Les conditions d'accès à ce service sont précisées dans l'annexe 5 du présent règlement de service.

2 Votre contrat

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

Art.10 La souscription du contrat

Vous pouvez demander à bénéficier du service de l'eau potable par téléphone, courriel, courrier ou à votre accueil clientèle auprès du Distributeur d'eau.

Suite à cette demande, un projet de contrat vous sera envoyé accompagné du règlement de service et de l'ensemble des documents utiles à votre information. La signature et le renvoi par vos soins du contrat matérialisera votre souscription au service de l'eau potable. Vous pouvez être immédiatement alimenté en eau, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, si vous en faites la demande expresse lors de votre souscription. Vous vous engagez alors, en cas d'exercice de votre droit de rétractation, à payer les sommes dues au titre de votre consommation d'eau. Par la suite, une facture vous sera envoyée comprenant les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe 2 du présent règlement de service et l'abonnement dû pour le semestre en cours.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, les règles décrites dans l'article 18 du présent règlement de service auront vocation à s'appliquer.

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

Art.11 La résiliation du contrat

Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat à tout moment par téléphone ou par écrit (courrier ou courriel) ou à votre accueil clientèle en communiquant votre relevé de compteur et votre nouvelle adresse.

Un courrier de résiliation ainsi qu'une facture d'arrêt de compte vous sont alors adressés. La date de signature du courrier de résiliation marquera la date de résiliation de votre contrat. A défaut de retour de ce courrier signé dans les 15 jours calendaires suivant la demande, la résiliation du contrat sera considéré comme effective. La résiliation du contrat se fait à titre gratuit.

En l'absence d'index cohérent communiqué par vos soins, un relevé sera effectué, par un agent du Distributeur d'eau. En cas d'écart manifeste de votre fait entre l'index communiqué et l'index relevé par l'agent, les frais de déplacements pourront vous être facturés.

Il est conseillé de fermer le robinet d'arrêt d'eau situé avant compteur ou en cas de difficultés de le signaler au Distributeur.

Le Distributeur d'eau ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

Après mise en demeure, le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations dans les conditions décrites à l'article 3 du présent règlement.



Art.12 Abonnements spécifiques

Le Distributeur d'eau peut consentir des abonnements pour le puisage d'eau à partir de bornes de puisage monétiques situées sur le domaine public. Des cartes prépayées sont alors fournies par le Distributeur d'eau permettant un raccordement en libre-service sur ces bornes.

Les conditions d'utilisation de ces bornes sont définies en annexe 5 du présent règlement de service.

Art.13 Abonnement arrosage

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

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

Le Distributeur d'eau pourra à tout moment contrôler la bonne destination de l'eau puisée à partir de ce branchement. Tout usage autre que l'arrosage entraînera, après mise en demeure préalable, la fermeture du branchement. Par ailleurs, le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

3 Votre facture

Vous recevez une facture selon la périodicité précisée à l'article 17. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

Art.14 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, les rubriques suivantes :

Une rubrique « distribution de l'eau » qui distingue :

- La rémunération revenant au Distributeur d'eau pour la gestion du service, en application du contrat conclu avec la collectivité qui couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du service public de l'eau potable. Elle se décompose en :

- 1- Une part fixe (abonnement) relative aux charges de construction, d'amortissement et d'entretien du réseau de distribution d'eau potable et fonction du diamètre du compteur ;
- 2- Une part variable calculée en fonction du volume d'eau que vous avez réellement consommé pendant la période de facturation. Le cas échéant, la facture précise s'il s'agit d'une estimation. En cas d'estimation, le mode d'évaluation de cette estimation vous est précisé à l'article 17 du présent règlement.

- Une éventuelle redevance pour couvrir les investissements de la collectivité définie par délibération du conseil de Bordeaux Métropole ;

Une rubrique « prélèvements des organismes publics » qui recouvre :

- Les redevances reversées à l'Agence de l'eau
- Le cas échéant, les redevances reversées à d'autres organismes publics.

La facture d'eau peut également servir de support à la facturation du service public de l'assainissement.

Votre facture contient également notamment les informations suivantes :

- Période de facturation
- Ancien et nouvel index
- N° de téléphone en cas d'urgence
- Coordonnées postales et téléphoniques des services d'eau potable et de collecte et de traitement des eaux usées
- Date limite de règlement de la facture
- Modalités de paiement

La facture mentionne le montant unitaire, le montant global hors taxes et toutes taxes comprises ainsi que le taux de TVA applicable.

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

Les duplicatas de factures sont disponibles gratuitement sur l'Agence en ligne via internet dans les limites précisées dans les conditions d'utilisation du site. Toute demande d'envoi de duplicata sous format papier par l'abonné lui sera facturée au tarif prévu en annexe 2 du présent règlement de service.

Art.15 La révision des tarifs

Les tarifs appliqués sont indiqués dans les documents relatifs aux informations précontractuelles qui vous seront envoyés lors de votre demande d'abonnement. Ils sont fixés et révisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant au Distributeur d'eau,
- sur notification des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service public de l'eau potable, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Les tarifs révisés sont applicables au 1er janvier et au 1er juillet de chaque année.

Lorsque des tarifs sont successivement applicables pour une même facture, les volumes facturés résultent d'un calcul au prorata-temporis.

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 joints en annexe 8 du présent règlement de service. Leurs valeurs révisées sont disponibles sur simple demande ou consultables sur le site internet du service.

Art.16 Le relevé de votre consommation d'eau

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

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. La fréquence des relevés peut cependant varier à l'initiative du Distributeur d'eau en fonction des volumes consommés. Vous devez, pour

cela, faciliter l'accès aux agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une « carte d'auto relevé », à compléter, et vous invite à communiquer dans les 48h votre index de consommation par téléphone ou directement sur le site Internet www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr.

En l'absence de relevé ou auto relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité, par lettre, à permettre le relevé ou à le communiquer dans un délai de 15 jours. Si, ce délai expiré, votre index de compteur n'est pas connu ou si le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau pourra être interrompue. Des frais de déplacement, dont le montant figure en annexe 7 du présent règlement de service, vous seront alors facturés.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur.

Art.17 Les modalités et délais de paiement

La facturation est semestrielle. Toutefois, les abonnés dont la consommation semestrielle est généralement supérieure à 3000 m³ pourront faire l'objet d'une facturation à périodicité plus courte.

Votre facture comprend une part fixe (abonnement) semestrielle, payable d'avance, correspondant à celle en vigueur au titre du semestre en cours à la date de facturation. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu, sur la base de l'index relevé au compteur ou d'une estimation. Pour la période sans relevé, le volume facturé est estimé et correspond à 40% de la consommation moyenne annuelle enregistrée au compteur les deux années précédentes. Pour un nouvel abonné pour lequel aucun historique de consommation n'est disponible, un volume estimatif de 20 m³ est facturé.

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

Vous pouvez régler votre facture :

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

Cette liste pourra être modifiée en fonction des évolutions technologiques mises en œuvre par le Distributeur d'eau.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, sans réserve d'accord par le Distributeur, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé du compteur. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau dès réception de la facture. Celui-ci étudiera les éventuelles solutions qui pourraient vous être proposées dans le respect des textes en vigueur.

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, sous 15 jours.

Art.18 En cas de non-paiement

En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous est adressé par le Distributeur d'eau. Ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

En cas de non-paiement dans les délais indiqués par ce premier courrier, une lettre de mise en demeure vous est adressée. Le Distributeur d'eau vous informe du délai et des conditions dans lesquelles la fourniture d'eau, sauf en ce qui concerne l'alimentation en eau de votre résidence principale, risque d'être suspendue à défaut de paiement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur. Le montant de votre facture est alors majoré d'une pénalité forfaitaire dont le montant est indiqué en annexe 2 du présent règlement de service, et des intérêts de retard calculés sur la base du taux légal.

Ces intérêts courent de la date d'exigibilité de la facture jusqu'au paiement des sommes dues. Cette mise en demeure interrompt la prescription. Si la mise en demeure reste sans effet, l'alimentation en eau peut être interrompue, sauf en ce qui concerne votre résidence principale, jusqu'au paiement des sommes dues. L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et des frais de remise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. Le montant de ces frais est mentionné en annexe 7 du présent règlement de service. En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit. Les frais afférents sont à la charge du débiteur défaillant.

Art.19 En cas de vol d'eau, manipulation du compteur, infractions caractérisées

Tout constat effectué par un agent du service public de l'eau potable de vol d'eau et/ou manipulation du compteur et/ou d'infractions caractérisées expose l'usager à régler au Distributeur les frais de pose d'un nouveau compteur lorsque celle-ci est nécessaire, et une pénalité dans les conditions prévues à l'annexe 2 du présent règlement de service.

Par ailleurs, le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Art.20 En cas de fuites sur installations privées après compteur dans un local d'habitation

Vous pouvez contrôler vous-même votre consommation par lecture directe du compteur

et, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

Si vous constatez, au vu de la facture établie sur le relevé de compteur permettant de mesurer votre consommation effective, une consommation d'eau anormale imputable à une fuite de canalisation après compteur, vous pouvez obtenir une réduction de votre facture d'eau telle que définie ci-dessous en fournissant au service d'eau potable, dans le mois suivant la réception de la facture, l'attestation d'une entreprise de plomberie qui mentionne la localisation de la fuite et la date de sa réparation.

Dès que le service d'eau potable 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, il en informe sans délai l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. 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 occupé 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 n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable(*), dans le délai d'un mois à compter de l'information donnée par le service d'eau potable, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

(*) Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

Art.21 En cas de fuites sur installations privées après compteur dans un local autre que d'habitation

Lorsque le volume d'eau potable transite par le réseau d'évacuation des eaux usées, ou lorsque les fuites sont dues à un défaut d'appareil sanitaire, d'équipement du local (piscine), ou sont décelables visuellement, aucun dégrèvement n'est accordé.

Lorsque l'abonné considérera que les fuites survenues sur ses installations étaient non visibles et non détectables, il devra faire reconnaître cet état de fait par le Distributeur d'eau. Pour cela, l'abonné devra :

- informer le Distributeur d'eau de toute intervention opérée pour réparation d'une fuite après compteur dans un point enterré ou inaccessible,
- apporter la preuve de l'existence d'une fuite en fournissant au Distributeur une facture de réparation, ou dans le cas de réparation exécutée par l'abonné lui-même, une facture des pièces nécessaires à la réparation effectuée par ses soins ; le Distributeur d'eau se réservant le droit de vérifier la réparation,
- apporter au Distributeur d'eau la preuve que la fuite n'était ni visible ni décelable et qu'elle était d'importance,
- fournir au Distributeur d'eau une attestation de son assureur de non prise en charge totale ou partielle du volume d'eau non-consommé.

Au vu de ces pièces et justificatifs le Distributeur d'eau traitera la demande de dégrèvement formulée par l'abonné. S'il la juge recevable il appliquera pour la facture un dégrèvement calculé selon les règles figurant ci-dessous :

CONSUMMATION	COEFFICIENT EAU
De 0 à Vn (inclus)	1
De Vn à 2 Vn	1
De 2Vn à 3 Vn	0,75
De 3Vn à 5 Vn	0,50
De 5Vn à 10 Vn	0,15
A partir de 10 Vn (inclus et plus)	0,10

Vf : volume total fuites incluses

Vn : volume normal de consommation

Si Vf est le volume total, fuite comprise et Vn le volume normal de consommation :

- pour un volume Vf < ou = à Vn, il n'y a pas de dégrèvement (cas particulier d'une fuite concomitante à forte réduction des usages),
- pour un volume Vf > Vn, le calcul du dégrèvement s'applique comme ci-dessus.

Il ne sera procédé, pour la part eau de la facture, qu'à un seul dégrèvement pour fuite par compteur et par période de 5 ans.

Parallèlement, l'abonné pourra saisir l'Agence de l'Eau pour bénéficier de la remise totale de la redevance pollution sur le volume de fuite.

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.

Art.22 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique (dispositif de raccordement au réseau public d'eau),
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le point de livraison regroupant le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur inclus.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du service public de l'eau potable. Tous les éléments situés en domaine public sont sous la responsabilité du service public de l'eau potable qui en assure l'entretien.

Lorsque le compteur est situé en propriété privée, le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées. La partie privative comprend notamment le joint après compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer à ses frais un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques. De ce fait, l'entretien et le renouvellement du dispositif anti-retour sont à la charge du propriétaire.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble (Annexe 1 du présent règlement de service).

Art.23 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Distributeur d'eau et du devis par le demandeur ainsi qu'après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et sous réserve de l'obtention des autorisations administratives et/ou réglementaires.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité.

Le devis du branchement est établi par le Distributeur d'eau conformément au bordereau des prix annexé au présent règlement de service (annexe 7).

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

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

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

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau.

Art.24 Le paiement

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au présent règlement de service. Un acompte sur les travaux de 30% doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le Distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Art.25 L'entretien et le renouvellement

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

En revanche, l'entretien ne comprend pas notamment :

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

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

Le Distributeur pourra être amené à réaliser la réfection complète d'un branchement inutilisé depuis au moins 2 années (un branchement est inutilisé lorsqu'il n'est plus alimenté en eau et que le compteur a été démonté) ; le coût et la réalisation de ces travaux sont alors pris en charge par le Distributeur d'eau.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris).

En conséquence, le Distributeur d'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.

Art.26 La fermeture et l'ouverture

En cas d'ouverture ou de fermeture de votre alimentation en eau réalisée à votre demande par le Distributeur, les frais de déplacement sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement et sont indiqués en annexe 7 du présent règlement de service.

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

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.

Art.27 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du Distributeur d'eau.

Le calibre du compteur est déterminé par le Distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas ou plus à ces besoins, sous réserve de la validation technique du Distributeur d'eau et si cette opération ne nécessite pas de modification du branchement, celui-ci remplace à ses frais le compteur par un compteur d'un calibre plus approprié.

Le Distributeur d'eau peut, à tout moment, renouveler à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau au compteur.

Art.28 L'installation

Le compteur ou le compteur général pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local facilement accessible pour toute intervention).

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie. Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art définies par le Distributeur et précisées en annexe 3 (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Distributeur d'eau.

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

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

Art.29 La vérification

Le Distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place par le Distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 et 20 millimètres de diamètre), en votre présence et aux frais indiqués en annexe 7 du présent règlement de service.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé. Le montant de ces frais est indiqué en annexe 7 du présent règlement de service.

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

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

Art.30 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais. Si une fuite intervenait au niveau du joint après compteur pendant l'année qui suit sa pose par le Distributeur, la réparation et la surconsommation engendrée par cette fuite sont mises à la charge du Distributeur.

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

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

Il est remplacé et vous est facturé suivant le montant figurant en annexe dans les cas où :

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

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

6 Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à l'aval du compteur (ou compteur général d'immeuble).

Art.31 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 à l'aval du compteur est fortement conseillée.

Un réducteur ou régulateur de pression ou un surpresseur peuvent s'avérer nécessaires en fonction de votre positionnement géographique.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'aux règles d'usage en vigueur.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats tel que décrites à l'annexe 1b) du présent règlement de service.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le Distributeur d'eau, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent procéder au contrôle des installations.

Le Distributeur d'eau et les autorités sanitaires se réservent le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

Art.32 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés, de votre fait, par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par un défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité de ces équipements de votre part.

Art.33 Installations privées de lutte contre l'incendie

Le Distributeur d'eau peut consentir des abonnements destinés à alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie.

Cette alimentation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et être en accord avec les prescriptions des autorités compétentes en matière de défense incendie. Cette alimentation est équipée d'un dispositif de comptage et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable. La part fixe et la part variable calculée en fonction du volume d'eau consommé sont facturées dans les conditions décrites au présent règlement. En cas d'incendie, le volume d'eau utilisé au cours des opérations de secours n'est pas facturé. La résiliation de l'abonnement est conditionnée à un avis favorable des autorités compétentes.

Le réseau d'alimentation des installations de lutte contre l'incendie 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.

Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche de ses installations privées de lutte contre l'incendie, y compris le débit et la pression de l'eau. Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur vos installations, vous êtes invité à en informer le Distributeur d'eau à l'avance.

Site internet : www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr

Bordeaux Métropole

Esplanade Charles-de-Gaulle
33 076 Bordeaux cedex
tél. : 05 56 99 84 84

L'Eau Bordeaux Métropole est une marque de Bordeaux Métropole. Elle concerne les services publics de l'eau et de l'assainissement. SUEZ est l'opérateur du service public d'eau potable. SABOM est l'opérateur du service public de l'assainissement collectif.

Pour toute correspondance, écrire à :

SUEZ
TSA 70001 - 54528 LAXOU Cedex

Accueil clientèle

91 rue Paulin - 33000 Bordeaux

09 77 40 10 13

Urgences 24h/24, 7j/7

09 77 40 10 14

- 1** Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements
 - 1a** Convention-type pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau
 - 1b** Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- 2** Tarifs des prestations complémentaires et frais
- 3** Prescriptions techniques concernant les abris pour compteurs
- 4** Charte usagers des services publics de l'eau potable et de l'assainissement
- 5** Conditions d'utilisation des bornes de puisage monétiques de prélèvement d'eau
- 6** Téléréleve des compteurs
- 7** Bordereau des prix
- 8** Grille tarifaire

