

iléo



L'EAU DE LA MEL

Règlement

du Service Public de l'Eau





iléo^{oo}

L'EAU DE LA MEL



Les mots pour se comprendre

Vous

désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.

La Collectivité

désigne la Métropole Européenne de Lille, autorité organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise Société des Eaux de La Métropole Européenne de Lille S.A., qui opère sous la marque iléo, à qui la Collectivité a confié par contrat, la distribution en eau potable et en eau brute des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Concession de Service Public

désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 20 octobre 2023. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

Le télérelevé

désigne la fonctionnalité de remontée automatique des données du compteur d'eau à l'Exploitant du service.

La sobriété de l'usage de l'eau

désigne l'attitude responsable des usagers du service afin de limiter les pertes et la surconsommation d'eau au sein de leurs installations dans un contexte métropolitain et national de déficit hydrique afin d'œuvrer à la préservation des ressources en eau.

L'essentiel du règlement du service de l'eau en 5 points

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat en accueil, par téléphone, courrier ou internet. **Le règlement de votre première facture, dite « facture de frais d'accès au service » confirme votre acceptation du présent règlement.**

Les tarifs

Les prix du service sont fixés par la Collectivité. Ils sont constitués d'une partie fixe dite abonnement, et de parties variables au m³ consommé intégrant la redevance eau et la redevance assainissement. Par ailleurs, les taxes et redevances viennent s'ajouter aux prix du service susmentionnés et sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs tout en garantissant son accessibilité pour les agents de l'exploitant du service. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement, ni en briser les plombs ou cachets, ni altérer le module de télérelevé, sous peine de poursuites.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés et comprend une part fixe correspondant à l'abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du service. Si durant deux périodes consécutives, le relevé de la consommation n'a pu être effectué, votre alimentation en eau pourra être suspendue.

La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. En cas de suspicion de risque de contamination, votre alimentation en eau pourra être suspendue conformément à la réglementation en vigueur. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie, elles ne doivent en aucun cas être interconnectées au réseau public d'eau.

Chapitre I - Le service de l'Eau



Il désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable et eau brute (distribution et contrôle de l'eau, service aux usagers).

Article 1.1 - Les obligations du service

La qualité de l'eau fournie

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

Vous pouvez vous connecter à tout moment sur le site internet iléo : www.mel-ileo.fr ou contacter l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

La pression

L'exploitant du service est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur (article R1321-58 du Code de la santé publique).

La pression minimale de l'eau potable, en service normal, sauf pendant l'ouverture des bouches de lavage ou d'incendie, est d'au moins 10 mètres au-dessus du niveau du sol naturel (1 bar) au droit du branchement de l'habitation individuelle desservie ou au droit du branchement général de l'immeuble collectif desservi.

La réglementation en vigueur ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Le distributeur peut vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution. Vous êtes toutefois invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression et à installer, à vos frais, si besoin, sur vos installations en domaine privé, des équipements modifiant la pression (surpresseur ou réducteur de pression).

Le télérelevé

Le télérelevé désigne le dispositif permettant à l'Exploitant du service de lire à distance les compteurs d'eau. Les données de consommation journalière sont alors consultables directement depuis votre agence en ligne www.mel-ileo.fr.

L'Exploitant du service procède, au gré des renouvellements des équipements ou au cours d'interventions spécifiques, au déploiement de cette technologie.

Article 1.2 - Les engagements de l'Exploitant

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et à :

- assurer un contrôle régulier de la qualité de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- assurer les rendez-vous à heure fixe ou sur un plage horaire de 2 heures en fonction de la typologie de client ;
- assurer un rendez-vous à domicile dans un délai de 8 jours calendaires, pour des motifs techniques ou de mobilité ;
- en cas de demande de création d'un nouveau branchement,

recontacter le client sous 2 jours (en période ouvrée) après réception de la demande et réaliser les travaux, après passage de commande par le client, dans les 10 jours ouvrés suivant le recueil des dernières autorisations administratives nécessaires aux travaux ;

- mettre en service votre alimentation en eau sous un jour ouvré maximum lorsque vous emménagez pour tout branchement existant sous couvert de conformité de votre installation ;
- une fois le compteur équipé du télérelevé, permettre via le site internet iléo la création par le client d'alertes pour le suivi de la consommation (sous réserve du paramétrage de votre compte client) ;

L'Exploitant du service met à votre disposition un service d'assistance aux usagers dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

Article 1.3 - Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter l'Exploitant du service depuis votre agence en ligne www.mel-ileo.fr ou par tout autre moyen mis à votre disposition (téléphone, courrier, accueil en agence). Une réponse sera apportée dans un délai de 8 jours. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser à l'instance de recours interne : la Direction des services aux usagers d'ileo, à l'adresse indiquée sur votre facture, pour lui demander le réexamen de votre dossier.

Si dans un délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige (information et coordonnées disponibles sur le site www.mediation-eau.fr ou l'agence en ligne www.mel-ileo.fr).

Article 1.4 - La juridiction compétente

Le tribunal territorialement compétent est le tribunal du domicile du défendeur ou celui du lieu de l'exécution du contrat.

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous êtes un client particulier, vous pouvez en outre porter votre réclamation devant les tribunaux de votre domicile au moment de la conclusion du contrat.

Si vous êtes un commerçant vous pouvez saisir le Tribunal de Commerce.

Article 1.5 - Les règles d'usage du service

La préservation des ressources en eau

La Métropole Européenne de Lille connaît depuis plusieurs années une baisse du niveau des nappes phréatiques qu'elle utilise pour approvisionner son territoire en eau potable. Le changement climatique réduit la période durant laquelle les nappes phréatiques se rechargent naturellement avec les précipitations hivernales et automnales. De fait, la collectivité, l'Exploitant du service et tous les usagers du service de distribution d'eau doivent adopter un usage sobre de l'eau afin de préserver les ressources en eau.

La collectivité et l'Exploitant du service mettent en place de nombreux dispositifs pour réduire les pertes en eau sur les réseaux de distribution et pour aider les usagers

à économiser l'eau. Retrouvez une présentation de ces dispositifs sur l'agence en ligne d'Iléo : www.mel-ileo.fr.

Le bon usage du service

En bénéficiant du Service de distribution d'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 l'usage à un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux prévus par le présent Règlement du Service ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics, ceci constituant un vol d'eau soumis à dépôt de plainte systématique et à l'application d'une pénalité forfaitaire telle qu'indiqué sur la grille tarifaire actualisée annuellement, disponible sur l'agence en ligne www.mel-ileo.fr et sur simple demande auprès de l'Exploitant du service.

Conformément à la réglementation en vigueur, le fait, par imprudence ou négligence, de dégrader des ouvrages publics est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe. L'Exploitant peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.

Vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi vous ne pouvez pas :

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- modifier vous-même les équipements nécessaires au télélevé ou en altérer le bon fonctionnement ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe ou indirecte sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des ressources distinctes, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation des eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou du réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

De plus, dans le cas de dommages ou d'interventions sur les installations (vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue sans information préalable afin de préserver le service.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, une pénalité sera appliquée par l'Exploitant du service

selon la grille tarifaire actualisée annuellement et disponible sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service.

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

Article 1.6 - Les interruptions du service

L'Exploitant du service 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.

Pour être informé, veillez à communiquer à l'Exploitant du service vos coordonnées téléphoniques et courriel. Cette démarche est rapidement réalisable depuis votre agence en ligne www.mel-ileo.fr.

L'Exploitant du service vous informe par sms, téléphone ou email des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien) au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

En cas de coupure d'eau non programmée, l'Exploitant du service vous informe par sms, téléphone ou email si l'interruption est susceptible d'excéder 4 heures.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à une casse survenant sur le réseau ou en cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, par exemple).

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, il vous appartient de prendre les dispositions nécessaires pour disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

À votre demande, notamment pour des activités sensibles, l'Exploitant du service peut vous proposer sur devis des solutions techniques pérennes, pour limiter la gêne occasionnée par ces arrêts d'eau.

En cas d'arrêt de fourniture d'eau programmée ou non programmée, l'Exploitant du service met en œuvre à ses frais, une fourniture d'eau en bouteille, dès le courant de la cinquième heure d'arrêt de fourniture d'eau survenant entre 5h et 23h.

En cas d'urgence, l'Exploitant peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service. Dans ce cas, l'Exploitant ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption.

Article 1.7 - Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité ou l'Exploitant du service peuvent modifier le réseau public ou son fonctionnement (la pression de l'eau par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service ou la Collectivité doivent vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes. A titre d'exemple

concernant le niveau de pression, vous devez prendre, sur vos installations, les dispositions suivantes :

- en cas d'augmentation du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un réducteur de pression ;
- en cas de réduction du niveau de la pression, il peut être nécessaire de mettre en place un surpresseur ;

Dans tous les cas, les charges de fonctionnement, ainsi que la responsabilité de l'entretien et du renouvellement de ces installations privées vous incombent.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service 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.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que l'Exploitant du service ou la Collectivité puissent en être tenu responsable.

Dans tous les cas, vous ne pouvez prétendre à aucune indemnité ou dédommagement du fait de ces modifications ou restriction de service.

Article 1.8 - La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie. Un volume forfaitaire de 2000 m3 sera facturé à tout contrevenant qui s'expose également à des poursuites judiciaires à l'initiative de l'Exploitant du service et de la Collectivité.

Toute demande d'exemption à cette règle nécessite l'obtention d'un arrêté d'autorisation édité par la Métropole Européenne de Lille.

La loi prévoit une peine de cinq ans de prison et une amende allant jusqu'à 75 000 euros d'amende pour l'ouverture illégale et intempestive des points d'eau incendie (PEI) connectés au réseau d'eau potable. Le phénomène de forcer les bornes incendie, connu aussi sous le terme de street-pooling, constitue en effet une détérioration ou dégradation d'un « bien destiné à l'utilité publique ».

Chapitre 2 - Votre contrat



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

Article 2.1 - Les obligations du service

Les abonnements peuvent être de différents types :

- **L'abonnement individuel :**
Il est souscrit par tout usager abonné au service de l'eau, lorsque son compteur individuel ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation.
- **L'abonnement collectif non individualisé :**
Il est souscrit pour le compteur collectif qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le titulaire de cet abonnement fait son affaire de la répartition des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement.
- **L'abonnement individuel dans un immeuble collectif**

d'habitation et un ensemble immobilier de logements :
Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, si vous bénéficiez de contrats individuels de fourniture d'eau, deux types d'abonnement sont alors souscrits conformément à l'article 2.7 :

- l'abonnement individuel
- l'abonnement collectif

Article 2.2 - La souscription du contrat

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.

Pour bénéficier du service, vous devez obligatoirement souscrire un contrat d'abonnement. La demande s'effectue auprès de l'Exploitant du Service par internet, courrier ou téléphone ou dans ses bureaux. Le défaut de souscription peut entraîner la fermeture de votre alimentation en eau jusqu'à régularisation conformément à la réglementation en vigueur.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, vous devez en faire la demande auprès de l'Exploitant du service, par internet : www.mel-ileo.fr, courrier, ou téléphone ou sur son site d'accueil. L'Exploitant du service s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 1 jour ouvré.

Vous devez alors lui indiquer les usages prévus de l'eau, notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau, ainsi que la présence de surpresseur, d'anti-bélier et l'éventuel recours à des eaux d'autre provenance (récupération d'eau de pluie, puits, forage).

Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Une visite sur place peut être nécessaire (vérification d'index...).

Vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel votre contrat d'abonnement constitué :

- du règlement du service de l'eau
- de la grille tarifaire à jour
- du formulaire de rétractation
- puis une première facture relative aux frais d'accès au service et à la part d'abonnement d'avance.

Ces documents sont consultables en ligne avant toute validation de commande sur notre site www.mel-ileo.fr.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. En l'absence de rétractation votre consentement est réputé acquis. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

En cas d'intervention d'un agent, ces frais sont majorés du coût d'un déplacement dont le montant est disponible sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service.

Le paiement de cette facture vaut :

- accusé de réception et acceptation de l'ensemble de ces documents ;
- accord sur la date d'arrivée qui est soit la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective) soit la date de réouverture de l'alimentation en eau ;
- accord sur l'index de départ ;

- confirmation de l'abonnement au service, qui prend effet à la date d'arrivée telle que définie ci-dessus.

A défaut de paiement dans le délai indiqué sur cette première facture et après relance restée sans effet, le service sera suspendu, conformément à la réglementation en vigueur.

Article 2.3 – Règles générales concernant les abonnements

En cas de décès, vos ayants droit ou toute instance en charge de la succession deviennent responsables de l'abonnement. L'Exploitant du service doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement.

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

En cas de placement en redressement judiciaire, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et l'Exploitant du service. Ce relevé sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte. Les volumes consommés pendant la période d'observation feront l'objet d'une facturation spécifique, dans le cadre de l'abonnement initial. Cependant, lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, un nouvel abonnement devra être souscrit par le locataire-gérant, dûment autorisé par le mandataire judiciaire. Vous avez la faculté de demander à tout moment la résiliation de votre abonnement dans les conditions mentionnées ci-dessous.

Dans le cas particulier des immeubles en rénovation impliquant le déménagement des usagers préalablement à une opération de rénovation, les contrats d'abonnement individuels de fourniture d'eau sont suspendus et rétablis sur demande de l'abonné et seul l'abonnement du compteur général en pied d'immeuble ou en entrée de site est maintenu.

Article 2.4 - Particularités des ventes à distance et hors établissement

Ces stipulations issues de la loi sur la Consommation concernent les particuliers et les sociétés comprenant moins de 6 salariés.

Dans le cadre d'une souscription à distance ou hors établissement, vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours.

Pour exercer le droit de rétractation, vous pouvez remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation joint au dossier d'abonnement ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

A réception, nous vous enverrons un accusé de réception de la rétractation et procéderons au remboursement des montants déjà versés.

Les volumes consommés durant la période de rétractation restent néanmoins à votre charge.

Article 2.5 - Le transfert du contrat d'abonnement

Le contrat peut être transféré suite à un décès ou une séparation à l'occupant restant, sans frais sur justificatifs.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble, d'un changement de nom d'usage de l'abonné ou d'un changement de colocationnaire.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.

Article 2.6 - La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

• Résiliation à la demande de l'usager :

Vous pouvez le résilier auprès du service clientèle de l'Exploitant du service par internet, courrier ou téléphone ou dans ses bureaux, avec un préavis de 8 jours, en indiquant le relevé du compteur, ainsi que votre nouvelle adresse. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, vous est alors adressée sous 8 jours. Son paiement confirme la résiliation définitive du contrat d'abonnement.

A défaut de résiliation de votre part, vous restez responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation éventuellement constatée, et ce, même après votre départ.

En cas de résiliation sans reprenneur identifié, l'Exploitant du service procédera à la fermeture du service à vos frais dont le montant est disponible sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service.

A votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Les frais de déplacement de l'agent demeureront alors à votre charge. L'Exploitant ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts.

• Résiliation à l'initiative de l'exploitant :

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat si :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service, après mise en demeure de vous y conformer dans un délai qui ne pourra être inférieur à huit (8) jours ;
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement ;
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ou ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

Article 2.7 - Espace internet client

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet www.mel-ileo.fr pour profiter des services en ligne mis à votre disposition :

- raccordement de votre habitation au réseau de distribution d'eau ;
- consultation de la situation de votre compte et gestion de votre contrat ;
- transmission de votre index de consommation ;
- paiement de vos factures en ligne ou souscription au prélèvement automatique ;
- suivi de votre consommation et paramétrage d'alertes automatiques (si télérelevé activé sur votre installation) ;

- accès à une analyse de votre consommation et à des conseils personnalisés (si télérelevé activé sur votre installation) ;

En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avertir sans délai l'Exploitant du service.

Article 2.8 - Les contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Immeuble collectif :

Tout immeuble collectif doit posséder un compteur général en pied d'immeuble dont l'abonnement doit être souscrit par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires. Ce compteur général comptabilise la consommation totale de l'immeuble collectif.

Ensemble immobilier de logements :

Tout ensemble immobilier de logements doit posséder un compteur d'entrée de site, qui marque la limite de responsabilité de l'Exploitant du service, dont l'abonnement doit être souscrit par le gestionnaire du site. Ce compteur comptabilise la consommation totale des bâtiments desservis.

Les immeubles et les ensembles immobiliers de logement peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement à l'Exploitant du service. Ce dernier procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques générales pour l'adduction d'eau disponibles auprès de l'Exploitant du service ou mis à disposition sur le site www.mel-ileo.fr.

En cas d'individualisation existante des fournitures d'eau, le volume affecté aux parties communes dans le cadre de l'abonnement collectif est égal à la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble ou l'ensemble immobilier de logement, un contrat unique au Service de l'Eau.

Chapitre 3 - Votre facture

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

Article 3.1 - La présentation de la facture

Votre facture comporte 3 rubriques :

- le Service de de distribution d'eau Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau. Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et du diamètre du compteur. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

- les sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France...) ;

- le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif géré par la Collectivité ou son concessionnaire ;

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

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

Vous avez la possibilité d'opter pour la facture dématérialisée en contactant l'Exploitant du service ou directement depuis le site www.mel-ileo.fr.

Article 3.2 - Les tarifs et leur actualisation

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de concession de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est fixée au 1^{er} janvier de chaque année.

Vous êtes informé au préalable des changements de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont actualisés tous les ans et consultables sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service.

Article 3.3 - Les prestations complémentaires

L'exploitant peut vous proposer des prestations complémentaires à votre abonnement, en fonction des spécificités de votre situation ou de vos activités. Ces

prestations complémentaires font l'objet d'une facturation détaillée et sont présentées sur le site internet de l'Exploitant de service.

Article 3.4 - Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur qui est effectué au moins une fois par an. En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être appliquée.

L'Exploitant du service déploie le télérelevé afin de garantir une facturation au plus juste sans estimation.

Vous devez, si nécessaire faciliter l'accès aux agents de l'Exploitant du service pour les interventions de contrôle et de maintenance des équipements ainsi que pour le relevé de votre compteur.

Vous devez assurer le bon état de propreté du poste de comptage et éviter la présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse pour permettre en toutes circonstances les interventions de l'Exploitant du service.

Tant que le compteur n'est pas équipé d'un système de télérelevé, le relevé du compteur est réalisé par un agent de l'Exploitant du service à titre gracieux.

Une fois que l'Exploitant du service a fait la démarche d'équiper le compteur de votre habitation d'un système de télérelevé, le relevé visuel n'est plus réalisé annuellement de façon systématique. L'Exploitant se réserve le droit de procéder à des relevés ponctuels de contrôle.

En cas de refus de l'installation du télérelevé de votre part ou d'impossibilité d'installation par l'Exploitant pour cause d'inaccessibilité ou de non-conformité de votre installation après relance de l'exploitant du service, le relevé visuel annuel est maintenu mais cette prestation devient payante.

Vous êtes informé au préalable du passage du releveur par sms, téléphone ou courriel dans la mesure où l'exploitant du service est en possession de vos coordonnées téléphoniques ou adresse mail.

Pour bénéficier de ce service, veuillez à communiquer au distributeur vos coordonnées téléphoniques et courriel, modifiable par téléphone auprès de l'exploitant du service ou sur le site internet www.mel-ileo.fr.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur ou que le relevé à distance ne fonctionne pas, vous êtes invité à transmettre le relevé d'index via le site internet www.mel-ileo.fr ou via l'application mobile ou encore via le Serveur Vocal Interactif de l'Exploitant du service.

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 par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par SMS, courriel ou lettre à permettre le relevé dans un délai de 10 jours maximum. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'exploitant se réserve le droit de fixer un rendez-vous, dont les frais de déplacement vous seront facturés ou d'interrompre à vos frais l'alimentation en eau. En tout état de cause, en cas d'absence à un rendez-vous, vous aurez à vous acquitter des frais pour déplacement inutile.

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 du compteur, la consommation de la période en cours sera calculée à partir de la moyenne des consommations des trois dernières années. A défaut, elle est supposée être égale à celle de la période antérieure, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez demander à tout moment un relevé supplémentaire et l'édition d'une facture complémentaire. Le coût de ce service optionnel est consultable sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service..

En cas d'erreur dans la facturation, 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 au-delà de 20m³. En dessous, la régularisation se fera sur la facture suivante.

Article 3.5 - En cas de fuite sur votre installation

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.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé du compteur une augmentation anormale de votre consommation il vous en informe au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé et vous précise à cette occasion l'existence et les conditions du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite non visible sur vos canalisations privées pour un local d'habitation (à l'exclusion des fuites dues aux équipements).

Si votre abonnement concerne un local d'habitation, vous disposez d'un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation qui vous est portée à connaissance par l'exploitant du service, pour apporter la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation située après le compteur. Vous devez fournir une attestation d'une entreprise de plomberie (inscrite au registre du commerce) indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation ainsi que la date de la réparation. Vous bénéficierez alors d'un écrêtement de votre facture correspondant à la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne telle que définie par la réglementation en vigueur.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe de votre compteur ;
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur et décrite ci-dessus.

Article 3.6 - Les modalités et délais de paiement

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

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

Vous pouvez régler votre facture par prélèvement automatique à chaque facture ou mensuellement, par carte bancaire, par TIP, par chèque bancaire ou postal, en espèces par mandat compte gratuit pour certaines catégories d'abonnés dans les bureaux de poste, par virement bancaire ou postal.

Pour un règlement par mensualisation, vous recevrez un plan de mensualisation sur 10 échéances et une facture dite de solde établie annuellement sur la base d'un relevé d'index. Le montant de cette facture de solde sera prélevé en deux mensualités.

En cas de difficultés de paiement, différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation.

En cas de difficultés du fait d'une situation de précarité, nous vous conseillons d'informer sans délai l'Exploitant du service et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux de votre commune. Ensemble, ils pourront vous aider à trouver une solution adaptée à votre situation et vous informeront sur les possibilités d'obtention d'une aide financière.

En effet, l'attribution d'une aide dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement ou au travers de «chèques Eau », peut vous être accordée, selon la réglementation en vigueur et les dispositions prévues par la Collectivité. L'Exploitant du service propose aussi des actions de maîtrise de la consommation d'eau et d'aide à la gestion budgétaire.

Article 3.7 - En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée de frais de relance, pénalités forfaitaires et des intérêts de retard.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue, conformément à la réglementation en vigueur, jusqu'au paiement des factures dues.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit, les frais de constitution de dossier demeurant à votre charge.

Durant cette phase contentieuse, l'abonnement continuera à être facturé et les frais d'intervention et de mise en service de l'alimentation en eau vous seront facturés.

Les montants des frais évoqués à cet article sont consultables sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service.

Chapitre 4 - Le branchement

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus comme schématisé en annexe 2.

Article 4.1 - La description

Les branchements sont les ouvrages qui relient la canalisation publique d'alimentation en eau potable aux immeubles desservis. Ils comprennent depuis la canalisation publique les éléments suivants :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
- la canalisation de branchement entre la canalisation publique et le compteur située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le regard abritant le compteur si celui-ci est installé en domaine public ;
- le robinet avant compteur ;
- le dispositif de comptage : le compteur muni d'un système de scellement, le robinet après compteur ainsi que le cas échéant l'ensemble des équipements nécessaires à la relève à distance. Le compteur est de classe C et d'un débit nominal correspondant aux besoins exprimés par l'abonné. Le dispositif de protection anti-retour d'eau est obligatoire.

La responsabilité de l'Exploitant du service sur les branchements s'organise, comme suit et comme définit en annexe 2 :

- Lorsque le compteur est situé en domaine public : la responsabilité de l'Exploitant du service s'arrête à la limite de propriété ;
- Lorsque le compteur est situé en propriété privée : la responsabilité de l'Exploitant s'arrête au joint après compteur (joint exclus).

Le regard abritant le compteur doit être conforme aux prescriptions du service de l'eau disponibles sur le site www.mel-ileo.fr ou auprès de l'Exploitant du service.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Dans les cas où la réglementation en vigueur exige la mise en place d'un disconnecteur, ce dernier ne fait pas partie de l'ouvrage public et relève de votre responsabilité (fourniture, pose, entretien...).

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur pied d'immeuble ou entrée de site.

Dans le cas des copropriétés ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations après le clapet du compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des équipements publics.

Article 4.2 - L'installation et la mise en service

Dans le cadre de la création d'un branchement neuf vous devez effectuer une demande soit auprès de l'Exploitant du service soit auprès d'une société tiers qualifiée. Les travaux doivent être réalisés conformément aux prescriptions techniques générales pour l'adduction d'eau à destination des aménageurs éditées par la Collectivité et aux préconisations du guide des branchements neufs édité par l'Exploitant du service. Ces documents sont disponibles sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande auprès de l'Exploitant du service ou de la Collectivité.

Pour la mise en service d'un branchement neuf, les travaux suivants sont nécessaires et sont réalisés à titre exclusif par l'Exploitant du service pour garantir la sécurité sanitaire du réseau public et l'équité de traitement entre les usagers du service :

- la fourniture et pose du poste de comptage ;
- 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 sous format numérisé ;
- le contrôle de la conformité des travaux mandaté à un tiers.

Les frais correspondants sont mis à la charge du pétitionnaire selon la grille tarifaire actualisée annuellement et disponible sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande auprès de l'Exploitant du service.

Le branchement et/ou son raccordement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et les montants. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial, (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs, conforme aux règles de l'art et aux prescriptions fournies par l'Exploitant du service (disponibles sur le site www.mel-ileo.fr et par simple demande auprès de l'Exploitant du service). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

La partie publique du branchement située en domaine privé doit être notamment libre de toute construction, dallage, plantation, de façon à permettre les interventions ultérieures de l'Exploitant.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public. Dans ce type de configuration, il est de votre responsabilité de faire établir les actes administratifs nécessaires : convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer l'abri du compteur ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de télérelevé, sans autorisation de l'Exploitant du service.

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

L'Exploitant du service 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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. Il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement.

Article 4.3 - Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur du branchement.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de concession du service public et actualisés en application du contrat.

Un acompte (montant indiqué sur le devis) sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Article 4.4 - L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement du branchement dans les limites précisées à l'article 4.1 du présent règlement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...);
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part, en particulier le manque de protection contre le gel.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en propriété privée (conduite, abri du compteur, compteur et équipements de relevé à distance compris) et de la conserver accessible pendant toute la durée de l'abonnement. Il vous incombe de prévenir immédiatement l'Exploitant du service de toute fuite ou anomalie de fonctionnement constatée sur votre branchement. En conséquence, l'Exploitant du service 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.

En cas d'opposition de la part du client à l'exécution des travaux à la charge de l'Exploitant, l'alimentation en eau pourra être interrompue immédiatement si nécessaire pour éviter des dommages. Dans les autres cas, elle sera précédée d'une mise en demeure préalable notifiée au client. La résolution du litige ne suspend pas le paiement des sommes dues en vertu de l'abonnement par le client.

Article 4.5 - La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant est consultable sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

Article 4.6 - La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement à la charge du propriétaire ou du demandeur.

Les branchements doivent être supprimés en cas de démolition ou en cas d'abandon du point de desserte, sur décision de l'Exploitant du service.

La suppression du branchement est alors réalisée par l'Exploitant du service, aux frais du demandeur ou du propriétaire. Par suppression d'un branchement on entend la mise en place d'un collier d'obturation (terrassement nécessaire) et la dépose du poste de comptage.

Pour toute reconstruction après démolition, vous devez solliciter la réalisation d'un nouveau branchement

Chapitre 5 - Le compteur



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

Article 5.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevés à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

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

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

Une bague de plombage est disposée entre le robinet et le compteur. Il vous est interdit de déplacer le compteur, de démonter le système de relevé à distance, d'enlever la bague de plombage ou

de vous livrer à des manipulations frauduleuses. Plus largement, il vous est interdit de modifier la partie publique du branchement en lien avec votre compteur. Outre les poursuites judiciaires et/ou pénales qui pourront être engagées contre vous par l'Exploitant du service, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résulteraient de votre malveillance ou négligence, seraient immédiatement mis à votre charge.

Article 5.2 - L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble ou de lotissement) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). 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).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

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.

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

Article 5.3 - La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires disponibles sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande auprès de l'Exploitant du service.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de 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 de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

Article 5.4 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de télérelevé sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Vous pouvez retrouver les précautions particulières à prendre pour assurer la protection de vos canalisations et de votre compteur d'eau (notamment contre le gel) sur le site www.mel-ileo.fr.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que

vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur et/ou les équipements de relevé à distance (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

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

- le système de scellement a été enlevé;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s);
- il(s) a (ont) 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 fraude constatée, l'Exploitant du service applique les frais de remise en service du branchement et/ou poste de comptage et une pénalité tels que consultables sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service. Il se réserve également le droit de poursuivre le responsable pour vol auprès du tribunal compétent.

En cas de non-paiement des sommes réclamées, la fermeture du branchement pourra être réalisée par l'Exploitant du service dans le respect de la réglementation en vigueur.

Tout immeuble neuf doit être équipé de dispositifs de comptage individuels permettant de mesurer précisément la consommation dans chaque logement. Cette obligation s'applique depuis le 31 décembre 2006.

Dans tous les cas, le compteur mis en place sur le branchement s'appelle un compteur général. Il fait l'objet d'un abonnement au nom du bailleur, de la copropriété ou de l'Association Syndicale Libre (régime des abonnements – Chapitre 2).

Il existe 2 situations :

- Le comptage individuel non géré par l'Exploitant. La facturation de l'abonnement et des consommations relevées au compteur général est adressée au gestionnaire, qui fait son affaire de la répartition de ces sommes entre les occupants. Si vous voulez procéder à l'individualisation de vos contrats de fourniture d'eau, vous pouvez contacter l'exploitant du service (cf annexe 1)
- Le comptage individuel géré par l'Exploitant. Dans l'éventualité de consommations non enregistrées par les compteurs individuels (consommation d'eau des parties communes, fuite), le compteur général permet de les calculer par différence et de les facturer.

L'Exploitant du Service s'assure que le diamètre du compteur général est adapté aux besoins de la consommation de l'immeuble et procède en cas d'anomalie de dimensionnement, au remplacement du compteur à ses frais, frais de pose du compteur et d'adaptation du poste de comptage compris.

En l'absence de compteur général, et en application de la réglementation en vigueur l'Exploitant du service est en droit d'imposer l'installation d'un compteur général délimitant les limites de responsabilité entre le service et la copropriété.

5.5 Le déplacement du compteur existant :

A l'initiative de la collectivité ou de l'exploitant du service, en particulier à l'occasion de travaux d'entretien ou de renouvellement du branchement ou de modification de réseau, il pourra être procédé, aux frais de la Collectivité ou de l'Exploitant du service, au déplacement ou à l'implantation d'un compteur en limite de propriété.

Chapitre 6 - Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution sous la responsabilité de l'utilisateur selon la description du branchement de l'annexe 2.

Article 6.1 - Les caractéristiques

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

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour conformément à la réglementation en vigueur.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandée.

Les installations privées 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 du service.

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.

L'emploi d'appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement est interdit. L'utilisation de surpresseur est donc subordonnée à l'examen préalable du projet par l'Exploitant du service et la mise en place d'un dispositif de sécurité agréé par l'Exploitant du service. Il en est de même des dispositifs ou appareils qui permettraient le retour d'eau de l'installation intérieure vers le réseau.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. Les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, l'Exploitant peut imposer un dispositif anti-bélier et à titre conservatoire isoler le branchement.

Les installations équipées d'un surpresseur doivent être pourvues d'un système anti-bélier.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service 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 les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service 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 avvertir l'Exploitant du service lors de la prise d'abonnement. 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.

Vous devez respecter l'interdiction d'interconnexion des installations d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, avec votre réseau d'eau potable. La séparation des réseaux doit être totale (un robinet fermé n'est pas suffisant).

L'Exploitant du service peut procéder à un contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau afin de vérifier l'absence d'interconnexion avec d'autres ressources issues de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie (hors arrosage). La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût de l'intervention est à votre charge et le montant est consultable sur le site www.mel-ileo.fr ou sur simple demande adressée à l'Exploitant du service. En cas d'absence à un rendez-vous, vous aurez à vous acquitter à minima auprès de l'Exploitant du service, des frais pour déplacement vain.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service organise une nouvelle visite de contrôle à vos frais. A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau.

Article 6.2 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

En cas de présence d'un disconnecteur sur votre installation privée, vous êtes tenus de réaliser un entretien annuel dont l'Exploitant du service peut à tout moment vous demander un justificatif. Si vous n'êtes pas en mesure de justifier du bon entretien de votre équipement, l'Exploitant du service se réserve le droit de fermer votre branchement.

En cas de dommages ou d'anomalies sur vos installations (panne, gel, fuites...) prévenez rapidement l'Exploitant du service. Ce dernier est à votre disposition pour vous conseiller et vous donner la marche à suivre.

Article 6.3 - Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, 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. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrés à l'avance. Si un défaut d'information est constaté, après une mise en demeure pour non-respect du présent règlement, l'Exploitant du service se réserve le droit de procéder à la fermeture du branchement et d'engager toutes poursuites contre le contrevenant.

En cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

Article 6.4 - Les interruptions liées à des défaillances de vos installations privées

En cas d'urgence, l'Exploitant du service a la possibilité d'interrompre temporairement votre fourniture d'eau si votre installation privée connaît des défaillances susceptibles d'avoir des répercussions sur la continuité de service, la qualité de l'eau ou encore les équipements du service.

En cas d'interruption de la fourniture de l'eau liée à des défaillances de vos installations privées, la responsabilité de l'Exploitant du service ne saurait être engagée.

Chapitre 7 - La protection des données personnelles

Les informations fournies et collectées dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par l'Exploitant du service et la Collectivité aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique de confidentialité des données à caractère personnel de l'Exploitant du service, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, sites d'accueil ou sur simple demande).

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

En cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : ileo.dpo@mel-ileo.fr.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

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.

Chapitre 8 - Les conditions d'application et de modification du règlement

Vos relations avec l'Exploitant du service et la Collectivité sont régies par les dispositions du présent règlement.

Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai et sans modification du présent règlement. La Collectivité peut en outre, à tout moment modifier le présent règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires.

L'Exploitant de service vous informe de cette modification.



L'EAU DE LA MEL

Annexe 1

Individualisation des contrats de fourniture d'eau

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau auprès de l'Exploitant du Service n'est pas obligatoire. Cependant, il est rappelé que la mise en place de moyens de comptage de l'eau froide par logement est obligatoire conformément à la réglementation en vigueur.

L'individualisation est un préalable à la rétrocession de canalisations privées au réseau public, si vous en faites la demande à la Collectivité dans le cadre d'une démarche globale de rétrocessions des voies et de reprise de patrimoine. La décision de classement relève de la Collectivité par rapport à l'ensemble des compétences qu'elle exerce.

Les mots pour se comprendre

Les prescriptions techniques et administratives désignent l'ensemble des conditions fixées par la Collectivité nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements.

Elles s'appliquent aux installations privées collectives ainsi qu'aux dispositifs de comptage. Elles définissent le processus de mise en œuvre de l'individualisation.

1. Les installations collectives privées



Elles vous appartiennent et demeurent sous votre entière responsabilité. A ce titre vous en assurez l'établissement, la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité. Elles doivent respecter la réglementation applicable aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

1.1 La définition et la délimitation

Les installations collectives privées désignent l'ensemble des équipements de production, stockage, traitement et distribution de l'eau froide des immeubles collectifs d'habitation ou ensembles immobiliers de logements.

Les installations collectives privées commencent, conformément au règlement du service de l'eau, immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou de l'ensemble de logement.

L'Exploitant est responsable du branchement jusqu'au joint du compteur du dispositif de comptage de pied d'immeuble ou d'entrée de site. Ce dernier est installé en limite de propriété, en domaine privé. Lorsque l'installation ne comporte ni compteur général, ni robinet d'arrêt général, la limite de responsabilité se situe au niveau de la limite de propriété.

L'exploitant du service n'est pas tenu d'intervenir sur les installations collectives privées.

Les installations collectives privées ainsi définies doivent être strictement séparées, au sein de l'immeuble, de celles distribuant tout autre fluide.

1.2 - Les caractéristiques

Les installations collectives privées ne doivent pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau délivrée au compteur général d'immeuble ou de lotissement par l'exploitant du service.

Elles doivent de même permettre d'assurer une distribution de l'eau satisfaisante en quantité et en pression ; à cet effet, elles ne doivent ni provoquer de pertes de charges excessives, ni présenter de fuites d'eau.

Il est obligatoire d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement et de les rendre accessibles et manœuvrables par l'Exploitant du service.

Ces vannes sont maintenues en parfait état de fonctionnement par vos soins et à vos frais.

Un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes et de leurs vannes d'isolement est fourni par vos soins à l'Exploitant du service.

Les équipements particuliers, tels que les surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieure à 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette limite, l'exploitant du service peut demander l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et, notamment, lors des démarrages et arrêts des pompes.

2. Le comptage



Tous les points de livraison d'eau des lots particuliers de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements sont équipés de dispositifs de comptage individuels. Les points de livraison d'eau des parties communes peuvent également être équipés de dispositifs de comptage individuel.

2.1 - Le dispositif de comptage individuel

Chaque dispositif de comptage individuel doit permettre de poser, dans des conditions de bon fonctionnement métrologique, un compteur mesurant au moins 110 mm de longueur.

Il comprend obligatoirement :

- un dispositif d'isolement individuel, accessible et verrouillable à tout moment par l'exploitant du service, si nécessaire, au moyen d'un système de commande à distance ;
- un compteur de classe de précision et d'un modèle agréé par le service de l'eau, à savoir, et, sauf exception techniquement justifiée, de technologie volumétrique et de diamètre 15mm ;
- un clapet anti-retour d'eau contrôlable et conforme à la réglementation ;

Chaque dispositif de comptage individuel est identifié par une plaque gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant la référence du service de l'eau ainsi que du lot desservi. Si les installations le nécessitent, un même lot peut être équipé de plusieurs dispositifs de comptage individuels. Vous devez fournir à l'Exploitant du service lors de la souscription du contrat d'individualisation la liste des dispositifs de comptage individuels ainsi que la référence du lot équipé. Lorsque les dispositifs de comptage individuels sont installés à l'intérieur des logements, ils sont obligatoirement équipés de systèmes de télé relevé de la consommation d'eau.

Dans les immeubles ou ensemble de logements déjà dotés de dispositifs de comptage individuels, équipés ou non de systèmes de relevé à distance, l'exploitant du service examine la possibilité de conserver, de modifier ou de remplacer les compteurs et les équipements existants, il se détermine en fonction de leur conformité aux présentes prescriptions, de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes. Dans le cas de modification ou remplacement de compteurs ou équipements existants, les frais correspondants sont à votre charge.

Les dispositifs de comptage individuels sont installés ou conservés puis entretenus et renouvelés dans les conditions prévues au règlement du service de l'eau et au contrat d'individualisation.

L'accessibilité de l'Exploitant aux dispositifs de comptage individuels doit être assurée, afin de permettre les interventions de relevé d'index et de maintenance des postes de comptage.

2.2 - Le compteur général d'immeuble ou de lotissement

Le compteur général d'immeuble ou de lotissement détermine la limite entre les ouvrages du service de l'eau et les installations collectives privées.

Dans le cas d'un immeuble ou lotissement existant, le compteur général d'immeuble ou de lotissement déjà en place est conservé. Si l'immeuble n'est équipé que de dispositifs de comptage individuels ou s'il s'agit d'un immeuble neuf, un compteur général d'immeuble ou de lotissement est installé à vos frais par l'Exploitant du service dans les conditions du règlement du service.

Le compteur général d'immeuble ou de lotissement est obligatoirement équipé d'un point de prélèvement d'eau permettant de contrôler la conformité de la qualité de l'eau à la réglementation applicable.

3. Le processus

Le processus désigne les différentes étapes tant techniques qu'administratives de la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

3.1 - La demande d'individualisation

Pour mettre en œuvre l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements, vous devez en faire la demande auprès de l'Exploitant du service. La demande doit concerner la totalité des logements inclus dans l'ensemble immobilier concerné. L'entité qui prend en charge l'abonnement du compteur général doit être désignée au moment de cette demande (aménageur, syndic de copropriété, gestionnaire ou propriétaire de l'immeuble)

L'Exploitant du service vous remet un questionnaire vous permettant d'établir la description détaillée des installations intérieures collectives et des dispositifs de comptage de l'immeuble ainsi que, le cas échéant, le projet de programme de travaux pour leur mise en conformité avec les prescriptions techniques.

Une fois complété, votre dossier de demande est alors adressé par courriel ou courrier avec avis de réception à l'Exploitant du service.

3.2- L'examen du dossier de demande

Dans les 4 mois qui suivent la réception de votre dossier de demande d'individualisation, l'Exploitant du service vérifie la conformité de vos installations collectives privées et dispositifs de comptage aux prescriptions techniques générales pour l'adduction d'eau à destination des aménageurs disponibles auprès de la Collectivité ou directement sur le site www.mel-ileo.fr et vous indique les modifications à apporter à votre projet de programme de travaux. Une attention toute particulière est apportée au contrôle de l'accessibilité pour les équipes de l'Exploitant du service.

À cet effet, vous devez faire effectuer une visite des installations par l'Exploitant du service lui-même, comportant des prélèvements, pour des analyses de la qualité de l'eau, au compteur général d'immeuble ou de lotissement et sur différents points de livraison dans l'immeuble ou le lotissement.

Ces analyses seront ensuite effectuées à votre convenance, soit par un laboratoire agréé par le Ministère de la Santé, soit par l'Exploitant du service.

L'Exploitant du service peut être amené à établir un devis selon les conditions fixées par la Collectivité. Ces frais sont à votre charge et font l'objet d'un devis approuvé par vos soins

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les

installations collectives privées est mis en évidence à l'occasion de la visite ou des analyses, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause.

L'Exploitant du service peut vous demander des éléments d'information complémentaires nécessaires à l'examen de votre dossier ; dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.

Dans le même temps, il vous remet le modèle de contrat d'individualisation, de contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble ou de lotissement et de contrat d'abonnement individuel ainsi que les conditions tarifaires applicables.

3.3- La confirmation de la demande

Il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, et de recueillir les accords prévus par la réglementation pour la mise en œuvre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau (décision de l'assemblée des copropriétaires par exemple).

Pour confirmer votre demande d'individualisation, vous devez adresser à l'Exploitant du service un dossier technique complet et tenant compte des modifications qui vous ont été indiquées. Vous devez de même préciser les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et indiquer l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de votre demande est adressée par courrier recommandé avec avis de réception ou par courriel à l'Exploitant du service.

Les travaux de mise en conformité avec les prescriptions techniques sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. La réception des travaux est notifiée par vos soins à l'Exploitant du service, elle donne lieu à une visite des installations et, si nécessaire, à des analyses de contrôle de la qualité de l'eau, effectuées à vos frais et dont les résultats conditionnent l'acceptation de votre demande.

L'Exploitant du service vous indique l'ensemble des recommandations techniques à appliquer pour prévenir au mieux les risques ultérieurs de dégradation de la qualité, de la quantité et de la pression de l'eau dans les installations intérieures collectives de l'immeuble.

L'Exploitant du service procède, à vos frais, à l'installation des dispositifs de comptage individuels et, le cas échéant, du compteur général d'immeuble ou de lotissement. Il vous appartient d'assurer l'accès aux locaux à équiper de dispositifs de comptage.

3.4 - L'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription du contrat d'abonnement du compteur général d'immeuble ou de lotissement et des contrats d'abonnements individuels auprès de l'Exploitant du service ont lieu préalablement au basculement à l'individualisation.

Un relevé contradictoire des index du compteur général et des compteurs individuels est alors effectué.

Les frais d'accès prévus au règlement du service seront réglés lors de la signature du contrat d'individualisation.

Les contrats d'abonnements individuels prennent effet à la date de basculement à l'individualisation.

À la date de basculement à l'individualisation seuls les dispositifs de comptage individuels ayant fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnement individuels sont alimentés en eau.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre l'exploitant du service et vous, elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur général d'immeuble ou de lotissement et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels.

3.2 Les conditions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau destinée à la consommation humaine

SITE

Demandeur (abonné du compteur d'entrée de site, lotisseur, ASL...)

Exigences	conforme / non conforme
Périmètre d'application	
L'individualisation des comptages et de la facturation est acceptable selon les critères ci-dessous pour les ensembles immobiliers de logements.	
Conditions techniques	
Le compteur d'entrée de site est accessible par le service de l'eau	
Le compteur entrée de site reste en place jusqu'à la rétrocession effective à la MEL	
Poste de comptage individuel :	
L'emplacement du compteur individuel doit permettre de poser un compteur mesurant au minimum 110 mm de longueur	Visite exploratoire sur site:
Robinet d'arrêt verrouillable avant compteur	Visite exploratoire sur site:
Un compteur de classe R160 dont le modèle et la référence s'inscrivent dans la base de données client d'iléo et agréé par la MEL	Visite exploratoire sur site:
Clapet anti-retour après compteur	Visite exploratoire sur site:
Les équipements privés (réducteur de pression, filtre...) doivent être placés en aval du clapet anti-retour.	
Les compteurs individuels doivent être accessibles	
Relevé contradictoire des index à faire au moment de l'effectivité de l'individualisation	
Le demandeur fournit l'ensemble des plans de recollement des réseaux d'eaux potable, ainsi que les résultats des tests de réception (essais de pression et tests bactériologiques).	
Conditions administratives	
Le répondant légal du compteur entrée de site (ASL ou équivalent, ou à défaut le promoteur de la zone ou du lotissement) est identifié et accepte le contrat d'abonnement de ce type de compteur.	
Règle de « Tout le monde ou personne »: un abonnement manquant rendra l'individualisation impossible.	
Établissement des contrats d'abonnement individuels de chaque propriétaire et pour chaque compteur. Il est nécessaire que ce premier abonnement soit signé par les propriétaires ou occupants des immeubles de la zone ou du lotissement.	
Régularisation de la situation de facturation en cours	
Si absence de facturation (compteur inconnu d'iléo), double facturation ou impayés: il faut trouver un accord entre les parties avant de passer à l'individualisation.	
Autre	
Si absence de facturation (compteur inconnu d'iléo), double facturation ou impayés: il faut trouver un accord entre les parties avant de passer à l'individualisation.	
Clarifier l'entité juridique exacte du répondant pour le compteur entrée de site.	
Responsabilité à l'aval du compteur général dans la période transitoire avant rétrocession	
Le réseau à l'aval du compteur général reste privé et l'ASL ou équivalent en porte l'entière responsabilité	
Pas d'intervention de réparation de fuites et de travaux par iléo.	
Les compteurs individuels sont transférés dans le patrimoine de la MEL à la date effective de l'individualisation.	
iléo prend en charge uniquement les interventions sur le poste de comptage.	
Facturation	
Facturation compteur entrée de site: différence entre index de ce compteur et somme des volumes individuels - pas de remboursement si écart négatif.	
Relevé et facturation à la cadence normale pour compteur entrée de site et individuels.	
Future rétrocession	
Les conditions techniques pour l'individualisation ne présument en rien d'une rétrocession qui reste décision de la MEL	
La possibilité d'individualisation du comptage des bâtiments est un des critères préalable à la rétrocession à la MEL.	Ce n'est évidemment pas le seul critère de rétrocession des voiries, dont l'instruction et la décision reviennent à la MEL pour l'ensemble voirie et réseaux enterrés



L'EAU DE LA MEL

Annexe 2

Descriptif du branchement

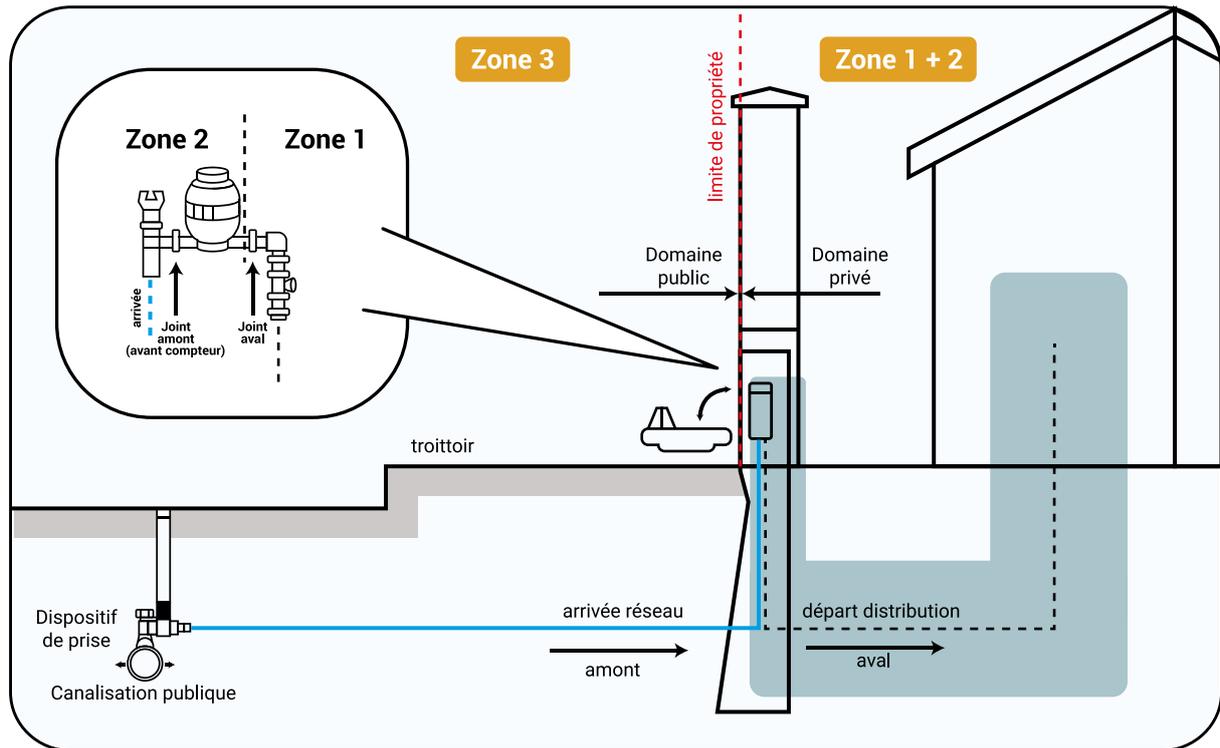
Un branchement comprend au minimum :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet de prise en charge placé éventuellement sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- un dispositif de comptage (exceptionnellement plusieurs)

Un dispositif de comptage comprend :

- un robinet d'arrêt avant compteur éventuellement inviolable,
- un compteur de classe C, dénommé «compteur général» avec son cachetage, équipé éventuellement d'un dispositif de relevé à distance (module, raccordé le cas échéant, au réseau fixe de télérelevé),
- un clapet anti-retour.

Ensemble de comptage en borne façade

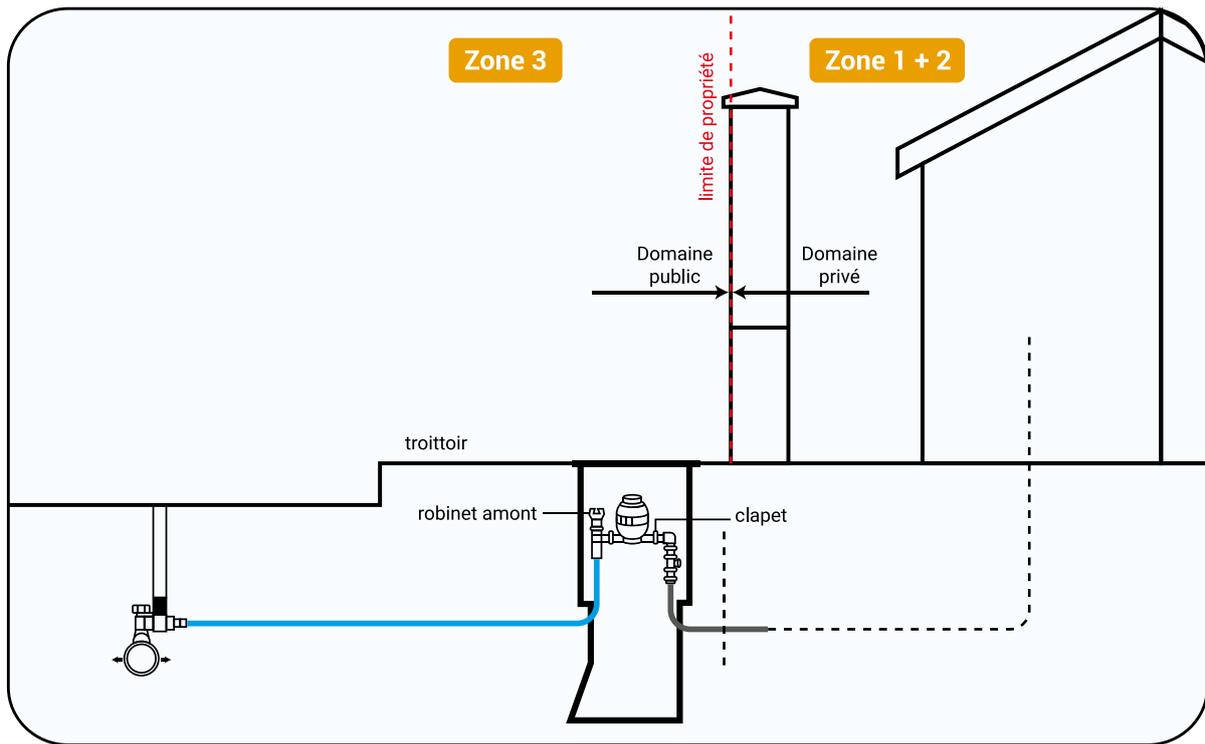


- Installations intérieures (chapitre 4 du Règlement de Service)
- Branchement
- Distribution privée en domaine privé

- Zone 1** La canalisation privée jusqu'au joint aval appartient au propriétaire de l'habitation qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.
- Zone 2** La canalisation (hors compteur) appartient au propriétaire de l'habitation qui s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader. Il est responsable de son accessibilité sur tout son parcours, de sa surveillance et des conséquences dommageables liées au fonctionnement.
- Zone 3** La canalisation publique appartient à la Collectivité qui en est responsable. L'exploitant du service en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.

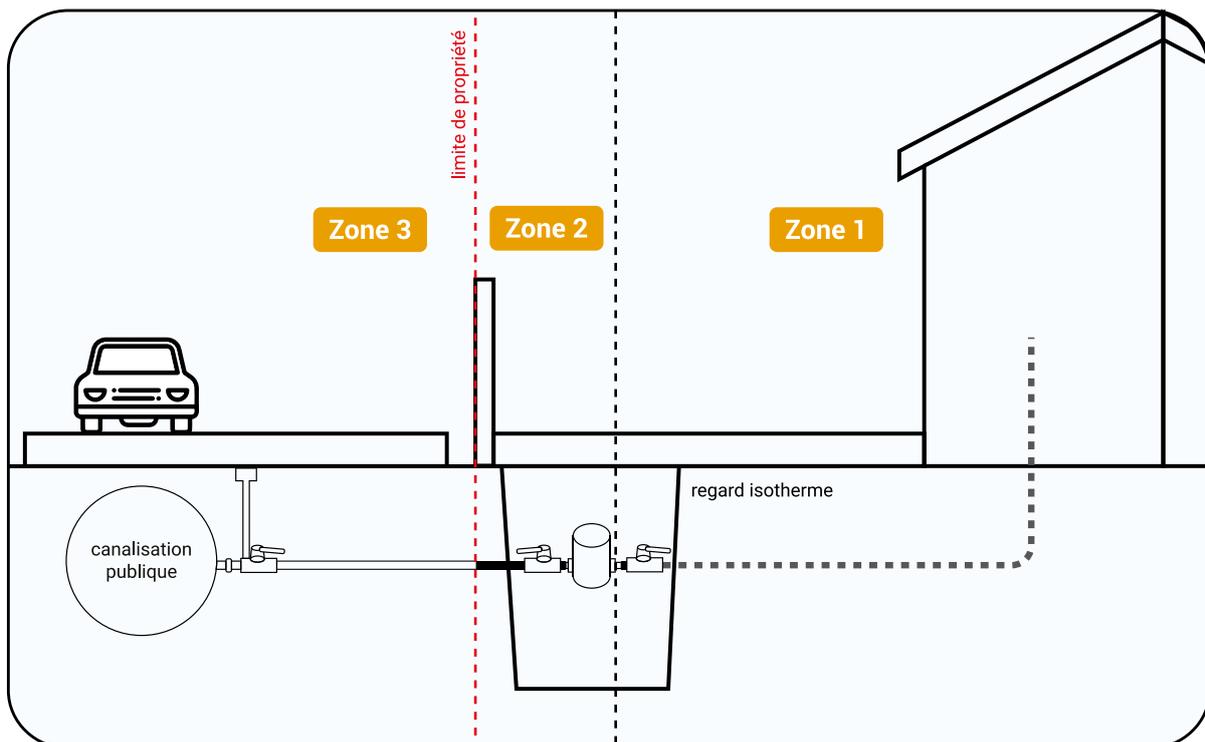


Ensemble de comptage en regard compact sous trottoir

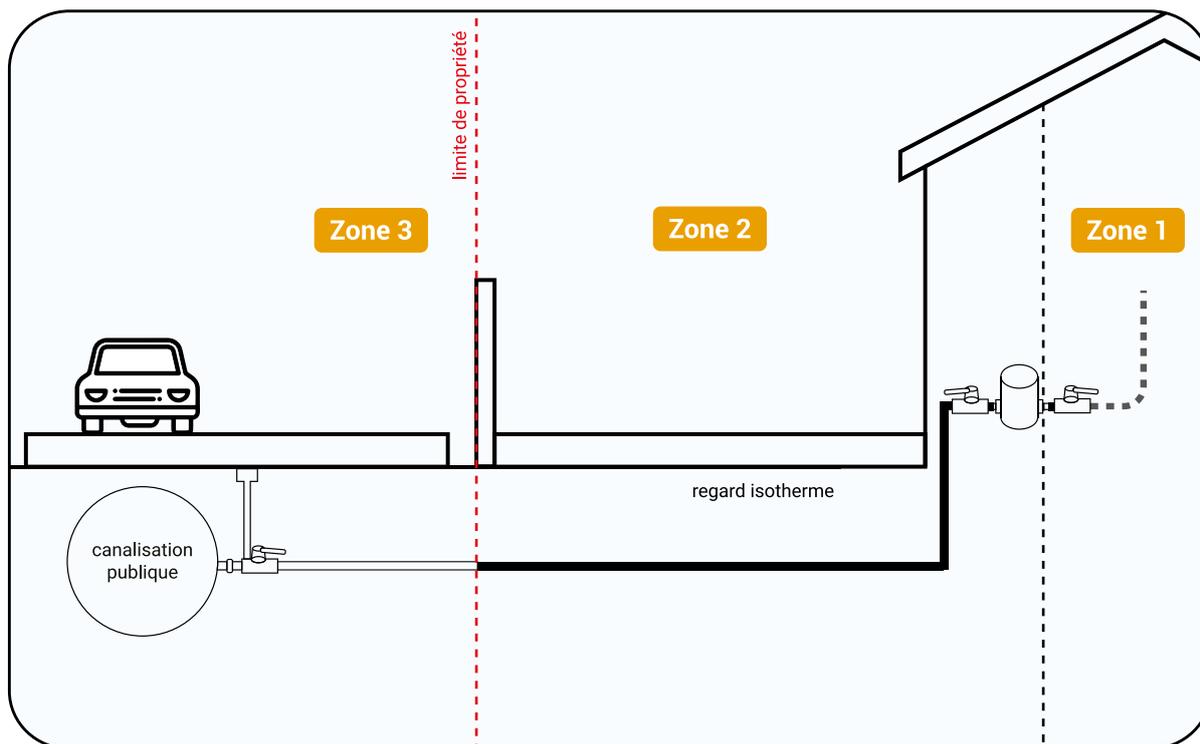


- Distribution après compteur sous domaine public
- Branchement
- Distribution privée en domaine privé

Ensemble de comptage en regard isotherme en domaine privé



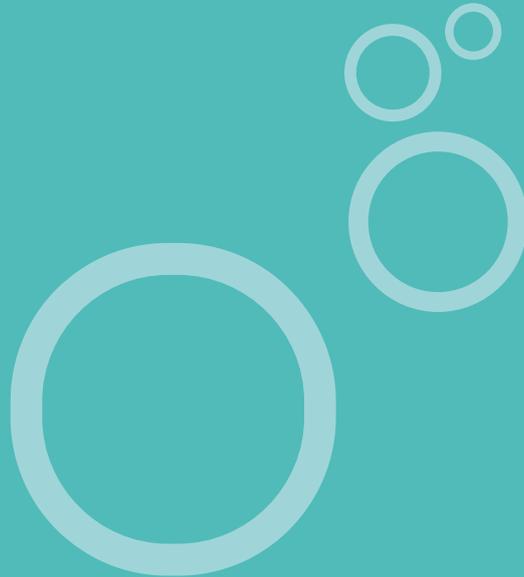
Ensemble de comptage à l'intérieur du bâtiment



- Zone 1** La canalisation privée appartient au propriétaire de l'habitation qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.
- Zone 2** La canalisation (hors compteur) appartient au propriétaire de l'habitation qui s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader. Il est responsable de son accessibilité sur tout son parcours, de sa surveillance et des conséquences dommageables liées au fonctionnement. L'exploitant du service assure l'entretien et les réparations de cette canalisation à ses frais, il ne procède qu'à une remise en état fonctionnelle.
- Zone 3** La canalisation publique appartient à la Collectivité qui en est responsable. L'exploitant du service en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.







26 rue Van Hende - 59000 LILLE
Tél. : 09 69 32 22 12 (appel non surtaxé)

www.mel-ileo.fr

Eau de la Métropole Européenne de Lille - 48, rue des Canoniers - 59 000 LILLE
Société Anonyme au capital de 200 000 euros - RCS 808 578 272 Lille Métropole