

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne le client c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau.
Ce peut être :
le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Le GRAND NARBONNE

désigne la Communauté d'Agglomération en charge du Service de l'Eau de 9 communes gérées en régie :

- Bizanet
- Coursan
- Marcorignan
- Montredon
- Moussan
- Ouveillan
- Raissac
- Villedaigne
- Vinassan

Le règlement du service

désigne le document établi par le GRAND NARBONNE et adopté par délibération du 2 Mai 2005. il définit les obligations mutuelles du GRAND NARBONNE et du client.

Le Service de l'Eau désigne



Le Service de l'Eau

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

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 le GRAND NARBONNE pour connaître les caractéristiques de l'eau. Les analyses de l'année écoulée sont également accessibles sur le site INTERNET du GRAND NARBONNE (www.agglo-narbonne.com).

1•2 Les engagements du GRAND NARBONNE

En livrant l'eau chez vous, le GRAND NARBONNE s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

• un contrôle régulier de l'eau

avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,

• une assistance technique

au 04-68-33-83-27, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 4 heures en cas d'urgence,

• un accueil téléphonique

au 04-68-33-83-27 du lundi au vendredi de 9 h à 12h et de 13H30 à 17H30 pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,

• une réponse écrite à vos courriers dans les 15 jours suivant leur réception,

qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

• le respect des horaires de rendez-vous

pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec un plage horaire de 2 heures maximum garantie,

• une étude et une réalisation rapide

pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),

- réalisation des travaux au plus tard dans les 30 jours ou ultérieurement à la date qui vous convient après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
• une mise en service rapide de votre alimentation en eau
lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel.

1•3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder ou en mettre à la disposition d'un tiers, 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 de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le GRAND NARBONNE 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 intérêts des autres clients.

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

1•4 Les interruptions du service

Le GRAND NARBONNE 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.

Dans toute la mesure du possible, le GRAND NARBONNE vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le GRAND NARBONNE ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure.

1•5 Les modifications et restrictions du service

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

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

1•6 En cas d'incendie

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



Votre contrat

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

2•1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit auprès du GRAND NARBONNE

32 rue Gustave Eiffel - Z.A.E. de la Condamine - 11110 COURSAN

En cas de nouveau branchement, il vous sera demandé un plan de situation du bâtiment à raccorder.

Pour les branchements existants, il vous sera adressé le règlement du service ainsi qu'un imprimé de demande de concession d'eau à nous retourner dûment complété.

Pour les branchements à créer, un devis vous sera adressé conformément aux dispositions de l'article 4-3 du présent règlement.

Votre contrat prend effet à la date :

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

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

2•2 Individualisation des contrats dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit un contrat d'individualisation ainsi qu'un contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble.

Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel installé dans l'immeuble.

2•3 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par lettre simple, avec un préavis de 8 jours au GRAND NARBONNE

32 rue Gustave Eiffel - Z.A.E. de la Condamine - 11110 COURSAN

Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

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

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du GRAND NARBONNE. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le GRAND NARBONNE peut, pour sa part, résilier votre contrat :

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

2•4 Transfert de contrat

Un propriétaire qui souhaite transférer son contrat à son locataire doit présenter au GRAND NARBONNE un imprimé de demande de concession d'eau cosigné par lui-même et son locataire.

Le transfert ne pourra se faire que dans la mesure où le propriétaire est à jour dans le paiement de ces factures. **

2•5 Compteurs de jardin

Dans le cadre du développement durable et afin de favoriser une consommation

raisonnée de l'eau potable, Le GRAND NARBONNE ne propose plus la mise en place de nouveaux compteurs de jardin.

Pour les compteurs existants, la consommation n'est pas assujettie à la redevance assainissement, ni à la taxe de pollution.

Le GRAND NARBONNE se réserve le droit de faire contrôler les installations privées après compteur par ses agents et en cas d'une utilisation domestique, de procéder à la suppression de ce compteur.



Votre facture

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

3•1 La présentation de la facture

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

• La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au GRAND NARBONNE pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau ;
- et éventuellement une part revenant également au GRAND NARBONNE pour couvrir ses charges (notamment, d'investissements nécessaires aux installations de production et de distribution d'eau).

Chacune de ces rubriques peut se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.

• Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- au 1^{er} janvier de chaque année pour la part destinée au GRAND NARBONNE,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

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

3•3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du GRAND NARBONNE chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du GRAND NARBONNE ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est calculée sur la moyenne des 3 périodes antérieures équivalentes. Le compteur bloqué sera remplacé aux frais du GRAND NARBONNE.

En cas de fuite ayant entraîné une surconsommation importante (de plus de 100 % par rapport à la consommation de la période de référence précédente), vous pourrez déposer une demande de dégrèvement auprès du GRAND NARBONNE

32 rue Gustave Eiffel - Z.A.E. de la Condamine - 11110 COURSAN

Une commission compétente se réunira tous les trimestres afin d'examiner les demandes.

3•4 Immeuble collectif ou ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation

La consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

3•5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement est facturé par année. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé en totalité.

Votre consommation est facturée à terme échu par période annuelle.

Vous pouvez régler votre facture :

- par chèque bancaire ou postal,
- en espèces à la Recette de Narbonne Agglo- rue Bader à NARBONNE.

3•6 En cas de non paiement

Après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption.

En cas de non-paiement, le GRAND NARBONNE peut poursuivre le règlement des factures par toutes voies de droit.



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.

4•1 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

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

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur et englobent, lorsque le compteur est situé à l'intérieur de la propriété, la canalisation comprise entre la limite de propriété et le compteur .Le réducteur de pression appartient à l'abonné quel que soit son emplacement.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le GRAND NARBONNE peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" 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 le GRAND NARBONNE et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le GRAND NARBONNE et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de dis connexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transforma-

tions et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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

La longueur d'un branchement ne peut excéder 20 mètres.

Toute alimentation nécessitant :

- la mise en place en domaine public de plus de 20 m de canalisation
- sans augmentation de la section du réseau

doit être considérée comme une extension :

- en zone U : l'extension est à la charge du GRAND NARBONNE
- en zone N : elle est à la charge du demandeur (dans le cas du raccordement des habitations existantes, le GRAND NARBONNE peut après examen du dossier participer à hauteur de 50 % du montant des travaux)

Le GRAND NARBONNE 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. Ces travaux sont réalisés par le GRAND NARBONNE aux conditions définies pour chaque cas particulier.

La mise en service du branchement est effectuée par le GRAND NARBONNE, seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

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, le GRAND NARBONNE établit un devis en appliquant les tarifs fixés dans le bordereau de prix approuvé tous les ans par délibération du GRAND NARBONNE.

Le demandeur devra retourner le devis accepté et signé.

Le règlement interviendra sous la forme d'un titre de recettes du Trésor Public adressé dans un délai de 3 mois.

4•4 L'entretien

Le GRAND NARBONNE prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement ainsi que définie à l'article 4-1 du présent règlement.

En revanche, les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires sont à sa

charge. Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de sa part.

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris). De ce fait, il est responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du GRAND NARBONNE.



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.

5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du GRAND NARBONNE.

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

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

Le GRAND NARBONNE peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5•2 L'installation

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

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

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le GRAND NARBONNE.

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

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

5•3 La vérification

Le GRAND NARBONNE peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le GRAND NARBONNE sous forme d'un jaugeage. 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.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du GRAND NARBONNE. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5•4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le GRAND NARBONNE, à ses frais.

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

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

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

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



Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (en plus de celles définies à l'article 4-1). Pour les immeubles collectifs, elles désignent les installations de distribution situées au-delà du compteur général d'immeuble.

6•1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations du GRAND NARBONNE destinées à la consommation humaine.

Des prescriptions techniques spécifiques sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation.

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 GRAND NARBONNE, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

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

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

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

6•2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au GRAND NARBONNE. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.