



ODYSSI

EAU POTABLE

REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Vers.1_dec.2015_MLN/Serv.CMI/CM

Régie Communautaire de l'Eau et de l'Assainissement

7-9 Rue des Arts et Métiers, Bâtiment Flore Gaillard, Lotissement Dillon-stade - BP
162 - 97202 Fort de France Cedex

Tél. : 05 96 71 20 10 - Fax : 05 96 71 20 15 E-mail : odyssi@odyssi.fr - www.odyssi.fr



SOMMAIRE

- I - DISPOSITIONS GENERALES
- II – ABONNEMENTS
- III – BRANCHEMENTS
- IV – COMPTEURS
- V – INSTALLATIONS INTERIEURES
- VI – VOTRE FACTURE
- VII – MODALITES D'APPLICATION
- VIII – ENGAGEMENTS DE SERVICE

I – DISPOSITIONS GENERALES

1-1 – Objet du Règlement de service

Le présent règlement de service, annexé au contrat, a pour objet de définir les conditions et les modalités suivant lesquelles l'exploitant du service de distribution d'eau potable est tenu d'accorder l'usage de l'eau potable du réseau de distribution de la Communauté d'Agglomération Centre Martinique (CACEM).

Le présent règlement de service est applicable sur le territoire de trois des quatre communes de la CACEM.

Lamentin – Saint-Joseph Fort-de-France

Le présent règlement sera opposable sur le territoire de toutes nouvelles communes membres de la CACEM.

Dans le présent document :

-vous désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic. Certaines dispositions relatives à la réalisation d'ouvrages concernent spécifiquement le propriétaire.

-ODYSSI, Régie Communautaire de l'Eau et de l'Assainissement, désigne l'exploitant à qui la CACEM a confié la gestion du service de distribution eau potable.

Le règlement de service de distribution d'eau potable est remis à l'utilisateur lors de l'accès au service ou est adressé par un courrier postal ou électronique. Il est également consultable et téléchargeable sur le site web d'ODYSSI www.odyssi.fr. Le paiement de la première facture vaut accusé de réception.

1-2 – Les différentes catégories d'utilisateurs :

Les usagers dits « **domestiques** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau titulaires d'un abonnement individuel affecté à un logement réservé à l'usage exclusif d'habitation,

Les usagers dits « **domestiques sociaux** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau titulaires d'un abonnement individuel affecté à un logement réservé à l'usage exclusif d'habitation, et dont la situation économique est précaire,

Les usagers dits « **collectifs sociaux** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau par l'intermédiaire d'un abonnement collectif pour un ensemble immobilier composé de logements sociaux réservés à l'usage exclusif d'habitation,

Les usagers dits « **collectifs autres** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau par l'intermédiaire d'un abonnement collectif, pour un ensemble immobilier composé de logements autres que sociaux réservés à l'usage exclusif ou principal d'habitation,

Les usagers dits « **professionnels** » qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau titulaires d'un abonnement individuel ou collectif affecté à usage mixte d'habitation et professionnel, ou à usage professionnel (tels que et de façon non limitative : commerce, artisanat, secteur tertiaire, profession libérale, industrie, exploitation agricole, activité hôtelière et touristique),

Les usagers dits « **publics** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau affecté au fonctionnement ou à l'exercice d'un service public ou d'intérêt général (tels que et de façon non limitative : établissement médical public ou privé, école, bâtiment appartenant à une collectivité publique ou à l'Etat) ;

Les usagers dits « **gros consommateurs** », qui sont les bénéficiaires d'un accès à l'eau entrant dans l'une des catégories énumérées ci-dessus, à l'exception de celle domestique, et dont la consommation annuelle est supérieure à 1000 (deux milles) m³.

1-3 – Obligations respectives de l'exploitant et des usagers :

-Obligations générales de l'exploitant :

Qualité de l'eau :

ODYSSI est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées. L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier par l'Agence Régionale de Santé de la Martinique (ARS) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués une fois par an.

Vous pouvez contacter ODYSSI à tout moment pour connaître les caractéristiques de l'eau.

-Les modifications prévisibles et restrictions du service :

Dans l'intérêt général, ODYSSI peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, ODYSSI vous avertit des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, ODYSSI 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.

-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. A noter que la manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie du domaine public est réservée strictement à ODYSSI et au service de lutte contre l'incendie.

-Interruptions de service :

ODYSSI 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, ODYSSI vous informe 48 heures à l'avance des interruptions de 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.

ODYSSI ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure

Demandses d'indemnités :

Les demandes doivent être adressées à ODYSSI en y joignant les justificatifs nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal civil compétent.

ODYSSI se réserve le droit d'engager à l'encontre d'éventuels contrevenants des poursuites en dommage et intérêt.

Obligations générales des abonnés

- 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 à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- 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 à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- ouvrir un branchement après fermeture pour non-paiement ;
- 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 notamment 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 mise en demeure restée sans effet. ODYSSI 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 abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions d'ODYSSI ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et le compteur selon le cas peut être enlevé.

Vous devez prévenir ODYSSI en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

II – ABONNEMENTS

2-1 Demandes de souscription d'abonnement ordinaire :

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

Les abonnements ordinaires sont souscrits pour une période d'un an et se renouvellent par tacite reconduction.

Les demandes d'abonnement sont présentées par les propriétaires ou par toute personne titulaire d'un titre ou d'une autorisation régulière d'occupation de l'immeuble.

Pour souscrire un contrat, il vous appartient

- Soit de vous rendre à ODYSSI ;
- Soit de faire une demande écrite accompagnée de toutes les pièces justificatives et du paiement des frais de souscription (voir bordereau de prix).

- Soit via le site internet d'ODYSSI : www.odyssi.fr

Une facture de souscription sera adressée à l'abonné.

L'abonné reçoit immédiatement du service des eaux un livret d'accueil client qui comprend :

- Le présent règlement du service ;
- Le tarif en vigueur applicable à l'abonné.

Les abonnés peuvent à tout moment consulter les documents relatifs à ODYSSEI auprès de la collectivité délégante (les comptes rendus remis par ODYSSEI à la collectivité, le rapport annuel du président ...).

Votre contrat prend effet :

- soit à la date de signature du contrat ;
- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective).

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.

Un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné sauf s'il s'agit d'un parent en ligne directe, d'un héritier ou d'une société reprenant le passif.

2-2 – Défaut de demande d'abonnement :

Toute personne physique ou morale bénéficiant du service public de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un abonnement, est redevable d'une pénalité au profit d'ODYSSEI ainsi que de frais dits d'enquête destinés à couvrir une partie des frais engagés pour découvrir l'identité de l'utilisateur sans contrat

L'utilisateur défaillant est également abonné de plein droit et à ses frais par ODYSSEI.

2-2- Conditions d'obtention des abonnements :

° Branchements existants :

Tout candidat à l'abonnement doit disposer d'un branchement conforme au présent règlement du service. La mise en eau du branchement, s'il est conforme, s'effectue dans les 24 heures.

Un abonnement distinct est obligatoire pour chaque construction indépendante. De même, plusieurs abonnements distincts peuvent être souscrits pour une même construction. Un abonnement unique pourra toutefois être accordé pour plusieurs constructions implantées sur une même propriété ayant le même occupant ou la même affectation commerciale, artisanale, industrielle ou agricole.

° Branchements neufs :

Le demandeur et le service des eaux se mettent d'accord sur le diamètre, le tracé précis du branchement, sur le calibre et l'emplacement du compteur. Le demandeur ne pourra exiger de configuration particulière du branchement si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation du service. Les travaux sont réalisés par ODYSSEI qui présente un devis au demandeur dans un délai de 8 jours ouvrés, sauf nécessité d'instructions particulières ou de vérifications techniques entraînant des consultations d'organismes extérieurs au service des eaux. Le demandeur en est informé sous quinze jours.

Un devis est établi à partir du bordereau de prix. Le demandeur peut se rapprocher de la CACEM pour faire vérifier l'application du bordereau par ODYSSEI. Le demandeur paie les travaux dans les conditions définies à l'article VI.

L'accord d'ODYSSEI sur un abonnement nécessitant la réalisation d'un branchement neuf peut être subordonné à la présentation par le demandeur des autorités d'urbanisme adaptées à la construction. ODYSSEI peut surseoir à accorder un abonnement si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessitent la réalisation d'un renforcement ou d'une extension du réseau public. Lorsque la fourniture d'eau nécessite la réalisation d'un branchement neuf ou la remise en état d'un branchement abandonné, l'eau est fournie à l'abonné dans les conditions suivantes :

*Achèvement des travaux d'installation ou de réhabilitation du branchement. Ces travaux sont réalisés par ODYSSEI.

*Fourniture et pose par ODYSSEI aux frais du demandeur d'un compteur conforme aux normes en vigueur.

ODYSSEI porte à la connaissance de l'abonné le délai nécessaire à la réalisation des travaux qui lui reviennent.

2-3- Conditions particulières aux immeubles collectifs et lotissements privés :

Outre la possibilité de souscrire un abonnement général, le propriétaire ou le gestionnaire d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé peut opter pour un autre système d'abonnement : Une individualisation des contrats de fourniture d'eau), selon les dispositions de l'article 93 de la loi n° 2000 1208 du 13 décembre 2003, du décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003, et de la circulaire d'application du 12 janvier 2004.

Le propriétaire ou son représentant peut demander un abonnement pour chacune des parties communes (fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage, toilettes...) équipées de compteurs et un abonnement par propriétaire ou locataire, gestionnaire ... Ils devront en outre, s'abonner sur les points de comptage restés vacants. Le passage du système d'abonnement général au système d'abonnement individuel permet à tous les locataires d'un même immeuble de s'abonner directement à ODYSSEI. Les conditions nécessaires afférentes sont fixées dans les dispositions de la « convention de prise en compte des consommations individuelles » qui engage à la fois ODYSSEI et le propriétaire.

Un abonnement est aussi conclu pour le compteur général par le propriétaire de l'immeuble ou le syndic représentant la copropriété. Les consommations d'eau facturées sont calculées en faisant la différence entre les volumes mesurés par le compteur général et la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Toutefois, si cet écart constaté est inférieur à 15 €, il sera considéré comme « non significatif », lié notamment à la précision métrologique des appareils de mesure et ne sera, en conséquence pas facturé. A défaut de compteur mesurant la consommation des parties communes, les consommations relatives à ces parties seront affectées à la consommation du compteur général.

Il est à noter qu'ODYSSEI détient le droit exclusif de procéder à la fourniture et à la mise en place des compteurs supplémentaires qui seraient nécessaires pour respecter les conditions énoncées.

Ces prestations sont facturées par ODYSSEI sur la base du bordereau de prix du service public d'eau potable de la CACEM. Le propriétaire ou la copropriété fait appel à l'entreprise de son choix pour tous les autres travaux qui s'avèreraient nécessaires sur les installations privées.

2-4- Abonnements pour les appareils publics :

Des abonnements sont consentis aux communes pour les appareils implantés sur le domaine public et privé tels que bornes fontaines, fontaines, toilettes publiques, bouches d'arrosage et bornes d'incendie.

La lutte contre l'incendie relève de la responsabilité du département. Sont établis à titre précaire et révoquant et donnent lieu à des conventions spéciales qui en règlent les conditions techniques et financières. Ces conventions définissent les modalités de fourniture d'eau et les responsabilités respectives des parties.

ODYSSEI peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent un contrat d'abonnement ordinaire.

L'abonné renonce à rechercher OdysseI en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses propres installations et notamment de ses prises d'incendie.

2-5- Abonnements temporaires

ODYSSEI peut consentir des abonnements temporaires dans les cas suivants :

*L'existence d'un réseau de distribution de l'eau au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service ;

*L'accord de la commune lorsque celle-ci est propriétaire du terrain ;

*La signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

Cette convention pourra notamment fixer la durée de la fourniture de l'eau, le montant des frais mis à la charge du demandeur pour l'installation d'un dispositif de comptage et de raccordement au réseau, les modalités de paiement, le délai de réalisation et de mise en service de la borne par ODYSSEI.

Pour l'alimentation en eau potable des chantiers de bâtiment, le branchement définitif de l'immeuble à desservir sera réalisé en début de chantier et servira à son alimentation. Il ne sera pas consenti de branchements temporaires, le maître d'ouvrage étant considéré comme un abonné ordinaire pendant le temps du chantier.

2-6- Abonnements de grande consommation :

Les abonnements dits de « grandes consommations » sont ceux correspondant aux abonnés dont la consommation prévisionnelle ou réelle dépasse 1000 m³ par an, et dont sont titulaires les usagers appartenant à la catégorie « gros consommateurs » définie plus haut.

Leur durée, modalités de résiliation, de facturation et de paiement sont celles prévues pour les abonnements ordinaires sauf convention expresse avec le titulaire de l'abonnement.

2-7 - Abonnements spécifiques « CARTES PREPAYEES » :

Les utilisateurs de bornes de puisage peuvent acquérir des cartes prépayées utilisables pendant une durée n'excédant pas 12 (douze) mois consécutifs de date à date, qui leur donnent le droit de se raccorder en libre-service, avec leur propre équipement de raccordement préalablement agréé par ODYSSEI, sur des bornes spécialement conçues à cet effet.

L'acquisition d'une carte prépayée vaut abonnement pour l'application du présent règlement.

2-8 - La résiliation du contrat :

Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat d'abonnement à tout moment par téléphone, par lettre simple, avec un préavis de 5 jours, en vous rendant au service commercial d'ODYSSEI ou via notre site internet. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée un mois après la résiliation.

En cas de déménagement sans résiliation :

- vous êtes redevable des factures établies jusqu'à la résiliation effective de votre contrat.

Votre départ du lieu régulièrement desservi en eau potable sans que vous n'ayez pris l'initiative de la résiliation de votre abonnement dans les formes qui viennent d'être exposées, entraîne à votre charge le versement au profit d'ODYSSEI de frais de résiliation spécifiques ainsi que de frais dits « d'enquête » ; ces derniers représentent une partie des frais engagés par ODYSSEI pour retrouver un abonné défaillant et régulariser sa situation. En cas de fermeture, des frais de résiliation seront demandés.

- si votre successeur a souscrit un contrat d'abonnement, l'alimentation en eau est maintenue. Votre contrat est résilié de plein droit à la date de prise d'effet de ce nouvel abonnement.

En cas de succession d'abonnés dans un même lieu desservi, le nouvel abonné n'est pas tenu des droits et obligations de son prédécesseur envers le Service public de l'eau potable.

En cas de décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit sont subrogés dans ses droits et obligations envers le Service public de l'eau potable.

Si après cessation de votre abonnement, vous sollicitez dans un délai inférieur à un an par rapport à la fin de l'abonnement précèdent la réouverture du branchement et la réinstallation du compteur, ODYSSEI exigera, en sus des frais de réouverture de branchement et de réinstallation du compteur, le paiement de la prime fixe pendant la période d'interruption.

2-9 - La résiliation du contrat d'office

ODYSSEI peut, pour sa part, résilier votre contrat :

Si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations (article 1.2)

- en cas de non règlement de votre dette après deux périodes de facturation ou dans un cas sans préavis de l'abonné. Cette disposition ne s'applique pas aux cas d'impayés résultant de difficultés sociales reconnues par les services compétents. Dans ce cas, les dispositions applicables sont décrites à l'article 6-9,

- si le logement est inhabité et les factures non réglées au bout de deux périodes de facturation ;

- 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, à moins que, dans les 15 (quinze) jours, le mandataire judiciaire n'ait demandé à ODYSSEI le maintien de la fourniture d'eau potable, sans préjudice de recours éventuels pour l'acquisition des sommes dues.

- En cas de redressement judiciaire prononcé par le tribunal compétent, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et ODYSSI. Ce relevé sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêté de compte. A défaut de relevé contradictoire, l'arrêté de compte est calculé sur la base d'une estimation basée sur les consommations antérieures dûment relevées, ce dans la limite des 3 (trois) ans qui précèdent. La continuité de l'activité pendant la période d'observation ou de redressement fait l'objet d'une nouvelle facturation, dans le cadre du même contrat d'abonnement que précédemment.

Lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location - gérance, un abonnement doit être souscrit par le locataire - gérant dûment autorisé par le mandataire judiciaire, conformément aux dispositions légales.

La liquidation judiciaire entraîne la résiliation de plein droit de l'abonnement à la date du jugement, et la fermeture immédiate du branchement par ODYSSI.

La facture d'arrêté de compte est effectuée suivant les mêmes modalités que pour le redressement judiciaire.

- en cas de faute grave commise par l'abonné, entraînant l'impossibilité de poursuivre la fourniture de l'eau dans les conditions normales (notamment en cas de refus d'accès au branchement ou au compteur pour effectuer une réparation indispensable ou un remplacement d'ouvrage ou en cas de contamination du réseau par des installations privées).

- si le titulaire de l'abonnement décède et qu'aucun autre n'a été désigné.

Lorsque le service est informé du décès, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture d'eau, sauf demande contraire des héritiers et ayants droits.

Il est à noter que les héritiers et ayants droits d'un abonné décédé sont responsables, solidairement et indivisiblement, de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Par ailleurs les consommations d'eau en l'absence d'abonnement seront facturées à la personne physique ou morale qui a bénéficié du service.

2-10 - Fermeture temporaire d'un branchement demandée par l'abonné :

En cas d'absence prolongée notamment, l'abonné a la possibilité de demander la fermeture temporaire de son branchement, cette intervention du service est réalisée à ses frais. La fermeture ne suspend pas le contrat d'abonnement ni la facturation de la part fixe de la redevance. La réouverture du branchement donne lieu au paiement des frais engagés pour cette opération, selon les tarifs en vigueur.

III – BRANCHEMENTS

3-1 Définition :

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

Le branchement comprend les éléments suivants :

- 1°) La prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- 2°) Le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- 3°) La canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 4°) Le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet),
- 5°) Le système de comptage comprenant : le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
- 6°) Le réducteur de pression éventuellement nécessaire en raison des conditions de service, lorsqu'il est situé en amont du compteur.

3-2- Gestion des branchements

ODYSSI est responsable de l'entretien, de la surveillance, des réparations et du renouvellement des parties de branchements situées sous le domaine public. Il est responsable des dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement de la partie des branchements située sous le domaine public.

Pour les immeubles collectifs, la limite de responsabilité d'ODYSSI sera matérialisée par la pose d'une vanne (à la charge du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble) située en limite de propriété publique / propriété privée. La partie située en aval de cette dernière et jusqu'aux compteurs restera sous la responsabilité du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble (sauf cas particuliers).

Votre réseau privé commence au joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie du réseau public. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, ODYSSI peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

A noter que les réseaux intérieurs ne doivent pas pouvoir du fait des conditions de leur utilisation, et notamment à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, perturber le fonctionnement du réseau auquel ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée dans les installations privées de distribution. Il incombe au propriétaire des installations intérieures de se prémunir de tels phénomènes en installant un dispositif anti-retour adapté aux usages de l'eau, aux risques de retour d'eau encourus et répondant aux caractéristiques des normes en vigueur. Les appareils de protection sanitaire doivent être entretenus et vérifiés selon la norme en vigueur, par un organisme agréé, aux frais de l'abonné. En conséquence il incombe aux promoteurs immobiliers de poser un double réseau de distribution et d'alimentation incendie ; l'objectif étant d'éviter le surdimensionnement néfaste des réseaux.

3-3-Réalisation des réseaux internes et raccordement au réseau public des lotissements et autres opérations d'urbanisme :

ODYSSI est consulté sur les projets de travaux des maîtres d'ouvrage privés (lotisseurs, constructeurs...). Si un réseau de distribution d'eau interne au lotissement est destiné à être rétrocedé à la collectivité, celle-ci définit les prescriptions techniques applicables à sa réalisation et dispose d'un droit de regard sur la réalisation des travaux. La tuyauterie des branchements au réseau de distribution d'eau potable interne au lotissement sera réalisée par l'entreprise compétente librement choisie par le maître d'ouvrage sous contrôle d'ODYSSI si le réseau est destiné à être rétrocedé à la collectivité. La finition des branchements c'est-à-dire le regard de comptage et le dispositif de comptage est alors fournie et posée par le service des eaux aux frais du maître d'ouvrage. Le prix de cette prestation est établi en application des prix figurant au bordereau de prix.

3-4 - Installation et la mise en service

Odyssi a l'exclusivité de la réalisation des branchements neufs sur les réseaux existants. Le branchement est établi après acceptation de la demande par Odyssi et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par Odyssi et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Odyssi 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 seront réalisés, sous réserve qu'il accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par Odyssi, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

3-5- L'entretien et le renouvellement

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

L'entretien à la charge d'ODYSSI ne comprend pas :

- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;

- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

- les frais résultant d'une faute de votre part.

Le renouvellement du branchement est à la charge d'Odyssi. Le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

3-6 Modification du branchement

La modification d'un branchement demandée par un abonné doit être compatible avec la bonne exécution du service public. Elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un branchement neuf. La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Dans le cas où le déplacement d'un compteur entraînerait un transfert de propriété d'éléments du branchement à votre bénéfice, ODYSSI s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état. Cette mise en conformité inclut toutes les sujétions de terrassements et réfections de surface.

IV – COMPTEURS

On appelle compteur « l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau ». Les compteurs font partie intégrante des branchements. Ils sont d'un type et d'un modèle agréés par ODYSSI. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par ODYSSI. Ils sont la propriété d'ODYSSI. Même si vous n'êtes pas propriétaire c'est vous qui en avez la garde et la surveillance. Vous supporterez les dommages pouvant résulter d'une faute ou d'une négligence de votre part. De même, vous devez signaler sans retard à ODYSSI tout indice d'un fonctionnement défectueux.

4-1 – Installation

Lors de réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, les compteurs sont placés dans un regard agréé aux frais du demandeur. Les compteurs sont posés en limite du domaine public.

Pour les immeubles collectifs, le compteur général est placé en limite de propriété, 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 parfaitement accessible pour toute intervention). Les compteurs des appartements sont placés obligatoirement à l'extérieur des logements ou locaux individuels.

Si la modification du branchement est motivée par une impossibilité totale d'accéder au compteur, ODYSSI pourra exiger que la reprise dudit branchement non conforme soit réalisée aux frais de l'usager.

Nul ne peut modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation d'ODYSSI.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

4-2 – Compteurs des immeubles collectifs :

Si le propriétaire d'un immeuble collectif ou son représentant demande un abonnement général pour l'ensemble des consommations d'eau de l'immeuble, la consommation des occupants est mesurée par un compteur général placé sur le branchement.

Dans le cas contraire, on procède à la souscription des abonnements individuels conformément à l'article 2-3. L'abonnement du compteur général de pied d'immeuble existant est transformé à la date de basculement vers l'abonnement individuel en convention spéciale de « convention de prise en compte des consommations individuelles » soumise au présent règlement et faisant l'objet d'une facturation selon les conditions tarifaires en vigueur.

4-3 – Protection des compteurs

Lorsque le compteur n'est pas situé à l'intérieur d'un bâtiment il est abrité par une niche ou un regard. Même si vous n'êtes pas propriétaire c'est vous qui en avez la garde et la surveillance. Vous supporterez les dommages pouvant résulter d'une faute ou d'une négligence de votre part. De même, vous devez signaler sans retard à ODYSSI tout indice d'un fonctionnement défectueux.

4-4 – Remplacement des compteurs

Le renouvellement du compteur est assuré par Odyssi à ses frais et dans les cas suivants :

- A la fin de leur durée normale de fonctionnement ;
- En cas de changement de norme ou de réglementation imposant le remplacement des compteurs ;
- Lorsque le compteur ne peut être réparé à la suite d'un arrêt ou d'une anomalie de fonctionnement constatés par ODYSSI ;
- En cas de détérioration non imputables à un défaut de précaution de l'abonné. Si votre compteur subi une usure

normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable.

Lorsque vous présentez une demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à vos besoins, le remplacement du compteur s'effectue à vos frais conformément aux conditions tarifaires en vigueur.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, ODYSSI vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Le compteur est réparé ou remplacé à vos frais dans le cas où :

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

4-5 – Relevé des compteurs

Il est effectué deux fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents d'ODYSSI chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent d'ODYSSI ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une "carte relevé" (carte orange) à compléter et à renvoyer dans un délai maximal de 5 jours.

Si celle-ci n'est pas retournée dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base des périodes antérieures. 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 à vos frais. La réouverture du compteur sera facturée à l'abonné.

En cas d'anomalies de fonctionnement du compteur, la consommation de la période en cours est estimée sur la base des périodes antérieures sauf preuve du contraire apportée par vos soins.

4-6 Le cas de l'habitat collectif

A la date de prise d'effet de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, un relevé de tous les compteurs est effectué par le prestataire choisi par le propriétaire. Chaque compteur est relevé individuellement, si un reliquat est constaté, il est facturé au compteur général.

S'il existe un décompteur pour les communs de l'immeuble, l'abonnement du compteur général est établi uniquement pour la facturation de la consommation et des taxes, la prime fixe est supprimée à la date de prise d'effet de l'individualisation.

4-7 - La vérification

ODYSSI 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 de votre compteur. Le contrôle peut être effectué sur place, en votre présence, par ODYSSI 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 (tolérance plus ou moins 5%), les frais de vérification sont à la charge d'ODYSSI. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

V – INSTALLATIONS INTERIEURES

On appelle « installations intérieures », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du

compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

5-1 - Règles générales concernant les installations intérieures

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

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.

Lorsque vos installations intérieures sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la DSDS ou tout autre organisme mandaté par Odysse peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

ODYSSI 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, Odysse peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite.

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 avertir ODYSSI. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

5-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à ODYSSI. 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 mise en conformité

VI – VOTRE FACTURE

Les tarifs mis à la charge des abonnés sont fixés et indexés par :

- *Le Conseil d'Administration ;*
- *Décision des organismes publics concernés ;*
- *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 des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif et par affichage ou par courrier.

Toute information est disponible au département commercial d'ODYSSI.

Les factures sont établies par ODYSSI en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

Chaque facture mentionne le tarif applicable à la période de consommation écoulée. Les tarifs applicables à la période en cours sont tenus à votre disposition sur simple demande auprès d'ODYSSI ou sur son site internet.

6-1 La présentation de la facture d'eau potable et d'assainissement :

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. Elles sont établies à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur ou par estimation quand le compteur n'a pas pu être relevé.

Votre facture se décompose en trois grands chapitres.

La distribution de l'eau comprend :

- L'abonnement (prime fixe eau, elle varie selon le diamètre du compteur) et permet de couvrir les frais fixes du service.
- Le volume d'eau consommée

La collecte et le traitement des eaux usées comprennent :

- La prime fixe assainissement ;
- Le volume d'eau assainie (calculé en fonction de la consommation d'eau relevée).

Les redevances aux organismes publics :

La réglementation prévoit que les services de l'eau perçoivent des taxes et des redevances pour le compte de tiers, ayant pour assiette la consommation d'eau des usagers :

- la TVA perçue pour le compte de l'Etat ;
- L'Octroi de Mer Régional versée à la Région ;
- Les redevances versées à l'Office de l'Eau (ODE).

Les conventions particulières peuvent prévoir des modalités de paiement trimestrielles ou mensuelles des fournitures d'eau.

6-2 - Facturation des autres prestations réalisées par ODYSSI :

Les prestations offertes par ODYSSI autres que celles liées à la fourniture de l'eau potable (réalisation d'un branchement neuf, modification d'un branchement existant à la demande de l'utilisateur, fourniture et pose d'un compteur, remplacement et déplacement d'un compteur, fermeture et réouverture d'un branchement, frais supplémentaires occasionnés par les abonnés : vérification de compteur, impossibilité de relever le compteur...) sont facturées aux usagers sur la base des prix figurant au bordereau des prix. ODYSSI leur adresse, préalablement à l'exécution des travaux, un devis détaillé, sauf cas d'urgence.

Les factures de réalisation de branchement ou d'extension sont payables à hauteur de 50% dès présentation du devis. L'acompte vaut acceptation et les travaux peuvent ainsi être engagés. Le solde est payable à l'achèvement des travaux.

Les autres prestations réalisées par ODYSSI au profit des abonnés qui ont en fait la demande sont payables sur présentation du devis établi par ODYSSI.

6-3 - En cas d'habitat collectif :

A la date de prise d'effet de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, un relevé de tous les compteurs est effectué par le prestataire choisi par le propriétaire. Chaque compteur est relevé individuellement. Si un reliquat est constaté, il est facturé au compteur général.

S'il existe un décompteur pour les communs de l'immeuble, l'abonnement du compteur général est établi uniquement pour la facturation de la consommation et des taxes, la prime fixe est supprimée à la date de prise d'effet de l'individualisation.

6-4 - Facturation de consommations illicites :

Pour toutes les consommations illicites constatées sur les réseaux d'eaux d'Odysse, à savoir, celles faisant l'objet de détournement de branchements à des fins personnelles ou professionnelles (ex : piquage avant compteur, prise d'eau d'entreprises sur les bornes à incendie, branchements non recensés etc.) un dédommagement sera demandé au contrevenant. La facture qui lui sera adressée sera établie sur la base d'une consommation estimée dans la limite de deux ans. Cette estimation prendra en compte, la fréquence d'utilisation, le nombre de personnes vivant dans le foyer et de tous éléments permettant de juger des volumes réellement utilisés par le contrevenant. S'il y a lieu, le rétablissement de l'installation dans l'état sera exécuté par ODYSSI au frais du contrevenant.

Par ailleurs, ODYSSI se réserve le droit de poursuivre en dommage et intérêts tous contrevenants.

6-5 – Facturation des frais de fermeture et d'ouverture de branchement

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Leur montant est fixé par le Conseil d'Administration. Ce montant est facturé à l'abonné, en particulier dans les situations qui ont donné lieu à un déplacement et pour chacun d'eux :

- Ouverture du branchement sur souscription d'un nouvel abonnement ;
- Fermeture et ouverture consécutive à une impossibilité de relever l'index du compteur ;
- Fermeture pour non-paiement des travaux de branchement neuf sauf le cas où la réclamation de l'abonné est justifiée ;
- Fermeture suite à une fraude avérée ou suite au non-respect du règlement.

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

6-6 - Facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau après compteur :

L'usager occupant d'un local à usage d'habitation peut demander un écrêtement de sa facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des trois dernières années. (Décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau après compteur).

Les fuites prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont :

° Les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;

° Les fuites des canalisations qui alimentent des dépendances du logement (buanderie, garages, débarras etc...) lorsque celles-ci sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille et qu'elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement.

Ne peuvent donner lieu à un écrêtement de la facture :

° Les fuites des canalisations utilisées pour alimenter une activité professionnelle exercée hors d'un logement, quelle que soit la nature de l'activité professionnelle : commerciale, artisanale, industrielle, agricole, administrative etc.)

° Les fuites des canalisations utilisées pour alimenter des locaux ouverts au public ;

° Les fuites des canalisations qui alimentent des terrains ou des locaux autres que des logements, lorsque ceux-ci sont loués ou mis à disposition d'un tiers par l'abonné pour un usage quelconque.

ODYSSI refusera d'accorder à un usager de local d'habitation le droit de bénéficiaire de l'écrêtement de sa facture dans les cas suivants :

1 - Si dans les trente jours qui suivent l'information relative à sa surconsommation, l'usager ne transmet pas une facture d'une entreprise de plomberie attestant la réparation de la fuite concernant son installation privative et indiquant la date de la réparation ainsi que la localisation de la fuite ;

2 - Si l'abonné s'avère ne pas être un occupant d'un local d'habitation ;

3 - Si la fuite sur la canalisation d'eau potable après compteur est due à des appareils ménagers et des équipements sanitaires.

En cas d'écrêtement de la facture, ODYSSI recalcule la facture sur la base des assiettes suivantes :

° Pour la part « eau potable », « redevance prélèvement » et « redevance pollution domestique », l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné.

° Pour la part « assainissement » et « redevance modernisation des réseaux de collecte », l'assiette de facturation est la consommation moyenne de l'abonné définie ci-dessous.

Dès le constat par ODYSSI d'une surconsommation, l'abonné en est informé et, il lui sera indiqué les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture concernée sous réserve des conditions sus-indiquées.

ODYSSI peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau soit par ODYSSI ou par tout autre moyen, peut demander, dans un délai d'un mois, à compter de la réception de l'information, une vérification du bon fonctionnement de son compteur. Dans le délai d'un mois, à compter de la demande, ODYSSI procède à la vérification ou fait connaître à l'abonné qu'elle n'est pas nécessaire en justifiant sa décision. Les résultats de la vérification sont notifiés à l'abonné. Les modalités de contrôle du compteur non évoquées dans le présent paragraphe respecteront les dispositions précisées dans le présent règlement, article 5-3.

Pour le calcul de l'écrêtement de la facture concernée, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit :

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 les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

6-7- Autres frais de facturation

Les demandes de duplicata de facture vous seront facturées selon le tarif en vigueur.

6-8- Les modalités et délais de paiement

La facturation des consommations d'eau est établie semestriellement en fonction du relevé du compteur

Le montant de la prime fixe est annuel et réparti sur les deux factures de l'année.

La facture doit être acquittée dans le délai précisé sur celle-ci sous l'intitulé « date limite de paiement ».

Vous pouvez régler votre facture par :

- Prélèvement automatique mensuel ou à échéance,
- Par carte bancaire ;
- Par chèque bancaire ou postal,
- En espèces dans le bureau de poste de votre choix ou dans les locaux d'ODYSSI ;
- Virement bancaire ;
- Téléphone ou sur le site internet.

6-9 En cas de non-paiement

Les créances sont mises en recouvrement par l'Agent Comptable d'ODYSSI, habilité à en faire poursuivre le recouvrement par tout moyen de droit :

- Lettre de relance
- Avis avant coupure
- Commandement
- Saisie de toute nature

En cas de difficultés de paiement constatées, ODYSSI s'engage à trouver des solutions en coordination avec les services sociaux concernés afin de permettre la continuité de la fourniture d'eau potable. ODYSSI pourra accorder des facilités et échéanciers de paiement aux abonnés notamment la mensualisation des paiements. Les abonnés en difficultés de paiement doivent informer ODYSSI de leur situation, avant l'expiration du délai de paiement. ODYSSI informera les abonnés concernés de la procédure à suivre auprès des services sociaux compétents.

6-10 - Les réclamations relatives à la facturation

Les réclamations doivent être adressées à ODYSSI par écrit. Les voies et les délais de recours sont ci-après rappelés :

- Le recours gracieux est adressé au Directeur Général dans les deux mois suivant la réception de la facture

(Article 19 Loi du 12/04/2000 et Décret du 06/06/2001)

Ce recours ne suspend pas les poursuites et l'abonné doit s'acquitter de sa facture

- Le recours contentieux devant le juge judiciaire est formé par l'abonné soit directement dans les deux mois de la réception de la facture, soit dans les deux mois suivant le rejet du recours gracieux

(Article L1617-5,2° du CGCT)

Ce recours suspend les poursuites tant que le juge n'a pas statué

Par ailleurs, l'abonné peut demander les remboursements des sommes dont il s'est acquitté s'il considère qu'elles ont été indument perçues par le service public. Il dispose alors d'un « délai de quatre ans à partir du premier jour de l'année suivant celle au cours de laquelle les droits ont été acquis » pour faire cette réclamation auprès de la collectivité débitrice (article 1^{er} de la loi n° 68-1250 du 31 décembre 1968).

Le règlement du contentieux de la facturation est du ressort du tribunal territorialement et matériellement compétent.

VII – MODALITES D'APPLICATION

Le présent règlement est mis en vigueur à compter tout règlement antérieur étant abrogé.

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le Conseil d'Administration et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

Les contrats d'abonnement conclus avant la date d'application de ce règlement restent en vigueur.

Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 2.3 ci-dessus. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu, de part et d'autre, sans indemnité.

VIII – NOS ENGAGEMENTS DE SERVICES

En livrant l'eau chez vous, ODYSSI vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées, cas de force majeure. Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- Une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- Une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur, sous réserve des capacités technique des installations,
- Une pression statique maximale de 10 bars au compteur,
- Un accueil téléphonique de 7h15 à 17h00 du lundi au vendredi,
- Une astreinte disponible en dehors des jours ouvrés ;
- Une réponse à vos courriers dans les 15 jours ouvrés sauf en cas d'investigation approfondie,
- Un site web réactif et adaptatif,
- La réalisation d'un devis de branchement dans les 15 jours ouvrés après visite de notre agent chez le client,
- La réalisation des travaux de branchement dans les 4 semaines après réception des autorisations administratives et paiement du devis, Traitement des abonnements demandés par courrier sous 48 H,
- La mise en service d'un nouvel abonnement dans les 24 heures suivant la demande,
- Une information de toute consommation anormale constatée après relevé des compteurs,
- L'information des clients de toute interruption de service programmée 24 heures avant intervention.