



# Règlement du service public de l'eau potable

## Sommaire

<b>1 LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE DE BORDEAUX METROPOLE</b>	<b>2</b>	<b>5 LE COMPTEUR</b>	<b>10</b>
Article 1. La qualité de l'eau fournie	2	Article 26. Les caractéristiques	10
Article 2. Les engagements de la Régie	2	Article 27. L'installation	11
Article 3. Les règles d'usage de l'eau et des installations	2	Article 28. La vérification	11
Article 4. Les interruptions du service	3	Article 29. L'entretien et le renouvellement	11
Article 5. Les modifications et restrictions du service	3	<b>6 LES INSTALLATIONS PRIVEES</b>	<b>12</b>
Article 6. La défense extérieure contre l'incendie	3	Article 30. Les caractéristiques	12
Article 7. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	3	Article 31. L'entretien et le renouvellement	12
Article 8. Intégration de réseaux d'eau potable privés	4	<b>7 LES RECLAMATIONS ET LA PROTECTION DES DONNEES</b>	<b>12</b>
Article 9. Prélèvement sur le réseau public	4	Article 32. Réclamations	12
<b>2 VOTRE CONTRAT</b>	<b>4</b>	Article 33. La protection de vos données à caractère personnel	13
Article 10. La souscription du contrat d'abonnement	4		
Article 11. La résiliation du contrat d'abonnement	4		
Article 12. Abonnements spécifiques	4		
<b>3 VOTRE FACTURE</b>	<b>5</b>		
Article 13. La présentation de la facture	5		
Article 14. La révision des tarifs	6		
Article 15. Le relevé de votre consommation d'eau	6		
Article 16. Les modalités et délais de paiement	6		
Article 17. En cas de non-paiement	7		
Article 18. En cas de vol d'eau, manipulation du compteur et de ses équipements de relevé à distance, infractions caractérisées	7		
Article 19. En cas de fuites sur installations privées après compteur dans un local d'habitation	7		
Article 20. En cas de fuites sur installations privées après compteur autre que dans un local d'habitation (*)	8		
Article 21. Conditions générales liées aux prestations service ou travaux facturables à votre demande	8		
<b>4 LE BRANCHEMENT</b>	<b>9</b>		
Article 22. La description	9		
Article 23. L'installation et la mise en service	10		
Article 24. L'entretien et le renouvellement	10		
Article 25. La fermeture et l'ouverture à la demande de l'abonné	10		

## 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...

### La Collectivité

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

### La Régie L'Eau Bordeaux Métropole

Désigne l'établissement public à qui la Collectivité a confié l'exploitation de ses réseaux et l'approvisionnement en eau potable des usagers.

Le périmètre géographique visé par le présent règlement de service est celui des communes de : Ambès, Bouliac, Bègles, Blanquefort, Bordeaux, Le Bouscat, Bruges, Cenon, Eysines, Floirac, Gradignan, Le Haillan, Lormont, Mérignac,

Parempuyre, Pessac, Saint-Aubin-du-Médoc, Saint-Louis-de-Montferrand, Saint-Médard-en-Jalles, Saint-Vincent-de Paul, Le Taillan-Médoc, Talence, Villenave d'Ornon.

## Le règlement du service

Désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 25/11/2022 et déposé en Préfecture. Il définit les obligations mutuelles de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole et de l'abonné.

## L'essentiel du règlement en 5 points

### Votre contrat d'abonnement

Vous pouvez demander à bénéficier du service de l'eau potable par téléphone, courriel, courrier ou à votre accueil usagers auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. A la suite de cette demande, l'ensemble des informations et documents précontractuels, le règlement de service, le projet de contrat d'abonnement et un formulaire de rétractation vous seront envoyés.

La signature du contrat et son renvoi par vos soins matérialiseront votre souscription au service de l'eau potable dont vous deviendrez alors abonné.

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

### Les tarifs

Les tarifs du service public de l'eau potable sont fixés par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Les taxes et autres redevances publiques sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées. Les tarifs du service public de l'eau potable sont disponibles sur simple demande ou consultables sur le site internet du service.

### Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Le compteur est la propriété du service.

Vous en avez la garde lorsqu'il est situé dans votre propriété (jardin, terrain, maison ou bâtiments divers...) : vous devez en particulier prendre toutes mesures de nature à prévenir le risque de gel ou d'endommagement du compteur et des équipements de relevé à distance, conformément aux préconisations de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les scellés. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter la lecture du compteur par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

### Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés (part variable) et comprend un abonnement (part fixe).

## La sécurité sanitaire

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

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

# Règlement du service public de l'eau potable

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

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

### Article 1. La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie conformément à la réglementation en vigueur et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Ils sont également disponibles sur le site internet du service de l'eau [www.leaubordeauxmetropole.fr](http://www.leaubordeauxmetropole.fr).

Vous pouvez contacter à tout moment la Régie L'Eau Bordeaux Métropole pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### Article 2. Les engagements de la Régie

En livrant l'eau chez vous, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole s'engage à mettre en œuvre un service de qualité tout en veillant à s'inscrire dans une démarche de transition énergétique et écologique.

Ces engagements sont décrits dans un document intitulé « Charte Usagers des Services Publics de l'eau potable et de l'assainissement de Bordeaux Métropole » remis à chaque nouvel abonné.

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole met à votre disposition un service usagers dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

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

En tant qu'abonné, vous veillez à une consommation sobre de la ressource en eau et respectueuse de la préservation de l'environnement et vous vous engagez à respecter les

règles d'usage de l'eau et les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ces règles vous interdisent notamment :

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

Dans le cas de non-respect de ces conditions, des pénalités et des frais d'intervention peuvent être appliqués selon les tarifs définis dans le bordereau des prix du service. Aussi, l'alimentation en eau peut être immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers après mise en demeure, lorsqu'une telle mesure est le seul moyen d'éviter des dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres usagers ou de faire cesser un délit. L'alimentation sera rétablie dès que les mesures prescrites auront été mises en œuvre.

Par ailleurs, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

#### **Article 4. Les interruptions du service**

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, elle peut être tenue de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne peut être tenue pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (notamment gel, sécheresse,

inondations, coupures prolongées d'alimentation électrique, indisponibilité des ressources ou autres catastrophes naturelles lorsqu'ils répondent aux conditions de la force majeure telles que définies par la jurisprudence en vigueur).

Si vous êtes un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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

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

#### **Article 5. Les modifications et restrictions du service**

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

Dans l'intérêt général, notamment pour moduler la pression et limiter ainsi les pertes en eau sur le réseau de distribution, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau, sans que celle-ci ne puisse être inférieure à 1 bar au compteur, ou au compteur général dans le cadre d'un immeuble collectif. Dans cette hypothèse, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole informe préalablement, sauf cas de force majeure, les abonnés des nouvelles conditions de distribution, des motifs des changements opérés et des conséquences en résultant. Tout abonné dûment informé ne pourra réclamer ni indemnité ni dédommagement du fait de ces modifications.

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

#### **Article 6. La défense extérieure contre l'incendie**

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

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

Les propriétaires d'immeubles collectifs d'habitation peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau. La Régie L'Eau Bordeaux Métropole procède à l'individualisation des contrats, dans le respect des prescriptions techniques et administratives définies en annexe 1.

## Article 8. Intégration de réseaux d'eau potable privés

Si des tiers souhaitent que des réseaux d'eau potable, réalisés en domaine privé, soient intégrés dans le domaine public, ils devront en faire la demande auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. La Régie L'Eau Bordeaux Métropole validera le principe de l'intégration du réseau privé concerné au patrimoine public. Le cas échéant, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole exercera alors son droit de contrôle des études préalables et des travaux. Ces frais de contrôle sont à la charge du demandeur et facturés selon les tarifs définis dans un bordereau des prix du service consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la régie.

La pose des compteurs, robinets et accessoires sont dans tous les cas supportés par les futurs abonnés

## Article 9. Prélèvement sur le réseau public

Tout prélèvement d'eau directement sur le réseau public à partir des appareils publics tels que bouches de lavage et d'incendie est strictement interdit (car notamment de nature à nuire à leur bon fonctionnement et les rendre inopérants en cas d'incendie).

Le puisage d'eau en domaine public est possible exclusivement par le biais de bornes de puisage équipées d'un système de prépaiement et actionnables au moyen de cartes magnétiques disponibles auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

# 2- Votre contrat

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

## Article 10. La souscription du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Vous pouvez demander à bénéficier du service de l'eau potable par téléphone, courriel, courrier ou à votre accueil usagers auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Suite à cette demande, un projet de contrat vous sera envoyé accompagné du règlement de service, des modalités d'exercice du droit de rétractation et de l'ensemble des documents utiles à votre information. La signature et le renvoi par vos soins du contrat matérialisera votre souscription au service de l'eau potable et vous deviendrez alors abonné.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation.

Vous pouvez être immédiatement alimenté en eau, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours, si vous en faites la demande expresse lors de votre demande

d'abonnement. Vous vous engagez alors, en cas d'exercice de votre droit de rétractation, à payer les sommes dues au titre de votre consommation d'eau jusqu'à la date de communication de votre décision de rétractation.

Une fois abonné, une facture vous sera envoyée comprenant les frais d'accès au service ainsi que l'abonnement dû pour le semestre en cours, dont les montants figurent au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la Régie

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

Les données nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique conformément à l'article 34 du présent règlement de service et peuvent être communiquées aux entités contribuant au service public de l'eau potable de Bordeaux Métropole.

## Article 11. La résiliation du contrat d'abonnement

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

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

En l'absence d'index cohérent communiqué par vos soins, un relevé sera effectué par un agent de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. En cas d'écart manifeste entre l'index communiqué par vos soins et l'index relevé par l'agent, les frais de déplacements vous seront facturés.

Il est conseillé de fermer le robinet d'arrêt d'eau situé avant ou celui après compteur, ou en cas de difficultés de le signaler à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne pourra pas être tenue pour responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

## Article 12. Abonnements spécifiques

### Abonnement arrosage

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut consentir des abonnements destinés à l'arrosage.

La souscription de ces abonnements sera conditionnée à l'installation d'un branchement et d'un compteur indépendants du ou des branchements pouvant déjà exister in situ. Le point de service arrosage devra être équipé d'un dispositif anti-retour adapté à cet usage arrosage, mis en place et entretenu par le propriétaire.

La part fixe et la part variable calculée en fonction du volume d'eau consommé sont facturées dans les conditions décrites au présent règlement. Le service assainissement n'étant pas rendu pour cet usage arrosage, les redevances en lien avec ce service ne font pas l'objet d'une facturation.

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

#### **Abonnement incendie pour réseau privé dédié à la défense incendie**

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut consentir des abonnements destinés à alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie.

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

Le réseau d'alimentation des installations de lutte contre l'incendie doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public.

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

Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur vos installations, vous êtes invité à en informer la Régie L'Eau Bordeaux Métropole trois jours ouvrables à l'avance.

La résiliation de l'abonnement est conditionnée à l'accord formel des autorités compétentes (pouvoir de police DECI, SDIS...). Il ne pourra intervenir qu'à compter de la fourniture par l'abonné à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole de cet accord.

#### **Abonnement temporaire**

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut consentir des abonnements temporaires, conclus pour une durée déterminée, destinés à alimenter les forains, les aménageurs et les entrepreneurs pour les besoins de chantiers... Le branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion et un dispositif de comptage télérelevés sont installés par le service de l'eau aux frais du demandeur.

Le dispositif de comptage mobile est sous votre garde le temps de l'abonnement temporaire et vous vous engagez à le restituer en bon état de fonctionnement et d'entretien.

#### **Contrat par carte prépayée**

Afin de répondre aux besoins spécifiques d'utilisateurs souhaitant s'alimenter en eau potable en différents points du territoire de l'Eau Bordeaux Métropole, de façon itinérante et en limitant les contraintes administratives, des bornes de puisage monétiques ont été installées. Leur localisation est transmise sur demande adressée à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut consentir des contrats pour le puisage d'eau à partir de ces bornes de puisage monétiques situées sur le domaine public. Des cartes prépayées sont alors fournies par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole permettant un raccordement en libre-service sur ces bornes.

Ces cartes sont mises à la disposition des demandeurs en contactant le service usagers de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole aux conditions financières précisées sur le bordereau unitaire des prix consultable sur le site internet ou sur simple demande à la régie après signature d'un contrat d'abonnement au service.

La facturation des volumes consommés abonnés des bornes de puisage intervient périodiquement, selon les modalités définies lors de la signature du contrat d'abonnement.

## **3- Votre facture**

Vous recevez une facture selon la périodicité précisée à l'article 17. La facture est établie à partir de votre consommation réelle ou estimée.

#### **Article 13. La présentation de la facture**

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

##### Une rubrique « distribution de l'eau » qui recouvre :

La rémunération revenant à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole pour la gestion du service. Elle se décompose en :

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

##### Une rubrique « prélèvements des organismes publics » qui recouvre :

- Les redevances reversées à l'Agence de l'eau

- Le cas échéant, les redevances reversées à d'autres organismes publics.

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

Les duplicatas de factures sont disponibles gratuitement sur l'Agence en ligne via internet dans les limites précisées dans les conditions d'utilisation du site. Toute demande d'envoi de duplicata sous format papier par l'abonné lui sera facturée au tarif prévu au bordereau des prix consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la régie.

#### **Article 14. La révision des tarifs**

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

- Selon les termes d'une délibération du Conseil d'Administration de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole
- Sur notification des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances tiers

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

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

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole envoie la grille tarifaire à jour à tout nouvel abonné ou sur demande.

Cette grille tarifaire est par ailleurs disponible sur le site internet [www.leaubordeauxmetropole.fr](http://www.leaubordeauxmetropole.fr)

#### **Article 15. Le relevé de votre consommation d'eau**

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

Sauf pour les titulaires d'un contrat d'abonnement équipés du télérelevé, le relevé visuel de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an, ou à fréquence plus élevée pour les points de service dont la consommation annuelle est généralement supérieure à 750 m<sup>3</sup> ; Vous devez, pour cela, faciliter l'accès aux agents à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne peut accéder à votre compteur, vous êtes informé par un avis de passage vous invitant à communiquer sous 48 heures votre index par carte auto relevé, par téléphone, par photo compteur via courriel ou

directement sur votre compte en ligne du site Internet [www.leaubordeauxmetropole.fr](http://www.leaubordeauxmetropole.fr).

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

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux années consécutives, vous êtes invité, par lettre, à permettre le relevé ou à le communiquer dans un délai de 15 jours, à compter de la réception du courrier.

Au cas où la Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, des frais de déplacement dont le montant figure sur le bordereau des prix du service, vous sont facturés.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt d'enregistrement du compteur ou de disfonctionnement du dispositif de relevé à distance, la consommation de la période en cours est présumée égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

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

Dans le cas où vous disposez d'un compteur équipé d'un dispositif de relevé à distance, vos données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, pour permettre sa facturation et vous alerter en cas de surconsommation et suspicion de fuite. Ce compteur communicant collecte un index de consommation journalier, destiné exclusivement à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. Vous pourrez le consulter sur votre espace internet sur une durée de 2 années glissantes, pour suivre votre consommation au jour le jour.

#### **Article 16. Les modalités et délais de paiement**

La facturation est semestrielle.

Toutefois, les titulaires de contrat d'abonnement dont la consommation annuelle est généralement supérieure à 3000 m<sup>3</sup> font l'objet d'une facturation d'abonnement à périodicité plus courte :

- 3000 m<sup>3</sup> et < 6000 m<sup>3</sup> : Trimestrielle
- > 6000 m<sup>3</sup> : Mensuelle

Votre facture comprend une part fixe (abonnement) annuelle, facturée pour moitié sur chaque facture semestrielle. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu, sur la base de l'index relevé au compteur ou d'une estimation.

La facturation par estimation est réalisée sur la base d'une consommation moyenne journalière établie sur les consommations antérieures réellement constatées. Cette estimation tient compte de toutes les informations disponibles sur la consommation du point de service de l'abonné, notamment des relevés exécutés et transmis par les abonnés eux-mêmes dans le cadre d'autorelevés ou dans le cadre des indications fournies lors d'un nouvel abonnement ou lors d'actes métiers effectués par le service sur le poste de comptage.

Pour un nouveau point de service pour lequel aucun historique de consommation n'est disponible, un volume estimatif de 20 m<sup>3</sup> est facturé.

Toute facture est payable dans son intégralité dès réception et dans tous les cas avant la date limite de paiement mentionnée sur cette dernière.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Vous pouvez régler votre facture :

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

Cette liste pourra être modifiée en fonction des évolutions technologiques mises en œuvre par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Vous pouvez opter pour la mensualisation du paiement de vos factures d'eau. Dans ce cas, sous réserve d'accord par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé du compteur.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole dès réception de la facture. Celle-ci étudiera les éventuelles solutions qui pourraient vous être proposées dans le respect des textes en vigueur. Vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- D'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- D'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée, sous 15 jours à compter du constat du trop perçu par la Régie.

#### **Article 17. En cas de non-paiement**

En cas de non-paiement, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une lettre de rappel qui vous invite à vous acquitter de la somme due.

Elle précise qu'à défaut de régularisation rapide, des pénalités pour retard de paiement vous seront appliquées conformément au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Lorsque la facture n'est pas acquittée malgré la lettre de rappel, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une mise en demeure de payer. Cette mise en demeure rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Cette mise en demeure autorise la Régie L'Eau Bordeaux Métropole à engager à votre encontre des poursuites susceptibles d'engager des frais (commandement, saisie bancaire et ou employeur etc...).

A l'exception de votre résidence principale, il vous est également indiqué le délai qui vous est octroyé avant l'interruption de la fourniture en eau. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et des frais de remise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge. Le montant de ces frais est mentionné sur le bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie.

#### **Article 18. En cas de vol d'eau, manipulation du compteur et de ses équipements de relevé à distance, infractions caractérisées**

Tout constat effectué par un agent de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole de vol d'eau et/ou manipulation du compteur et/ou d'infractions caractérisées expose l'utilisateur à régler à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole une pénalité dans les conditions prévues au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la régie, et, en cas de détérioration du compteur, les frais de pose d'un nouveau compteur.

De même, tout constat de manipulation et/ou détérioration des équipements de relevés à distance expose l'utilisateur à des frais de renouvellement de ceux-ci dans les conditions prévues au bordereau des prix du service.

Par ailleurs, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

#### **Article 19. En cas de fuites sur installations privées après compteur dans un local d'habitation**

Vous pouvez contrôler vous-même votre consommation par lecture directe du compteur et, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

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

Dès que la Régie L'Eau Bordeaux Métropole constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée

par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné par tout moyen. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole\*, dans le délai d'un mois à compter de l'information donnée par le service d'eau potable, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole de vérifier le bon fonctionnement du compteur, dans les conditions de l'article 29 du présent règlement. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

*(\*) Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, ni les fuites sur compteurs d'arrosage.*

#### **Article 20. En cas de fuites sur installations privées après compteur autre que dans un local d'habitation (\*)**

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

Lorsque l'abonné considèrera que les fuites survenues sur ses installations étaient non visibles et non détectables, il devra faire reconnaître cet état de fait par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. Pour cela, l'abonné devra :

- Informer la Régie L'Eau Bordeaux Métropole de toute intervention opérée pour réparation d'une fuite après compteur dans un point enterré ou inaccessible,
- Apporter la preuve de l'existence d'une fuite en fournissant à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole une facture de réparation, ou dans le cas de réparation exécutée par l'abonné lui-même, une facture des pièces nécessaires à la réparation effectuée par ses soins ; la Régie L'Eau Bordeaux Métropole se réservant le droit de vérifier la

- réparation, ou dans le cas d'une collectivité, une attestation de réparation par les services internes,
- Apporter à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole la preuve que la fuite n'était ni visible ni décelable et qu'elle était d'importance,
- Fournir à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole une attestation de son assureur de non prise en charge totale ou partielle du volume d'eau non-consommé.

Au vu de ces pièces et justificatifs la Régie L'Eau Bordeaux Métropole traitera la demande de dégrèvement formulée par l'abonné. Si elle la juge recevable elle appliquera pour la facture un dégrèvement calculé selon les règles figurant ci-dessous :

#### **CONSOMMATION COEFFICIENT EAU**

De 0 à Vn (inclus) 1

De Vn à 2 Vn 1

De 2Vn à 3 Vn 0,75

De 3Vn à 5 Vn 0,50

De 5Vn à 10 Vn 0,15

A partir de 10 Vn (inclus et plus) 0,10

Vf : volume total fuites incluses

Vn : volume normal de consommation

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

- Pour un volume Vf < ou = à Vn, il n'y a pas de dégrèvement (cas particulier d'une fuite concomitante à forte réduction des usages),
- Pour un volume Vf > Vn, le calcul du dégrèvement s'applique comme ci-dessus.
- Il ne sera procédé, pour la part eau de la facture, qu'à un seul dégrèvement pour fuite par compteur et par période de 5 ans.

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

*(\*) Ne donnent pas lieu à un plafonnement de la facture les fuites sur compteurs d'arrosage et incendie.*

#### **Article 21. Conditions générales liées aux prestations service ou travaux facturables à votre demande**

Toute prestation de service ou de travaux facturable effectuée par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole à votre demande en application de bordereaux de prix unitaires répond aux conditions d'application suivantes :

##### Etablissement d'un devis

Pour toute demande de travaux facturables, un devis est établi par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, conformément au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie. Le devis est établi gratuitement et est valable 3 mois.

La signature du devis vaut contrat et commande de l'ensemble des travaux décrits au devis.

Conformément à la réglementation des contrats conclus à distance, vous disposez d'un délai de 14 jours pour vous rétracter au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté formalisée par courrier ou courriel ou en retournant à la Régie le formulaire type disponible sur le site internet du service. Vous pouvez toutefois demander l'exécution immédiate par courrier ou courriel.

Pour le cas des travaux de branchement, le signataire du devis est réputé avoir qualité et avoir obtenu l'accord de l'ensemble du (des) propriétaire(s) de l'immeuble pour procéder à son raccordement au réseau public.

#### Réalisation des travaux

Les travaux ne peuvent être programmés qu'à compter du règlement d'un acompte d'un montant égal à 30% du montant total du devis (ou 50% pour une demande émanant d'un professionnel) et ne peuvent débiter le cas échéant qu'après réception par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole des autorisations nécessaires à toute intervention sur le domaine- public.

En cas d'inexécution des travaux de votre fait, dans le délai de 6 mois à compter de l'acceptation du devis, le contrat de travaux facturables est résilié. La résiliation vous est notifiée par courrier ou courriel et l'acompte versé est conservé par la Régie. L'acompte vous est toutefois remboursé si vous démontrez - par courrier ou courriel au plus tard à l'expiration du délai de 60 jours suivant la date de la notification susvisée - que l'inexécution est dû à un cas de force majeure.

En cas d'exercice de votre droit de rétractation précité dans le délai imparti, l'acompte vous est remboursé dans le délai de 14 jours suivant. Dans le cas où vous avez demandé l'exécution immédiate des travaux et que les travaux ont déjà débuté, vous êtes tenu de régler à la Régie le prix des travaux exécutés jusqu'au jour de la réception par la régie du courrier ou courriel de rétractation. Vous supportez, en outre, les frais de remise en l'état initial de l'assiette d'emprise des travaux.

Les travaux de branchement sont réalisés sous 40 jours ouvrés à compter de la réception de l'acompte et de la réception des autorisations nécessaires.

Lorsque la réalisation des travaux amène la Régie L'Eau Bordeaux Métropole à intervenir sur vos installations privées vous vous assurez de la levée de toute contrainte qui pourrait s'opposer ou contrarier l'intervention de la Régie.

Les travaux dont la réalisation incombe à la Régie ne comprennent en aucun cas les opérations de reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou espaces aménagés. Ils ne comprennent pas davantage le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre le raccordement, sauf mention contraire sur le devis.

#### Paiement de la facture

Le paiement de la facture doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué on cas de paiement anticipé.

En cas de non-paiement, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une lettre de rappel qui vous invite à vous acquitter de la somme due.

Elle précise qu'à défaut de régularisation rapide, des pénalités pour retard de paiement vous seront appliquées conformément au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Lorsque la facture n'est pas acquittée malgré la lettre de rappel, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une mise en demeure de payer.

Cette mise en demeure autorise la Régie L'Eau Bordeaux Métropole à engager à votre encontre des poursuites susceptibles d'engager des frais (commandement, saisie bancaire etc...).

Les moyens de paiement privilégiés sont le virement ou la carte bancaire.

## 4- Le branchement

On appelle "branchement" l'ouvrage qui va de la conduite de distribution publique jusqu'au dispositif de comptage.

### Article 22. La description

Le branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique (dispositif de raccordement au réseau public d'eau),
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le poste de comptage regroupant le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur inclus ainsi que le module de relevé à distance le cas échéant, non compris le joint de raccordement au réseau privé.

Ces éléments constituent la partie publique du branchement.

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

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

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

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur

général d'immeuble (Annexe 1 du présent règlement de service).

### **Article 23. L'installation et la mise en service**

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété ou pour chaque immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole réalise à titre exclusif aux frais du demandeur :

- La fourniture et pose du poste de comptage. Par ailleurs, le demandeur n'est pas habilité à poser des équipements complémentaires sur le compteur ;
- Le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de comptage, comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec bouche à clé,
- La désinfection et la mise en eau du branchement ;
- Le récolement du branchement ;
- Le contrôle de conformité des travaux réalisés par le demandeur.

Lorsque la Régie L'Eau Bordeaux Métropole reçoit une demande de branchement, elle suit la procédure prévue à l'article 23.

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

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

La mise en service du branchement est effectuée par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

### **Article 24. L'entretien et le renouvellement**

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

Dans le cas où le compteur est situé sous domaine public, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole intervient jusqu'en limite de propriété.

En revanche, l'entretien ne comprend pas notamment :

- La remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...)
- Le déplacement ou la modification du branchement à votre demande,
- Les frais d'entretien et de renouvellement du regard ou de la fosse compteur et du robinet purgeur, sauf si ceux-ci sont situés en domaine public,
- Les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à votre charge.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole pourra être amenée à réaliser le renouvellement complet d'un branchement qui a été inutilisé depuis au moins 2 années (un branchement est inutilisé lorsqu'il n'est plus alimenté en eau) ; le coût et la réalisation de ces travaux sont alors pris en charge par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

En cas de mise hors service définitive du branchement, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut supprimer le branchement. Le coût et la réalisation de ces travaux sont alors pris en charge par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

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

En conséquence, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

### **Article 25. La fermeture et l'ouverture à la demande de l'abonné**

En cas d'ouverture ou de fermeture de votre alimentation en eau réalisée à votre demande par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, les frais de déplacement sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement selon le bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la Régie.

La fermeture de l'alimentation en eau est un pastillage entre le robinet et le compteur, il ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## **5- Le compteur**

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

### **Article 26. Les caractéristiques**

Les compteurs d'eau et les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut, à tout moment, renouveler à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, nettoyer l'abri compteur et faciliter l'accès des agents de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole au poste de comptage.

Le compteur doit être facilement démontable par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. Pour cela, il doit être doté d'un écrou libre après compteur.

Votre refus d'équiper le compteur (situé en propriété privée) d'un dispositif de relevé des index à distance et de transfert d'informations vous expose à supporter le coût de la relève physique du compteur tel que mentionné au bordereau des prix unitaires consultable sur internet ou sur simple demande auprès de la Régie.

#### **Article 27. L'installation**

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

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

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art définies par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole et précisées en annexe (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs) tel que décrit en annexe 1b. Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques précisées en annexe 1b, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

#### **Article 28. La vérification**

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 et 20 mm de diamètre), en votre présence aux frais indiqués au bordereau des prix du service, consultable sur internet ou sur simple demande auprès de la Régie

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez également demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé par étalonnage sur banc d'essais (pour compteurs de tous diamètres). Le montant de ces frais est indiqué au bordereau des prix du service, consultable sur internet ou sur simple demande auprès de la Régie.

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

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

#### **Article 29. L'entretien et le renouvellement**

L'entretien et le renouvellement du compteur et des équipements de relevé à distance sont assurés par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, à ses frais.

Si une fuite intervenait au niveau du joint après compteur pendant l'année qui suit sa pose par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, la réparation et la surconsommation engendrée par cette fuite sont mises à la charge de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Le joint après compteur est situé en partie privative, en cas de manipulation de celui-ci par l'utilisateur après l'année qui suit la pose, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne sera pas tenue responsable.

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

Si le compteur et/ou ses équipements de relevé à distance ont subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est remplacé aux frais de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

Il est remplacé et vous est facturé suivant le montant figurant au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie dans les cas où :

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

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

## 6- Les installations privées

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

### Article 30. Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt à l'aval du compteur est fortement conseillée.

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

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine ainsi qu'aux règles d'usage en vigueur. Elles ne doivent pas non plus nuire au bon fonctionnement du compteur d'eau.

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

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

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole et les autorités sanitaires se réservent le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble

tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle indiqué en annexe de ce règlement est à votre charge. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

### Article 31. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie L'Eau Bordeaux Métropole. Elle ne peut être tenue pour responsable des dommages causés, de votre fait, par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par un défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité de ces équipements de votre part.

## 7- Les réclamations et la protection des données

### Article 32. Réclamations

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter la Régie L'Eau Bordeaux Métropole par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier) et précisé ci-dessous.

Si la réponse apportée ou le délai de réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez,

- Envoyer une réclamation écrite à la Direction générale de la régie L'Eau Bordeaux Métropole à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et sur votre compte en ligne pour demander que votre dossier soit réexaminé.
- À tout moment porter votre réclamation auprès de la Collectivité en contactant le médiateur de la Collectivité :

[mediateursagers@bordeaux-metropole.fr](mailto:mediateursagers@bordeaux-metropole.fr)



En dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, [contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr) (informations disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).

### **Article 33. La protection de vos données à caractère personnel**

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies aux fins de gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Elles sont conservées pendant la durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par la Régie L'Eau Bordeaux Métropole, et ses sous-traitants (accueil téléphonique, interventions, informatique, facturation, encaissement et recouvrement) avec le même niveau de protection.

Elles sont également destinées à la Collectivité et aux organismes publics dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès du Délégué à la Protection des Données. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) peut être contacté par messagerie électronique à l'adresse : [dpo@leaubordeauxmetropole.fr](mailto:dpo@leaubordeauxmetropole.fr). Vous pouvez également déposer, si vous le souhaitez, une réclamation auprès de la CNIL.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**Pour toute correspondance, écrire à :**  
**Régie L'Eau Bordeaux Métropole**

**Accueil usagers**  
**91 rue Paulin 33 000 Bordeaux**  
**09 77 40 10 13**

**Urgences 24h / 24, 7j / 7**  
**09 77 40 10 14**

**Site internet : [www.leaubordeauxmetropole.fr](http://www.leaubordeauxmetropole.fr)**

L'Eau Bordeaux Métropole est une marque de Bordeaux Métropole. Elle concerne les services publics de l'eau et de l'assainissement. La Régie L'Eau Bordeaux Métropole et la SABOM, qui portent la marque L'Eau Bordeaux Métropole, sont les opérateurs des services publics d'eau (potable et industrielle) et d'assainissement collectif et non collectif.

## **Annexes**

**Annexe 1 Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logement**

**Annexe 1a Convention type pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau**

**Annexe 1b Individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les logements collectifs - Prescriptions techniques**

**Annexe 2 Prescriptions techniques concernant les canalisations et branchements, abri compteurs**

**Annexe 3 Schémas représentant les configurations-type de branchements possible**

**Annexe 4 Télérelevé des compteurs**

**Annexe 5 Charte usagers des services publics de l'eau potable et de l'assainissement**

