

RÈGLEMENT

du service de distribution d'eau potable



SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| <u>1- DISPOSITIONS GÉNÉRALES</u> | 4 |
| <u>2- VOTRE ABONNEMENT</u> | 6 |
| <u>3- VOTRE BRANCHEMENT</u> | 11 |
| <u>4- VOTRE COMPTEUR</u> | 13 |
| <u>5- VOS INSTALLATIONS INTÉRIEURES</u> | 16 |
| <u>6- VOTRE FACTURE</u> | 18 |
| <u>7- PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU</u> | 20 |
| <u>8- INCENDIE</u> | 21 |
| <u>9- LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT</u> | 22 |
| <u>10- DISPOSITIONS D'APPLICATION</u> | 22 |

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service des Eaux.

Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, une entreprise...

L'USAGER

désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau de distribution publique.

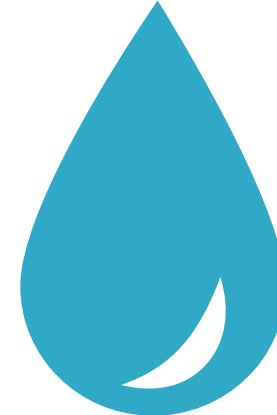
TOULOUSE MÉTROPOLE

désigne la collectivité organisatrice du service public de l'eau potable.

SERVICE DES EAUX

désigne l'exploitant chargé de la distribution de l'eau potable et de l'ensemble des activités et installations, qui y sont nécessaires, plus particulièrement la production, la distribution et la relation avec les usagers.

La distribution d'eau est assurée par un exploitant, qui est, soit directement la régie communautaire de Toulouse Métropole, soit un organisme privé dans le cas de contrat de délégation de service public ou de marchés publics passés par Toulouse Métropole.



1- 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 à partir du réseau public de distribution d'eau potable sur le territoire de Toulouse Métropole.

ARTICLE 2 : DROITS ET OBLIGATIONS DU SERVICE

Le service des Eaux est tenu :

- de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- d'assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie),
- d'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers,
- de fournir à l'utilisateur, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau,
- de répondre aux questions des abonnés concernant le coût des prestations qu'il assure.

Les agents du service des Eaux doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre des missions prévues par le présent règlement.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ABONNÉS

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau, ainsi que les autres prestations assurées par le service des Eaux que le présent règlement met à leur charge.

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

- d'utiliser de l'eau autrement que pour leur usage personnel et ceux de leurs locataires, et notamment d'en céder ou en mettre à disposition de tiers, sauf en cas d'incendie,
- de modifier l'usage de l'eau spécifié lors de l'abonnement sans en informer le service des Eaux,
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques,
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les bagues de plombage, ou d'en empêcher l'accès aux agents du service des Eaux,
- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur,
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, de l'appareil qui permet de mesurer votre consommation (appelé « compteur » dans le présent règlement) et du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur,
- de manœuvrer le dispositif de fermeture sous bouche à clé,
- de procéder au montage, au démontage ou à toute autre modification du branchement, du compteur et du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles exposent l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans préjuger des poursuites que le service des Eaux pourrait exercer contre lui.

Les abonnés sont également tenus d'informer le service des Eaux de toute modification à apporter à leur dossier.

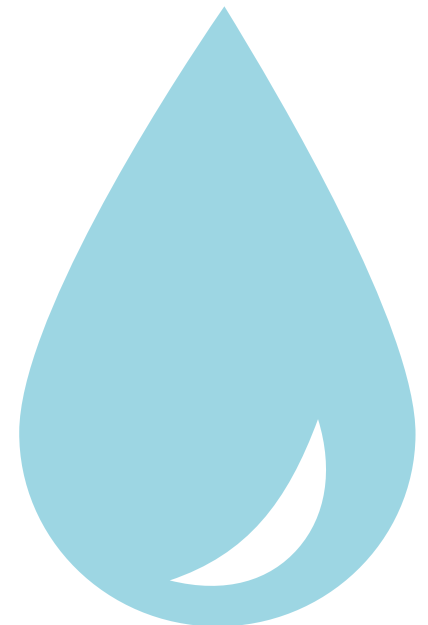
ARTICLE 4 : ACCÈS DES ABONNÉS AUX INFORMATIONS LES CONCERNANT

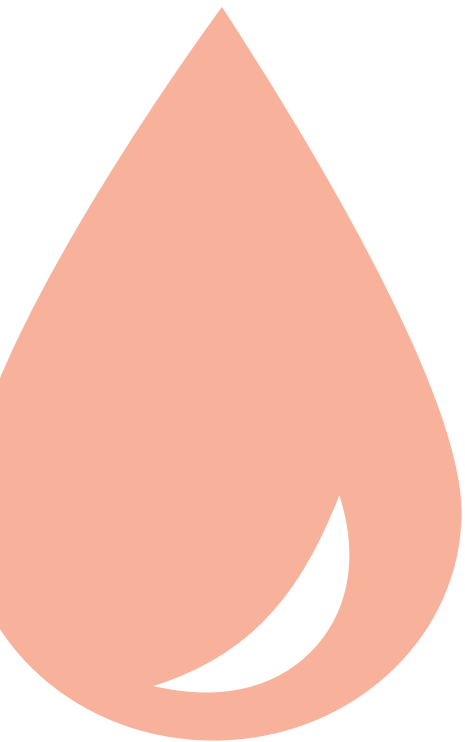
Le fichier des abonnés est la propriété du service des Eaux qui en assure la gestion dans les conditions prévues par la loi pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

Tout abonné a le droit de consulter, sur simple demande, et gratuitement le dossier ou la fiche le concernant.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a le droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

Tout abonné a également le droit de consulter les délibérations ou actes qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement et des prestations de service.





2-VOTRE

ABONNEMENT

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

ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION D'UN ABONNEMENT

Toute personne physique ou morale désireuse d'être alimentée en eau potable doit en faire la demande explicite auprès du service des Eaux.

A – La qualité d'abonné

Les abonnements sont accordés aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usufruitiers, locataires ou occupants de bonne foi.

Il pourra être demandé, au moment de la souscription, un titre justifiant leur occupation légale des lieux (notamment titre ou attestation notariée de propriété, bail...).

B – Affectation de l'abonnement

Tout abonnement est exclusivement accordé à titre nominatif pour un local et des usages dûment spécifiés.

En conséquence, chaque abonnement correspond à un branchement séparé avec prise d'eau directe sur la canalisation publique.

Un même branchement ne pourra desservir plusieurs abonnés habitant le même immeuble ou ensemble d'immeubles, sauf dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

C – Les modalités de souscription

Le présent règlement sera remis ou adressé à l'abonné. Il recevra, par ailleurs, une facture d'accès au service.

Le paiement de cette facture-contrat vaut preuve de l'acceptation par l'abonné des conditions particulières de l'abonnement et du présent règlement.

La date d'effet de l'abonnement est, soit celle de la mise en service du branchement, soit, si le branchement est resté en service, la date d'entrée dans les lieux (telle que définie dans le bail ou l'acte notarié).

D – Les conventions spécifiques

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau en immeuble collectif ou dans un ensemble immobilier de logements

Cette convention est établie afin de fixer :

- les responsabilités respectives du service des Eaux, du (des) propriétaire(s) de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier, et des occupants des logements,
- les conditions de souscription des abonnements individuels,
- les règles applicables aux abonnements,
- les modalités de facturation et de paiement des fournitures d'eau et des prestations annexes.

ARTICLE 6 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS

La souscription d'un abonnement engage l'abonné à payer le volume d'eau consommé ou estimé comme tel par le service des Eaux, à compter de la date d'effet de l'abonnement, ainsi que toutes les charges, redevances et taxes liées à l'usage de l'eau.

La fourniture d'eau à usage non domestique peut également être consentie moyennant l'acquisition de cartes volumétriques prépayées et utilisables sur des dispositifs prévus à cet effet.

Les abonnements sont consentis pour une durée illimitée, jusqu'à demande de leur résiliation, sous réserve du respect des dispositions stipulées plus loin pour certaines catégories d'abonnement.

En cas de colocation, l'abonnement peut être souscrit par et au nom du propriétaire du lieu desservi, à charge pour lui d'en répercuter le coût à ses locataires. À défaut, l'abonnement peut être souscrit au nom d'un seul des colocataires désigné par eux au

service des Eaux; toutefois, l'ensemble des colocataires d'un même logement sont solidaires des droits et obligations de cet abonnement.

En cas de décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit sont subrogés dans ses droits et obligations envers le service des Eaux.

La faillite ou la liquidation judiciaire d'un abonné entraîne la résiliation de l'abonnement à la date du jugement et la fermeture immédiate du branchement, aux frais de l'abonné, à moins que, dans les quinze (15) jours, le mandataire judiciaire n'ait demandé au service des Eaux le maintien de la fourniture d'eau pour une durée de trois (3) mois, sans préjudice de recours éventuels pour l'acquis des sommes dues.

En cas de placement en redressement judiciaire, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et le service des Eaux. Il sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte. Les volumes consommés pendant la période d'observation feront l'objet d'une facturation spécifique, dans le cadre de l'abonnement initial.

Cependant, lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, un nouvel abonnement devra être souscrit par le locataire-gérant, dûment autorisé par le mandataire judiciaire.

Chaque abonné a la faculté de demander à tout moment auprès du service des Eaux, la résiliation de son abonnement dans les conditions de l'article 9 ci-après.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'OBTENTION DE LA FOURNITURE D'EAU

A – Conditions générales

Le nouvel abonné bénéficie de la fourniture d'eau dans un délai maximum de 48 heures ouvrées à compter de la date d'effet de son abonnement, lorsque le branchement est déjà existant, en bon état de fonctionnement et conforme.

La fourniture d'eau se fait dans le cadre des abonnements, au moyen de branchements munis d'un dispositif de comptage.

Dans le cas où est nécessaire, soit un branchement neuf, soit la remise en état d'un branchement ancien, l'eau ne sera fournie qu'après la réalisation des travaux et la mise en place du dispositif de comptage par le service des Eaux.

Les immeubles indépendants à usage d'habitation, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'exploitation d'un même ensemble agricole, industriel ou artisanal ou en cas d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le service des Eaux peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit d'un branchement, si l'implantation de l'immeuble ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou une extension des canalisations existantes.

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

B – Individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif ou ensemble immobilier

En application de l'article 93 de la loi « Solidarité et renouvellement urbain » du 13 décembre 2000 et de son décret n° 2003-408 du 28 avril 2003, deux modes de gestion des abonnements en immeubles collectifs sont possibles :

- Gestion générale de la fourniture d'eau en immeuble collectif :
Un contrat d'abonnement est souscrit, soit par le propriétaire, soit par le syndicat de copropriétaires, soit par son syndic pour l'ensemble de la construction dont les consommations sont enregistrées par un compteur général.
- Gestion individuelle de la fourniture d'eau en immeuble collectif :
Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque compteur permettant de mesurer les consommations du logement ou du local qui lui sont propres. Le titulaire du contrat d'abonnement individuel est l'occupant du logement ou du local correspondant.

Les consommations des parties communes peuvent être enregistrées par un ou des compteurs. Le ou les contrats d'abonnement correspondant sont souscrits par le propriétaire ou son mandataire.

Par ailleurs, le propriétaire, ou son mandataire, est tenu de souscrire un abonnement pour le compteur général posé en pied d'immeuble. Les consommations facturées à ce titre sont calculées en faisant la différence entre la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels, y compris ceux des parties communes, et le volume mesuré par le compteur général.

Il ne pourra être procédé à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau que sous réserve que les installations intérieures collectives soient conformes aux prescriptions techniques et administratives édictées par le service des Eaux et après que chaque propriétaire, locataire ou occupant de bonne foi concerné ait souscrit un abonnement individuel.

L'abonnement lié au compteur général situé en pied d'immeuble aura dû être souscrit, préalablement à toute individualisation du comptage. Il ne pourra être résilié par le propriétaire ou son mandataire qu'après la résiliation de l'ensemble des contrats d'abonnements individuels.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble doit faire alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou son mandataire.

ARTICLE 8 : DEMANDE DE CESSATION DE LA FOURNITURE D'EAU

La fourniture de l'eau cesse :

- soit sur demande de l'abonné présentée dans les conditions indiquées à l'article 9,
- soit sur une décision du service des Eaux, même s'il n'a pas reçu de demande de cessation de fourniture d'eau des abonnés, en cas d'usage abusif, délicieux, et non-conforme ou de non-paiement des sommes dues.

ARTICLE 9 : RÉSILIATION – MUTATION – SUSPENSION

A – Résiliation de l'abonnement

La résiliation de l'abonnement doit être expressément demandée par l'abonné partant.

Elle peut être demandée :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception,
- soit par simple lettre, par courriel, ou par téléphone.

Le préavis de résiliation est de sept (7) jours calendaires.

Afin de procéder à la clôture du compte, le service des Eaux doit être en possession du relevé du compteur concerné et de la nouvelle adresse valide de l'abonné partant.

Le service des Eaux établit alors la facture de fin de compte valant résiliation de l'abonnement.

La résiliation d'un abonnement entraîne le paiement par l'abonné du volume d'eau réellement consommé.

Tant que le service des Eaux n'est pas informé d'une demande de résiliation, le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement est en règle générale laissé en service. En conséquence, il est préconisé à l'abonné partant de fermer le robinet d'arrêt ou de demander, en cas de difficulté, l'intervention du service des Eaux. Cette dernière lui sera alors facturée, selon les tarifs en vigueur.

Le service des Eaux ne pourra être tenu responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

B – Mutation

Lorsqu'il n'y a pas eu résiliation expresse, la mutation de l'abonnement est automatiquement provoquée par l'abonnement du nouvel occupant de bonne foi.

Ce dernier devra transmettre, dans les quarante-huit (48) heures suivant son entrée dans les lieux, le

relevé d'index du compteur. Il servira à l'édition de la facture de fin de compte adressée à l'ancien abonné.

C – Suspension de service

Tout abonné est fondé à demander, pour des raisons qui lui sont propres, l'ouverture ou la fermeture de son branchement, à ses frais, sans que cela le relève des clauses contractuelles qui le lient au service des Eaux.

D – Résiliation en cas de modification du règlement de service

Tout abonné est fondé à demander la résiliation de son abonnement, en cas de modification du présent règlement.

Les frais de fermeture du branchement seront alors à la charge du service des Eaux.

ARTICLE 10 : DÉFAUT DE DEMANDE D'ABONNEMENT

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiant du service de l'eau potable, sans avoir souscrit préalablement un abonnement, est redevable des volumes consommés depuis le dernier relevé du compteur, ainsi que de tous les frais et taxes y afférents.

L'usager défaillant est, par ailleurs, abonné d'office par le service des Eaux et est soumis à l'ensemble des obligations que le présent règlement met à sa charge.

ARTICLE 11 : DIFFÉRENTS TYPES D'ABONNEMENTS

A – Abonnements ordinaires

Les abonnements ordinaires sont tous les abonnements autres que ceux visés dans les alinéas suivants.

Ils font l'objet des modalités de facturation et de tarification définies à l'article 34 du présent règlement.

B – Abonnements temporaires

Des abonnements temporaires peuvent être accordés, sous réserve de n'avoir aucun impact sur la distribution de l'eau potable :

- aux entrepreneurs de travaux publics ou privés pour l'exécution de leurs chantiers,
- aux organisateurs d'expositions et de manifestations diverses, dûment autorisées, sur le territoire de Toulouse Métropole,
- aux propriétaires ou aux exploitants d'établissements forains,
- aux permissionnaires de voirie, dès lors qu'il n'existe pas de bornes de prélèvement d'eau à contrôle d'accès sur le territoire.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires.

Ces abonnements temporaires seront accordés pour la durée de l'activité nécessitant cette fourniture d'eau. Celle-ci se fera uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

Ils sont soumis aux mêmes conditions tarifaires que les abonnements ordinaires.

C – Abonnements spécifiques « bornes monétiques »

Pour des usages non domestiques, et sur les zones équipées, toute personne physique ou morale peut souscrire auprès du service des Eaux, un abonnement spécifique pour des prélèvements d'eau sur des bornes à contrôle d'accès (dites « bornes monétiques »), situées sur la voie publique. Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires.

Par ailleurs, et pour des usages limités dans le temps, une formule en prépaiement permet de prélever un volume d'eau prédéfini sur ces bornes monétiques.

D – Abonnements pour la lutte contre l'incendie

La défense incendie d'un immeuble présentant une grande vulnérabilité au feu sera normalement réalisée par la mise en œuvre, sur le domaine public, de poteaux et bouches d'incendie normalisées, avec,

si besoin, renforcement des caractéristiques hydrauliques du réseau.

Toutefois, un abonnement spécifique « incendie » pourra être accordé à tout immeuble, mais seulement si les caractéristiques techniques du réseau le permettent, ce dont le service des Eaux sera le seul juge.

Le branchement spécialisé « Incendie » doit être strictement réservé à cet usage. Le service des Eaux est autorisé à contrôler les installations privées de l'abonné, pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage de ce branchement spécialisé.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires.

E – Abonnements « verts »

D'une manière générale, l'arrosage sera assuré :

- soit par l'eau fournie par le branchement faisant l'objet d'un abonnement ordinaire,
- soit par de l'eau provenant d'une source autre que le réseau public.

Toutefois, les abonnés peuvent demander la réalisation d'un branchement spécifique destiné à l'arrosage (ou à un autre usage ne générant pas de rejet au réseau d'assainissement), dans le cadre d'un abonnement « vert ».

Le service des Eaux est autorisé à contrôler les installations privées pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage du branchement spécialisé « vert ».

Les consommations d'eau correspondantes sont exonérées des redevances d'assainissement et pollution.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires.

3-VOTRE BRANCHEMENT

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

ARTICLE 12 : LA DESCRIPTION

Le branchement amenant l'eau dans l'immeuble à desservir comprendra :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique, avec ou sans dispositif de fermeture,
- La canalisation de branchement située tant sur le domaine public que sur le domaine privé,
- Le dispositif d'arrêt du service de l'eau, le cas échéant,
- Le compteur, muni d'une bague de plombage, équipé d'un éventuel dispositif de relève à distance,
- Le clapet anti-pollution avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge), à l'exclusion du joint aval vers l'installation intérieure de l'abonné ou la colonne montante,
- Le regard (ou la niche) abritant le compteur, s'il est situé sous le domaine public.

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient au service des Eaux, y compris la partie de ce branchement située en propriété privée.

Dans le cas d'un compteur posé dans un regard sous le domaine public, la partie publique du branchement s'étend au-delà du clapet anti-pollution, jusqu'à la limite du domaine public.

Le type de dispositif anti-pollution d'eau à installer est déterminé par le service des Eaux, en fonction de la nature et de l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public.

Dans le cas des copropriétés, les installations après le clapet du compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des installations publiques.

ARTICLE 13 : L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

Tout nouveau branchement devra faire l'objet d'une demande auprès du service des Eaux.

Chaque immeuble devra disposer au minimum d'un branchement particulier.

En cas de partage d'une propriété composée de plusieurs immeubles, préalablement raccordés par un seul branchement, chaque immeuble devra être pourvu d'un branchement particulier.

Le pétitionnaire devra remettre au service des Eaux un dossier complet, en trois exemplaires, conforme aux règlements de service et aux prescriptions techniques du service du cycle de l'eau (eau potable, assainissement et gestion des eaux pluviales).

Le service des Eaux devra répondre aux demandes dans un délai de six (6) semaines maximum, à compter de la date de réception du dossier complet et conforme.

Il pourra surseoir à accorder un branchement si l'importance de la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension des canalisations existantes.

Le branchement sera réalisé en totalité par le service des Eaux, ou toute entreprise mandatée par lui, et sous sa responsabilité, aux frais du demandeur, à l'exception de la pose des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau, du percement, du rebouchage des murs de façades, et de toutes autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement.

Les travaux seront réalisés après acceptation du devis établi par le service des Eaux, indiquant le délai d'exécution des travaux. Celui-ci ne saurait excéder six (6) semaines, sous réserve de l'obtention préalable de l'ensemble des autorisations nécessaires.

La mise en service du branchement est effectuée par les agents du service des Eaux, seuls habilités à manœuvrer les robinets de prise sur la conduite de distribution.

ARTICLE 14 : GESTION ET ENTRETIEN DES BRANCHEMENTS

Le service des Eaux assure l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement, tel que défini à l'article 13. Il conserve l'entière liberté du choix des matériaux et des procédés d'exécution.

L'entretien, les réparations et le renouvellement visés ci-dessus ne comprennent pas :

- La remise en état des aménagements réalisés en domaine privé, postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou d'espaces aménagés...),
- Les frais de déplacement ou de modifications des branchements à la demande de l'abonné.

Le service des Eaux réalise ces travaux en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens. Pour ce faire, le parcours du branchement doit être, autant que possible, libre de toute construction, dallage, plantation d'arbre ou d'arbustes.

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties de ce branchement situées à l'intérieur des propriétés privées. Il lui incombe de prévenir immédiatement le service des Eaux de toute fuite ou anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement.

Le service des Eaux est responsable des dommages pouvant résulter du fonctionnement des branchements dans les cas suivants :

- Lorsque le dommage a été produit par la partie du branchement, tel que défini à l'article 13, située en domaine public,
- Lorsque le service des Eaux a été informé d'une fuite ou d'une anomalie concernant la partie du branchement située en propriété privée accessible, et lorsqu'il n'est pas intervenu de manière appropriée.

La responsabilité du service des Eaux ne pourra être recherchée dans les autres cas de fuites ou de mauvais fonctionnement des branchements.

Dans le cas où il est reconnu que les dommages, y compris ceux causés aux tiers, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance d'un abonné, les interventions du service des Eaux

pour l'entretien ou la réparation sont à la charge du responsable de ces dégâts.

ARTICLE 15 : MODIFICATION DES BRANCHEMENTS

La modification d'un branchement peut être demandée par un abonné et réalisée par le service des Eaux, ou toute entreprise mandatée par lui, après vérification de la compatibilité du projet avec l'exécution du service public.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la réalisation d'un branchement neuf, aux frais du pétitionnaire.

Le service des Eaux se réserve le droit de procéder à la modification de branchements ou au déplacement de niches compteurs, de sa propre initiative et à ses frais, mais seulement dans les cas où leur emplacement initial ne permettrait pas de procéder à leur entretien aisément.

ARTICLE 16 : MANŒUVRE DES ROBINETS DES BRANCHEMENTS

Il est rappelé que la manœuvre du dispositif de fermeture des branchements, sous bouche à clé, est uniquement réservée au service des Eaux et interdite aux abonnés et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur son branchement, l'abonné doit immédiatement prévenir le service des Eaux, qui interviendra aussitôt et lui donnera éventuellement les instructions d'urgence à suivre.

ARTICLE 17 : FERMETURE ET DÉMONTAGE DES BRANCHEMENTS

Les frais de fermeture et de réouverture du branchement sont à la charge de l'abonné, selon les tarifs en vigueur fixés par Toulouse Métropole ou par la convention liant Toulouse Métropole à son délégataire. La fermeture du branchement et l'enlèvement du compteur valent résiliation du contrat d'abonnement.

Toute réouverture de branchement est soumise à la souscription d'un nouvel abonnement au service des Eaux.

4-VOTRE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau.

Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

ARTICLE 18 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES COMPTEURS

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque abonné, n'a lieu qu'au moyen d'un compteur d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Le choix du calibre du compteur est déterminé par le service des Eaux en fonction des besoins déclarés par l'abonné.

Tous les compteurs d'eau, leur robinetterie et les dispositifs de relevé à distance sont la propriété du service des Eaux. Les compteurs sont posés, entretenus, vérifiés, relevés et renouvelés par le service des Eaux.

Toutefois, l'abonné supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence, ou de sa volonté délibérée, de celles de ses ayants-droit ou d'un tiers.

La robinetterie comprendra un robinet d'arrêt, placé immédiatement en amont du compteur, et le dispositif de purge avec clapet anti-pollution placé immédiatement après compteur.

Une bague de plombage est disposée entre le robinet et le compteur. Il est interdit aux abonnés de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, l'abonné étant financièrement et pénalement responsable.

Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées contre lui par le service des Eaux, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résultent de sa malveillance ou négligence, seront mis immédiatement à sa charge.

ARTICLE 19 : EMPLACEMENT DES COMPTEURS

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, sauf impossibilité, le compteur sera placé en propriété privée, et aussi près que possible des limites du domaine public de façon à être facilement accessible aux agents du service des Eaux.

Dans la mesure du possible, les compteurs sont placés à l'extérieur des bâtiments dans un regard ou une niche spécialisée, conforme aux prescriptions techniques de Toulouse Métropole.

Dans le cas où cela est irréalisable, le compteur est installé sur une console conforme aux prescriptions techniques, construite au moment de la création du branchement, dans un local accessible aux agents du service des Eaux.

ARTICLE 20 : PROTECTION DES COMPTEURS

Lors de la création d'un nouveau branchement, le service des Eaux informe l'abonné des précautions à prendre pour la bonne protection du compteur ou propose un dispositif adéquat dans le devis.

Il informe régulièrement les abonnés des précautions supplémentaires à prendre pour une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. S'il est prouvé que l'abonné n'a pas respecté ces précautions, il pourra être tenu pour responsable de la détérioration du compteur.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du service que les compteurs ayant subi des usures normales ou des détériorations indépendantes du fait de l'abonné.

ARTICLE 21 : ENTRETIEN DES REGARDS OU NICHE COMPTEUR

Le regard ou la niche abritant le compteur est maintenu, par l'abonné(e), dégagé et à l'abri des souillures.

Leur implantation est réalisée de telle sorte que les couvercles, reposant directement sur le haut des regards ou des niches, sans rehausse, soient au niveau du terrain naturel environnant.

Ces plaques doivent toujours être faciles à enlever et maintenues libres de tout élément pouvant bloquer leur ouverture.

Aucun appareil ne doit être installé dans la niche autre que ceux précisés dans la définition du branchement.

Dans le cas où les agents du service des Eaux seraient dans l'impossibilité d'accéder au compteur pour le relevé de l'index ou toute autre opération d'entretien, du fait de son inaccessibilité ou de son insalubrité, le service des Eaux mettra l'abonné en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à son nettoyage et à sa remise en état.

Si l'abonné ne donne pas suite à cette demande, le service des Eaux procédera, aux frais de l'abonné, au nettoyage ou à la remise en état du regard ou de la niche.

ARTICLE 22 : COMPTEURS DES CONSTRUCTIONS COLLECTIVES

Tout propriétaire a le droit de poser à l'intérieur de son immeuble des compteurs divisionnaires sur son réseau privé.

Sauf dans le cas de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ces compteurs sont placés aux frais, risques et périls du propriétaire. Le service des Eaux n'assure ni leur fourniture, ni leur entretien, ni leur réparation, ni leur relevé.

En aucun cas, les indications de ces compteurs divisionnaires ne pourront être opposées aux indications du compteur général du service des Eaux.

ARTICLE 23 : REMPLACEMENT DES COMPTEURS

L'entretien des compteurs, de leur robinetterie et des dispositifs de relevé à distance est obligatoirement exécuté par les agents du service des Eaux.

Leur remplacement est effectué sans frais supplémentaires pour l'abonné :

- À la fin de leur durée de fonctionnement,
- Lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur, et ne peut être réparée,

Dans tous les autres cas, et en particulier en cas de destruction ou de détérioration volontaire du compteur d'eau et/ou du dispositif de relevé à distance, les réparations ou le remplacement du compteur seront mis à la charge de l'abonné, selon les tarifs en vigueur fixés par Toulouse Métropole ou dans la convention liant Toulouse Métropole à son délégataire.

Le remplacement du compteur sera aussi effectué aux frais de l'abonné si celui-ci en présente la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à son besoin.

Dans le cas où l'abonné refuse, après mise en demeure, de laisser le service des Eaux faire les réparations jugées nécessaires au compteur, à sa robinetterie ou au dispositif de relevé à distance, ce dernier est autorisé à supprimer immédiatement, et aux frais de l'abonné, la fourniture d'eau, sans que cela ne vaille résiliation du contrat d'abonnement. L'abonné reste redevable de sa redevance d'abonnement.

ARTICLE 24 : RELEVÉ DES COMPTEURS

Dans l'attente de la généralisation du relevé à distance des compteurs, les abonnés doivent accorder toute facilité aux agents chargés d'effectuer les relevés d'index. Ceux-ci auront lieu au moins une fois par an, pour les abonnements ordinaires, et dans les conditions prévues au contrat pour les abonnements spéciaux.

Si, lors du relevé des index, les agents n'ont pu accéder au compteur, ou que l'abonné n'a pas transmis le relevé de son index (via une carte-relevé déposée par le service des Eaux par exemple), la consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente,

ou à défaut, au prorata temporis, sur la base d'une estimation du service des Eaux.

Lorsque le compteur n'a pu être relevé lors de deux périodes consécutives, le service des Eaux met en demeure l'abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception, de permettre aux agents de procéder au relevé de l'index. Si l'abonné ne donne pas suite à cette demande, ou si l'accès au compteur est toujours impossible, le service des Eaux peut suspendre, aux frais de l'abonné, la fourniture d'eau, jusqu'à ce que l'index ait pu être relevé.

Lorsque pour une raison quelconque, le compteur a cessé de fonctionner entre deux relevés, la consommation est, sauf preuve du contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente, ou à défaut, au prorata temporis, sur la base d'une estimation du service des Eaux.

Lorsqu'il détecte, lors de ces relevés, une surconsommation pouvant être liée à une fuite, le service des Eaux en informe sans délai l'abonné.

ARTICLE 25 : VÉRIFICATION ET CONTRÔLE DES COMPTEURS

Le service des Eaux pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge nécessaire, mais cette vérification ne donnera lieu à aucune allocation à son profit, à moins que l'abonné ne soit responsable du dérèglement du compteur.

L'abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place sous la forme d'un jaugeage par un agent du service des Eaux, en présence de l'abonné.

En cas de contestation, l'abonné a la faculté 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.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de jaugeage et de contrôle sont à la charge de l'abonné, de même

que les frais de dépose et repose du compteur, s'il y a lieu.

Dans le cas contraire, tous les frais sont à la charge du service des Eaux, qui devra procéder au remplacement du compteur. De plus, la dernière facture sera admise en minoration à hauteur du pourcentage excédant les normes de tolérance.

ARTICLE 26 : INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS LES IMMEUBLES COLLECTIFS

Les propriétaires, ou leurs mandataires, peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau au service des Eaux.

Le service des Eaux procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives de Toulouse Métropole.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les abonnements individuels le sont aussi de plein droit et les propriétaires ou leurs mandataires doivent alors souscrire, pour l'immeuble ou l'ensemble immobilier, un abonnement unique au service des Eaux.

8

7

0

5-VOS INSTALLATIONS

INTÉRIEURES

On appelle « installations intérieures », les installations de distribution situées à l'aval hydraulique du compteur, que celui-ci soit installé en domaine public ou privé.

ARTICLE 27 : DÉFINITION DES INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Les installations intérieures des abonnés comprennent :

- Toutes les canalisations d'eau privées et leurs accessoires, situés après le branchement, tel que défini à l'article 13 du présent règlement,
- Les appareils reliés à ces canalisations privées.

ARTICLE 28 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Tous les travaux et fournitures afférents aux installations intérieures seront réalisés par les abonnés à leur charge exclusive.

Le service des Eaux est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement, si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique (en cas de possibilité d'introduction d'eau viciée ou d'eau chaude, de risque de coups de bélier, d'aspiration directe sur le réseau public qui est strictement interdite, par exemple).

ARTICLE 29 : APPAREILS INTERDITS

Le service des Eaux peut mettre tout abonné en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommage ou constitue un risque ou une

gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés. En particulier, les robinets doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

La mise en place de surpresseurs aspirant directement dans le réseau public est strictement interdite.

En cas d'urgence, le service des Eaux peut intervenir d'office et procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

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

ARTICLE 30 : ABONNÉS UTILISANT D'AUTRES RESSOURCES EN EAU QUE LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE

Toute personne envisageant de réaliser un puits ou un forage, pour un usage domestique doit en faire la déclaration auprès de la mairie de son domicile, au plus tard un mois avant le démarrage des travaux, conformément aux dispositions de l'article R. 2224-22 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Cette déclaration initiale est complétée, dans le mois suivant la réception des travaux, d'une analyse de la qualité de l'eau, réalisée par un laboratoire agréé par le ministère chargé de la Santé.

De même, et selon les dispositions de l'article R. 2224-19-4 du Code Général des Collectivités Territoriales, toute personne tenue de se raccorder au réseau d'assainissement et qui s'alimente, totalement ou partiellement, en eau par un puits, un forage ou un ou des ouvrage(s) de récupération d'eau de pluie, doit en faire la déclaration à la mairie de son domicile.

Les agents du service des Eaux procèdent au contrôle des installations privatives de distribution d'eau issue de puits, forage ou de la récupération d'eau de pluie. Pour ce faire, ils disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées.

Ce contrôle, qui doit être effectué en présence de l'abonné ou de son représentant, comporte,

notamment un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement d'eau, y compris des systèmes de protection et de comptage, un constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage, et la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau issue d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Le service des Eaux informe l'abonné de la date du contrôle au moins sept (7) jours ouvrés avant celui-ci.

Les frais de contrôle sont à la charge de l'abonné.

À l'issue du contrôle, un rapport de visite est notifié à l'abonné.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'abonné, ainsi qu'un délai pour leur réalisation.

À l'expiration de ce délai, si le service des Eaux n'a pas reçu les pièces justifiant de la réalisation de ces travaux, il organise une visite de contrôle. Si le risque de contamination perdure après cette nouvelle visite, il peut procéder, après une mise en demeure demeurée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable et à la résiliation de l'abonnement.

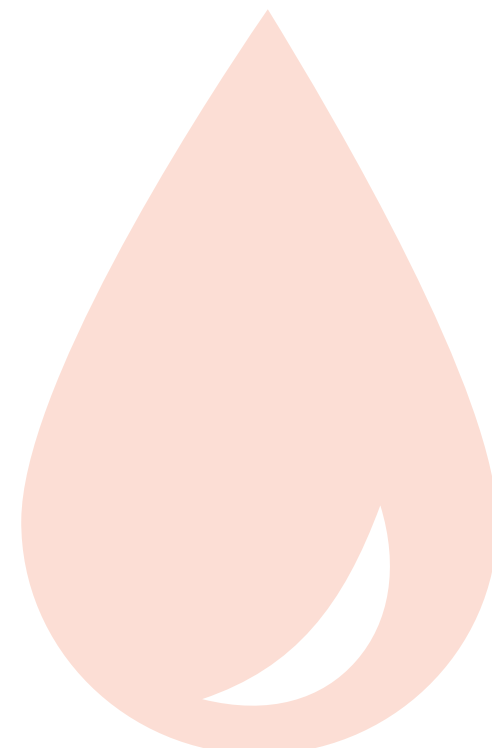
La fréquence des contrôles, sauf en cas de risque de contamination du réseau, ne saurait être supérieure à un contrôle tous les 5 ans.

Le service des Eaux se réserve le droit de procéder au contrôle des installations privatives de prélèvement, puits et forage et ouvrages de récupération d'eau de pluie réalisés à des fins d'usage domestique, même non déclarées, s'il a connaissance de telles installations chez ses abonnés, ou s'il en a une forte présomption (par exemple, en cas de consommation d'eau « anormalement basse » ou de contamination du réseau d'eau public par retour d'eau). Si l'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public est avérée, le coût du contrôle sera mis à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, le coût du contrôle est assumé par le service des Eaux.

ARTICLE 31 : MISE À LA TERRE DES INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Toute infraction aux dispositions du présent article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement.



6-VOTRE FACTURE

Vous recevez au moins une facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

ARTICLE 32 : PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Le service de l'eau est facturé sous la rubrique « Distribution d'eau ». Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable, fonction de la consommation. Ils couvrent l'ensemble des frais de fonctionnement du service des Eaux et les charges d'investissement sur les ouvrages et réseaux.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau...).

La facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le service de l'Assainissement collectif ou non collectif.

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

ARTICLE 33 : FIXATION DES TARIFS

Les tarifs, à l'exception des redevances et des taxes perçues pour le compte des organismes compétents (Agence de l'Eau...), sont fixés par Toulouse Métropole ou par le contrat liant Toulouse Métropole à son délégataire.

Les tarifs applicables à l'abonné lui sont communiqués lors de la souscription de son abonnement et sur simple demande auprès du service des Eaux.

L'ensemble des tarifs et barèmes est tenu à disposition du public au siège et sur le site Internet de Toulouse Métropole et auprès du service des Eaux.

Si de nouveaux frais, droits, taxes ou redevances venaient à être imputés au service de l'eau, ils seraient alors immédiatement répercutés de plein droit sur la facture.

ARTICLE 34 : TARIFS DE VENTE DE L'EAU

A – Abonnements ordinaires

Le tarif général de vente de l'eau comprend :

- Une redevance par mètre cube consommé,
- Une redevance d'abonnement, contribution aux frais fixes du service, le cas échéant.

Dans les immeubles ou les ensembles immobiliers disposant d'un compteur général, la part fixe de la facture sera calculée, soit en fonction du nombre d'appartements et de locaux desservis, soit en fonction du diamètre du compteur général, soit des deux.

À ce tarif général du service, s'ajoutent les taxes et redevances perçues pour le compte des organismes compétents et la TVA selon la législation en vigueur, ainsi que toutes taxes et redevances qui seraient instituées au profit d'organismes tiers et auraient à être facturées par le service des Eaux.

B – Tarifs des abonnements spécifiques

Le tarif de vente de l'eau pour les abonnements verts et incendie est fixé par délibération de Toulouse Métropole ou par le contrat liant Toulouse Métropole à son délégataire.

Cependant, pour les usagers disposant d'un abonnement incendie, la fourniture de l'eau en cas de sinistre est faite à titre gratuit par le service des Eaux, mais seulement si l'abonné peut apporter dans un délai de soixante-douze (72) heures la preuve du sinistre.

L'eau utilisée pour procéder aux essais des dispositifs de lutte contre l'incendie ou l'eau due aux fuites sur le réseau interne de l'abonné lui sera facturée.

En ce qui concerne les abonnements verts, les consommations d'eau correspondantes, mesurées par un compteur spécifique, sont exonérées de la redevance assainissement.

C – Tarifs des abonnements temporaires

Les abonnements temporaires sont facturés dans les conditions fixées par délibération de Toulouse Métropole ou par le contrat liant Toulouse Métropole à son délégataire.

ARTICLE 35 : FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

La souscription d'un nouvel abonnement donne lieu éventuellement à la facturation de frais d'accès au service.

Ces frais d'accès au service sont fixés par délibération de Toulouse Métropole ou par le contrat liant Toulouse Métropole à son délégataire.

ARTICLE 36 : PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

La partie du tarif de fourniture d'eau calculée en fonction de la consommation de l'abonné est due dès le relevé du compteur. Elle est payable selon la fréquence de relève et de facturation, et au moins une fois par an.

Les paiements doivent être effectués aux adresses et selon les moyens de paiement définis sur la facture.

Le service des Eaux est autorisé à facturer des estimations de consommations calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur la période antérieure équivalente.

Les conventions conclues pour les abonnements spécifiques peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement de la fourniture d'eau.

ARTICLE 37 : PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS

Les prestations, autres que la fourniture d'eau, assurées par le service des Eaux, sont facturées aux tarifs en vigueur à la date de réalisation de ces prestations.

Elles sont payables sur présentation de factures établies par le service des Eaux.

ARTICLE 38 : DÉLAIS DE PAIEMENT – RECOUVREMENT

Le montant correspondant à la fourniture d'eau et aux prestations assurées par le service des Eaux

doit être acquitté, avant la date limite indiquée sur la facture.

Afin d'éliminer tout contretemps dans l'acheminement des factures, les changements ou modifications d'adresse doivent être signalés par l'abonné dans les meilleurs délais.

Dans le cas de factures impayées, et après mise en demeure restée sans effet, la fourniture d'eau pourra être suspendue de plein droit pour rupture unilatérale de contrat, jusqu'à apuration des dettes de l'abonné, sans préjudice, le cas échéant de la majoration réglementaire de la redevance assainissement, des frais de fermeture et d'ouverture du branchement, et des frais de poursuite et de relance qui peuvent être engagés contre l'abonné.

ARTICLE 39 : PAIEMENTS FRACTIONNÉS – MENSUALISATION

L'abonné pourra opter pour le prélèvement périodique, au fur et à mesure de la mise en place de ce service sur le périmètre de Toulouse Métropole.

Les modalités de souscription à ce service sont définies par le service des Eaux.

ARTICLE 40 : RÉCLAMATIONS

Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur la facture.

Le service des Eaux est tenu de fournir une réponse écrite motivée à chacune des réclamations le concernant.

ARTICLE 41 : DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Les abonnés éprouvant des difficultés particulières de paiement doivent en informer le service en charge du recouvrement avant l'expiration de la date limite de paiement mentionnée sur la facture.

Il pourra être accordé des délais de paiement à ces abonnés, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le fonds de solidarité logement (FSL), géré par le département, peut accorder des aides financières aux personnes ou familles éprouvant des difficultés à payer les dépenses relatives à leurs factures d'eau.

Le service des Eaux oriente les abonnés concernés vers les services sociaux compétents (CCAS...) pour examiner leur situation.

Lorsque les abonnés informent le service des Eaux qu'ils ont déposé un dossier auprès du FSL, la fourniture d'eau est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur leur demande d'aide sociale.

Conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008, le service des Eaux a désigné un correspondant « solidarité-précarité » pour assister les abonnés en difficulté de paiement. Il pourra être contacté par les usagers via le service des Eaux.

ARTICLE 42 : DÉGRÈVEMENTS POUR FUITES

L'abonné est tenu de surveiller régulièrement sa consommation en relevant son index en dehors des relevés réglementaires. De ce fait, l'abonné ne peut demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans ses installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

7-PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

ARTICLE 43 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU

Le service des Eaux 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, le service des Eaux avertit les abonnés au moins 24 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles.

Pendant toute la durée de l'interruption de service, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le service des Eaux ne peut être tenu responsable d'interruptions momentanées de la fourniture d'eau en cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles peuvent être assimilés à la force majeure...).

Le service des Eaux est tenu de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir la fourniture d'eau dans les délais les plus courts possibles. Lors de l'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée.

Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées en cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, sans que l'abonné ne puisse faire valoir un droit à dédommagement.

ARTICLE 44 : VARIATIONS 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 de réducteurs de pression.

Le service des Eaux est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression minimale d'un 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 restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures, lorsqu'ils en ont été informés au moins 10 jours à l'avance par le service des Eaux.

ARTICLE 45 : DEMANDES D'INDEMNITÉS

Les demandes d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression doivent être adressées au service des Eaux, en y joignant tous les justificatifs nécessaires.

En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

ARTICLE 46 : EAU NON-CONFORME AUX CRITÈRES DE POTABILITÉ

Lorsque des contrôles relèvent que la qualité de l'eau distribuée constitue un risque pour la santé des usagers, le service des Eaux est tenu :

- de communiquer selon les textes en vigueur aux usagers toutes les informations émanant des autorités sanitaires en fonction de la nature et du degré du risque afin de leur permettre de prendre toutes les précautions nécessaires,
- de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

8-INCENDIE

ARTICLE 47 : SERVICE PUBLIC DE DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

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

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés ne puissent faire valoir un quelconque droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des poteaux et des bouches d'incendie incombe au service des Eaux et au service de protection contre l'incendie.

ARTICLE 48 : BRANCHEMENT « INCENDIE » - SPÉCIFICITÉS

Les branchements spécialisés « incendie » sont strictement réservés à cet usage.

Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche de ses équipements.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés sur sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter le débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

L'abonné renonce à rechercher en responsabilité le service des Eaux en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations intérieures, et notamment de ses prises d'incendie.

Lorsque les débits demandés pour les essais de ses prises d'incendie sont importants au regard de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de créer des perturbations dans les conditions de desserte, l'abonné est tenu d'informer le service des Eaux au moins 8 jours à l'avance de la date de réalisation de ces essais, de façon à ce qu'il puisse y participer ou en contrôler les effets et, le cas échéant, y convier le service de protection contre l'incendie.

Le service des Eaux pourra imposer à l'abonné des créneaux horaires ou des jours pour la réalisation de ces essais.

9-LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du règlement constaté par tout agent du service des Eaux ou de Toulouse Métropole, vous vous exposez à des sanctions.

ARTICLE 49 : LE VOL D'EAU SUR LA VOIE PUBLIQUE

Le service des Eaux se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les personnes utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation, devant le tribunal compétent.

ARTICLE 50 : DÉMONTAGE DU BRANCHEMENT – DÉTÉRIORATION DU COMPTEUR

En cas de découverte d'un démontage partiel du branchement, ou de la détérioration volontaire du compteur ou du dispositif de relève à distance, le contrevenant s'expose, en plus du paiement d'une estimation de sa consommation basée sur ses relevés antérieurs, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

ARTICLE 51 : ALIMENTATION NON AUTORISÉE

En cas de découverte de l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose à la fermeture immédiate de la fourniture d'eau.

En outre, le service des Eaux se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants devant le tribunal compétent.

10-DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 52 : APPROBATION DU RÈGLEMENT – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement qui abroge toutes les dispositions antérieures entre en vigueur le 1^{er} janvier 2013.

Le règlement est remis à chaque nouvel abonné à l'occasion du dépôt d'une demande de branchement ou de souscription d'un abonnement.

Il est également mis à disposition de tout abonné dans les locaux du service des Eaux, ainsi qu'au siège et sur le site Internet de Toulouse Métropole.

ARTICLE 53 : LITIGES

En cas de litige avec le service des Eaux portant sur l'application du présent règlement, les abonnés peuvent adresser leurs requêtes au président de Toulouse Métropole, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.

Dans le cas où le recours interne ne lui aurait donné satisfaction, l'abonné peut s'adresser au Médiateur de l'Eau.

À défaut d'accord à l'amiable, les contestations auxquelles peuvent donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les tribunaux compétents de Toulouse.

ARTICLE 54 : MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement peut être modifié par délibération du conseil de Toulouse Métropole.

Toutefois, ces modifications n'entreront en vigueur qu'après qu'elles aient été portées à la connaissance des abonnés. Ces derniers peuvent demander, à cette occasion, la résiliation de leur contrat.

ARTICLE 55 : APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le service des Eaux est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du président de Toulouse Métropole.

LES 5 FICHES PRATIQUES



Retrouvez l'ensemble
des fiches pratiques
du cycle de l'eau potable,
dans cette chemise.

Toulouse Métropole

6 rue René-Leduc
BP 35821

31505 Toulouse Cedex 5

Tél. : 05 36 25 20 20

contact.eau@toulouse-metropole.fr

www.toulouse-metropole.fr

toulouse
métropole