

Règlement du service de l'eau



www.quimper-bretagne-occidentale.bzh

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 20/09/2018 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service. Cette distribution d'eau potable est assurée par un exploitant qui est, soit directement la régie communautaire de Quimper Bretagne Occidentale, organisme public, soit un organisme privé dans le cadre d'un contrat de délégation de service public ou d'un marché avec Quimper Bretagne Occidentale. Qu'il soit privé ou public, cet exploitant sera ci-après désigné sous le vocable « distributeur d'eau ». « Vous » désigne l'abonné c'est-à-dire, toute personne, physique ou morale, titulaire d'un abonnement avec le service de l'eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représenté par son syndic. « La collectivité » désigne Quimper Bretagne Occidentale, représentée par son Président, en charge du service de l'eau.

Préambule

« L'usage de l'eau appartient à tous, et chaque personne physique pour son alimentation, son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiques acceptables par tous ».

« L'eau fait partie de notre patrimoine et conformément à un des objectifs du Grenelle de l'environnement, il est souhaitable de réaliser des économies d'eau dans l'habitat. »

1- Le service de l'eau

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à la distribution de l'eau potable (distribution et contrôle de l'eau).

1.1 > La fourniture de l'eau potable

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

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. Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau et pour obtenir des réponses sur le coût des prestations. Vous ne pouvez exiger une pression constante et devez tolérer les variations de pression de faible amplitude ou les modifications permanentes de la pression moyenne compatibles avec l'usage normal des installations. Dans ce dernier cas, vous serez averti à l'avance par le distributeur d'eau.

1.2 > Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- > un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du ministère chargé de la Santé,
- > une information régulière sur la qualité de l'eau, de même

des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,

- > une pression minimale de 1 bar au niveau de votre compteur,

Le distributeur d'eau prend également les engagements de service figurant en annexe 1 du présent règlement. Cette annexe présente également des conseils et bonnes pratiques à observer pour bénéficier pleinement du service d'eau potable. Par ailleurs, les agents du distributeur d'eau portent un signe distinctif et sont munis d'une carte d'accréditation.

Vous avez également la possibilité de consulter les documents publics relatifs au service de l'eau potable auprès de la collectivité délégante : les contrats d'affermage, les rapports annuels sur le prix et la qualité du service ainsi que les comptes-rendus remis par le distributeur d'eau.

1.3 > Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du service de l'eau en contrepartie duquel vous êtes tenu de payer un prix, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- > d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ,
- > d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat,
- > de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- > modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection,
- > faire obstacle à l'entretien et à la vérification des branchements,
- > porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public, manœuvrer les appareils du réseau public,

- > relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un récupérateur d'eau ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- > utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne d'abord la réduction du débit d'alimentation en eau assortie d'une mise en demeure de respecter le règlement de service. Sans effet dans le délai imparti par la mise en demeure, le distributeur d'eau procède à la fermeture de l'alimentation en eau. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé. Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

1.4 > Les interruptions du service

Le distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due au gel ou tout cas de force majeure. La sécheresse, les incendies, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure. Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le distributeur d'eau doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable (en quantité suffisante pour l'alimentation) dans les conditions prévues par la réglementation.

1.5 > Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la collectivité peut autoriser le distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes. En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer à tout moment, en liaison avec la collectivité et lorsqu'il agit selon les directives des autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.6 > En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

2 - Le branchement

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

2.1 > La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend les éléments suivants :

- > la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- > la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- > le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- > le système de comptage comprenant : le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage; le robinet de purge; le clapet anti-retour.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées, de même que le réducteur de pression éventuellement nécessaire en raison des conditions de service.

Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté. Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement. Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Dans les immeubles collectifs, les colonnes montantes et les installations situées à l'aval du compteur général ne font pas partie intégrante du branchement. Ces installations sont posées et entretenues sous la seule responsabilité des copropriétaires ou de leur représentant.

Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête à l'aval du joint du comptage général de l'immeuble.

2.2 > L'installation et la mise en service

Les branchements ne peuvent être réalisés que par le distributeur d'eau (sauf stipulations particulières évoquées à l'article 6-4).

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le « clapet anti-retour »). Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble. La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

2.3 > Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Les factures de réalisation de branchement ou d'extension sont payables à hauteur de 50 % dès présentation du devis ; cet acompte qui vaut acceptation permet d'engager les travaux correspondants, le solde est payable à l'achèvement de ceux-ci sur présentation d'une facture définitive. Les branchements neufs peuvent être réglés par fractions dans la limite de 6 mensualités successives et régulières, dans des conditions convenues par le distributeur d'eau et le demandeur par convention spéciale.

2.4 > L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement, y compris les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les travaux réalisés à l'intérieur des propriétés privées sont effectués en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens. La restitution en l'état initial sera à la charge du distributeur d'eau en dehors des cas mentionnés ci-dessus.

Avant toute intervention, le distributeur d'eau est tenu d'informer l'abonné sur la nature, la localisation et les conséquences de l'intervention.

Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge. Le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. Vous êtes tenu d'informer sans délai le distributeur d'eau en cas de fuite sur votre branchement ou vos installations intérieures ; dans ce dernier cas, vous êtes tenu de fermer le robinet avant compteur.

Les événements « fuite » concernés par la réduction de facturation visée à l'article 5.3 du présent règlement couvrent une fuite dument identifiée par le distributeur d'eau et dans la limite d'un tel événement par période de deux ans glissants. Cette période pourra être réduite à titre exceptionnel par la collectivité. A compter de la constatation de la fuite, vous disposez d'un délai de 2 mois pour assurer la réparation. L'évènement « fuite » débute lorsque vous avez informé par écrit ou par courrier électronique le distributeur d'eau.

Afin d'attester que la consommation excédant votre consommation moyenne ne résulte pas d'une faute ou d'une négligence de votre part, le distributeur d'eau constate la bonne réparation de la fuite par vos soins. Le distributeur d'eau dresse à cette occasion un procès-verbal qui mentionnera l'index du compteur relevé lors de ce constat. Ce procès-verbal emporte clôture de l'évènement « fuite » considéré. Le déplacement correspondant sera mis à la charge du distributeur d'eau ou à votre charge en fonction de la réparation effectuée ou non par l'usager.

2.5 > La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge.

Les cas de fermeture et d'ouverture sont les suivants :

- > une fermeture demandée pour éviter les préjudices

qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux notamment pendant l'absence des usagers : les abonnés peuvent demander au distributeur d'eau, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé à leurs frais ,

- > dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés,
- > une réouverture d'un branchement fermé en application de l'article 1.3 du présent règlement du service.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme prononcée à l'issue de la première année suivant la fermeture, sauf demande contraire de l'abonné.

Le tarif applicable figure au bordereau de prix en annexe du présent règlement de service (annexe 2).

2.6 > Modification du branchement

La charge financière incluant la remise en état est supportée par le demandeur de la modification du branchement. Dans le cas où le demandeur est le distributeur d'eau ou la collectivité, les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par la collectivité (sous contrôle du distributeur). Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéficiaire, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

2.7 > Branchement incendie à usage privé

Le réseau incendie établi par l'abonné devra être conforme à la réglementation en vigueur. Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau fournis par l'installation privée.

3 - Le compteur

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

3.1 > Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil. Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification. Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

3.2 > L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) 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 parfaitement accessible pour toute intervention). Le compteur est placé dans un regard incongélable agréé, fourni et posé par vos soins ou par le distributeur d'eau. Nul ne peut déplacer l'abri ni en modifier l'installation ou les conditions

d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau. Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

3.3 > La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. 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 du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée. La période contestée couvre la période à compter du dernier relevé du compteur.

3.4 > L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais. Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture de son branchement.

4 - 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.

4.1 > La souscription du contrat

Le contrat de fourniture d'eau peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic. Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès du distributeur d'eau. Vous recevrez alors le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, un dossier d'information sur le service de l'eau. Le règlement de la première facture dite « facture-contrat » vaut accusé de réception des conditions particulières du contrat et du règlement du service de l'eau. Il vaut acceptation à l'issue de 14 jours après l'accusé de réception, conformément à la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 sur la consommation.

Votre contrat prend effet soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective), soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau. Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978.

4.2 > Abonnements temporaires

Les abonnements temporaires sont consentis par le distributeur d'eau dans les conditions suivantes :

- > l'existence d'un réseau de distribution de l'eau potable au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service,
- > la signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

Une convention particulière fixera la durée de la fourniture, les frais, les modalités de paiement, les délais de mise en service.

4.3 > La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment dans les conditions fixées à l'annexe 1. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée : l'abonné doit payer la part proportionnelle du tarif correspondant au volume d'eau réellement consommé, déduction faite de sa facture du montant calculé au prorata temporis correspondant au surplus de la partie fixe perçue d'avance par le distributeur d'eau.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau.

Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts. Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations, selon les modalités prévues à l'article 1.3 et annexe 1.

4.4 > Si vous habitez en habitat collectif

Si vous n'êtes pas déjà individualisé, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'une copropriété (immeuble collectif ou lotissement privé), selon les dispositions légales en vigueur. Elle est mise en place simultanément dans tout l'immeuble. Cette individualisation est soumise à :

- > la signature préalable d'une convention de mise en œuvre de l'individualisation des comptages des logements par le propriétaire ou son représentant,
- > la mise en conformité des installations intérieures de la copropriété, à la charge du propriétaire, détaillée ci-dessous :
 - chaque logement individuel d'une même copropriété sera équipé d'un compteur d'au plus 10 ans d'un type et d'un modèle agréé par le distributeur d'eau, d'un dispositif anti-retour et d'un robinet d'arrêt à verrouillage de type inviolable, cet ensemble sera dans tous les cas situé à l'extérieur des logements, au choix en gaine palière, dans un local technique ou à l'extérieur des bâtiments,

- la copropriété sera équipée d'un compteur général en pied d'immeuble ou en local technique.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- > tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel,
- > un contrat spécial dit « contrat collectif » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

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, un contrat unique au service de l'eau.

5 - Votre facture

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

5.1 > La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques, conformément à la réglementation en vigueur.

La distribution de l'eau

Avec le cas échéant, une part revenant au distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'eau; une part revenant à la collectivité pour couvrir les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction des installations de production et de distribution d'eau.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

Les redevances aux organismes publics

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

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

5.2 > L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- > selon les termes du contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- > par délibération de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- > par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs sont tenus à votre disposition par le distributeur d'eau.

5.3 > Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins 1 fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place soit un avis de second passage, soit une « carte relevé » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 10 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la « carte relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai de 1 mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, le débit d'alimentation en eau peut être réduit à vos frais.

En cas de blocage du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le distributeur d'eau.

Vous ne pouvez pas solliciter une réduction de facturation sur la consommation enregistrée par votre compteur, que vous avez toujours la possibilité de contrôler. Cependant, en cas de consommation supérieure ou égale à deux fois votre consommation moyenne, lorsqu'elle est due à une fuite après compteur dûment constatée, et sauf si celle-ci résulte d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous bénéficiez d'une réduction de facturation. Une information de l'utilisateur lui est faite dans les meilleurs délais pour l'avertir de cette surconsommation. Dans ce cas, vous ne supportez le paiement que d'une consommation égale à deux fois votre consommation habituelle. Celle-ci est estimée comme la moyenne des quatre dernières périodes équivalentes et complètes de relevé ou, à défaut, à la dernière période équivalente. A défaut de références suffisantes, la consommation facturée est calculée forfaitairement à hauteur de 60 m³/an pour un usage domestique. Les modalités d'application de ces dispositions sont précisées par l'article 2.4 du présent règlement.

5.4 > Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- > un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation, > la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- > chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

5.5 > Les modalités et délais de paiement

Sauf dérogation accordée par convention particulière, le paiement doit être effectué par l'abonné dans un délai fixé en annexe 1 suivant, soit la réception de la facture, soit la réception de la réponse du distributeur d'eau en cas de réclamation de l'abonné présentée conformément aux dispositions du présent règlement de service.

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

La part fixe de la redevance d'eau potable (abonnement) est payable d'avance pour chaque période de facturation. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée *pro rata temporis*.

La part variable de la redevance d'eau potable est facturée à terme échu.

Pour chaque période de facturation, le volume facturé est établi à partir, soit d'une estimation de consommation, soit du relevé correspondant.

La facturation des abonnés (à l'exception des gros consommateurs), se fera en deux fois :

> en fin de premier semestre : ce montant comprend l'abonnement correspondant au 2^e semestre de l'année en cours, ainsi que la consommation constatée lors du relevé ou la consommation estimée (50 % de la consommation précédente),

> en fin de second semestre : ce montant comprend l'abonnement correspondant au 1^{er} semestre de l'année n+1, ainsi que la consommation constatée lors du relevé, déduction éventuelle de l'acompte facturé en fin de premier semestre.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie d'après le relevé de votre compteur du 2^e semestre de l'année.

La mensualisation se fait alors à un rythme semestriel. Dans ce cas, vous payez 80 % du montant de votre dernière facture en 4 mensualités.

Le solde à payer, au vu du relevé suivant, est prélevé en une fois au cours du mois suivant la date du relevé. Le nombre de prélèvement pourra être réduit pour atteindre une somme minimum de 15 € chacun. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. Les moyens de paiement mis à la disposition des abonnés sont le prélèvement automatique, la mensualisation, par Internet, par carte bancaire, par TIP, par chèque, en espèces, par mandat compte auprès des distributeurs d'eau.

La tarification appliquée est celle des abonnés non mensualisés.

5.6 > Difficultés de paiement

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

Le service des eaux s'engage à trouver des solutions personnalisées en coordination avec les services sociaux concernés, notamment la commission locale de l'aide sociale d'urgence des services de la Préfecture et des services compétents du Conseil départemental pour permettre d'assurer la continuité de la fourniture d'eau potable.

Le service des eaux pourra accorder des facilités et échéanciers adaptés de paiement aux abonnés, notamment la mensualisation des paiements. Il doit informer les usagers en difficultés sur les moyens de réduire autant que possible leur consommation d'eau. Les abonnés en situation de difficultés de paiement doivent informer le service des eaux à l'adresse indiquée sur leur facture avant l'expiration du délai de paiement. Le service des eaux informera ces abonnés de la procédure à suivre auprès des services sociaux compétents.

Lorsque la preuve a été faite qu'un dossier a été déposé auprès

des services sociaux, toute mesure coercitive est suspendue jusqu'à ce que les services sociaux aient statué.

5.7 > Réclamations concernant le paiement

Toute réclamation concernant le paiement doit être adressée par écrit au distributeur d'eau à l'adresse mentionnée sur la facture.

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une réponse motivée dans le délai fixé en annexe 1 à compter de sa réception. Le délai de paiement de la facture est suspendu jusqu'à réception de la réponse du distributeur d'eau.

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.

5.8 > En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance simple. Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, au moins 3 semaines après la date d'exigibilité, en recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure et restée sans effet dans le délai indiqué (au minimum de 5 jours), la facture est majorée pour frais de recouvrement. Le montant figure sur la facture. En cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le recouvrement des factures par toutes voies de droit.

5.9 > Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du Tribunal de Quimper.

5.10 > Prise d'eau frauduleuse

Toute prise frauduleuse d'eau constatée par le distributeur d'eau ou la collectivité telle que décachetage du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, décachetage non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, etc., donne lieu au paiement d'un forfait de consommation d'eau dont le montant est défini par délibération de la collectivité.

6 - Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis les systèmes de comptage individuel des logements.

6.1 > Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. L'installateur doit mettre en place tout équipement adapté à la pression de distribution afin d'assurer le bon

fonctionnement des installations intérieures. 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. Dans un immeuble à habitat collectif, ni l'état ni le matériau constitutif des canalisations à l'aval du compteur général d'immeuble ne doivent être susceptibles d'entraîner une dégradation de la qualité de l'eau distribuée ou sa non-conformité.

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, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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

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

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

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

6.2 > Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avertir le distributeur et la collectivité. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations afin de :

- > procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits, du récupérateur d'eau ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- > constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,
- > vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé au prix fixé par délibération du conseil communautaire. S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire. A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si,

après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée.

Il est rappelé que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits, d'une récupération d'eau ou forage à usage domestique. En cas de risque de contamination de l'eau délivrée sur le réseau public, le distributeur d'eau procède immédiatement à la fermeture provisoire du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation.

6.3 > L'entretien et le renouvellement

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

6.4 > Réalisation des réseaux internes et raccordement au réseau public des lotissements et autres opérations d'urbanisme

Le distributeur d'eau est consulté sur les projets de travaux des maîtres d'ouvrage privés (lotisseurs et constructeurs). Si un réseau de distribution d'eau interne au lotissement est destiné à être rétrocédé à la collectivité, celle-ci définit les prescriptions techniques applicables à sa réalisation et dispose d'un droit de regard sur la réalisation des travaux.

La tuyauterie des branchements au réseau de distribution d'eau potable interne au lotissement sera réalisée par l'entreprise compétente librement choisie par le maître d'ouvrage sous contrôle du distributeur d'eau si ce réseau est destiné à être rétrocédé à la collectivité.

La finition des branchements, c'est-à-dire le regard de comptage et le dispositif de comptage, sont alors fournis et posés par le distributeur d'eau aux frais du maître d'ouvrage. Le prix de cette prestation est établi en application des prix figurant au bordereau des prix (annexé au contrat d'affermage ou délibéré par la collectivité).

Les lotissements dont le réseau de distribution d'eau ne fait pas l'objet d'une rétrocession à la collectivité sont desservis à partir d'un compteur général posé par le distributeur d'eau. Le réseau de distribution d'eau intérieur est géré aux frais et aux soins de la copropriété du lotissement, selon les règles de l'article 5.4.

6.5 > Prestations proposées au profit des abonnés

Le distributeur d'eau peut réaliser, à la demande des abonnés, des prestations dont la nature et le prix figurent au bordereau de prix en annexe du présent règlement de service (annexe 2). Ces prestations sont payables sur présentation de la facture établie par le distributeur d'eau.

7- Exécution du règlement

Le président, les agents de la collectivité, le distributeur d'eau, sont chargés de la bonne exécution du règlement.

8. Date d'application

Le présent règlement de service entre en vigueur :

- à compter du 30 Septembre 2018 sur le territoire des communes de Quimper, Ergué-Gabéric, Pluguffan, Plonéis, Plomelin, Plogonnec, Guengat, Locronan ;
- à compter du 1^{er} janvier 2019 sur l'ensemble du territoire de Quimper Bretagne Occidentale.

Il sera adressé à tous les abonnés du service des eaux.

La collectivité, Quimper Bretagne Occidentale

Annexes au règlement du service d'eau

Pour les villes de Ergué-Gabéric, Locronan, Pluguffan et Quimper

Annexe 1

Engagements de service du distributeur d'eau

- > une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures,
- > un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **0 969 323 529** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 40 minutes en cas d'urgence,
- > un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **0 969 323 529** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions, et 24 h/ 24 en dehors des heures de bureau pour le service dépannage,
- > une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **Service client Centre Ouest - TSA 30117 - 37911 Tours Cedex 9** dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- > un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes au **58 route du Loc'h - ZAC de Gourvily 29196 Quimper cedex**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi, 9 h 30 - 11 h 30 et 13 h 30 - 15 h 30**
- > la mise en place d'un portail internet dédié à l'adresse suivante www.service-client.veoliaeau.fr permettant une information en temps réel notamment en cas de gestion de crise.

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- > l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- > la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et remise au distributeur d'eau d'un chèque de 50 % du montant total du devis,

- > une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme,
- > une fermeture de branchement dans un délai de 1 jour ouvré à la suite votre demande, en cas de départ.

Résiliation du contrat au numéro de téléphone suivant **0 969 323 529** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : **Service client Centre Ouest - TSA 30117 - 37911 Tours Cedex 9**, avec un préavis de 5 jours.

Conditions de résiliation du contrat par le distributeur d'eau :

- > si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,

Annexe 2

Bordereau des prix au 01/01/2018

Les tarifs ci-dessous sont ceux prévus au contrat de délégation de service avec la collectivité, révisés au 01/01/2018. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public.

Sur simple appel téléphonique auprès de l'exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur détaillés ci-dessous.

| Frais | Coût en euros HT | | | |
|---|--|--|--|--|
| | Ergué Gabéric | Locronan | Pluguffan | Quimper |
| Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du délégataire au compteur) | 36,84 € | 35,00 € | 35,06 € | 36,57 € |
| Pénalité pour retard de paiement de votre facture : - 1 ^{er} rappel - 2 ^{ème} rappel | | | | |
| Frais de relance pour retard de paiement de votre facture | 10,53 € à la seconde relance | 10,00 € à la seconde relance | 10,02 € à la seconde relance | 10,45 € à la seconde relance |
| Duplicata de facture | Gratuit | Gratuit | Gratuit | Gratuit |
| Frais pour fermeture/ Ouverture de branchement | 36,84 € | 35,00 € | 35,06 € | 36,57 € |
| Intervention pour travaux minimes sur le branchement | Sur devis | Sur devis | Sur devis | Sur devis |
| Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact | 159,98 € | 155,00 € | 160,27 € | 158,79 € |
| Fourniture et pose d'un dispositif individuel de régulation de la pression | Voir bordereau de prix du contrat (82,10 € HT/ Dn 15 mm) | Voir bordereau de prix du contrat (79,50 € HT/ Dn 15 mm) | Voir bordereau de prix du contrat (82,14 € HT/ Dn 15 mm) | Voir bordereau de prix du contrat (81,49 € HT/ Dn 15 mm) |

Annexes au règlement du service d'eau

Pour les villes de Guengat, Plogonnec, Plomelin et Plonéis

Annexe 1

Engagements de service du distributeur d'eau

- > une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures,
- > un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 77 62 40 09** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures en cas d'urgence,
- > un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 77 62 40 09** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8 h à 18 h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions, et 24 h/ 24 en dehors des heures de bureau pour le service dépannage,
- > une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **SAUR – Service clientèle – TSA 99103 – 29129 Pont l'Abbé** dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- > un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes au **ZA de Bel Air – 1 rue de la Boissière – 29700 Pluguffan**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi, 8 h à 12 h** sans rendez-vous et **de 13 h30 à 18 h sur rendez-vous**.
- > la mise en place d'un portail internet dédié à l'adresse suivante www.saurclient.fr permettant une information en temps réel notamment en cas de gestion de crise.

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- > l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- > la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et remise au distributeur d'eau d'un chèque de 50 % du montant total du devis,

- > une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme,
- > une fermeture de branchement dans un délai de 1 jour ouvré à la suite votre demande, en cas de départ. **Résiliation du contrat** au numéro de téléphone suivant **02 77 62 40 00** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : SAUR – Service clientèle – TSA 99103 – 29129 Pont l'Abbé Cedex.

Conditions de résiliation du contrat par le distributeur d'eau :

- > si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau.

Annexe 2

Bordereau des prix au 01/01/2018

Les tarifs ci-dessous sont indiqués à la date de signature du contrat de délégation de service avec la collectivité. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public.

Sur simple appel téléphonique auprès de l'exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur détaillés ci-dessous.

| Frais | Coût en euros HT | | | |
|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| | Guengat | Plogonnec | Plomelin | Plonéis |
| Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du délégataire au compteur) | 38,84 € | 38,84 € | 38,84 € | 38,84 € |
| Pénalité pour retard de paiement de votre facture : | | | | |
| - 1 ^{er} rappel | 3,83 € | 3,83 € | 3,83 € | 3,83 € |
| - 2 ^{ème} rappel | 11,50 € | 11,50 € | 11,50 € | 11,50 € |
| Frais de relance pour retard de paiement de votre facture | | | | |
| Duplicata de facture | Gratuit | Gratuit | Gratuit | Gratuit |
| Frais pour fermeture/ Ouverture de branchement | 45,99 € | 45,99 € | 45,99 € | 45,99 € |
| Intervention pour travaux minimes sur le branchement | Sur devis | Sur devis | Sur devis | Sur devis |
| Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact | Sur devis selon diamètre du compteur |
| Fourniture et pose d'un dispositif individuel de régulation de la pression | Partie privée du branchement |

Annexes au règlement du service d'eau

Pour les communes de Briec – Edern – Landrévarzec – Landudal – Langolen

Annexe 1

Engagements de service du distributeur d'eau

- ▶ une proposition de rendez-vous dans un délai de 5 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage d'une heure ;
- ▶ un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **06 07 79 23 29** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien d'une heure en cas d'urgence ;
- ▶ un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 29 40 15 59** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- ▶ une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec** dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture ;
- ▶ un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes au **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi 8 h 30 à 12 h 30** ;

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- ▶ l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) ;
- ▶ la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
- ▶ une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme et dans tous les cas, après remise de la demande d'ouverture de contrat ;
- ▶ une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à la suite votre demande, en cas de départ.

Résiliation du contrat :

Au numéro de téléphone suivant **02 29 40 15 59** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : **63 rue du Général de Gaulle – 29510 Briec**, avec un préavis de 5 jours.

Conditions de résiliation du contrat par le distributeur d'eau :

- ▶ si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau ;
- ▶ ou en cas de défaut de paiement et après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure de payer.

Annexe 2

Bordereau des prix

La collectivité délibère chaque année pour fixer les tarifs des prestations relevant du service tant au niveau des travaux que des frais administratifs.

Les tarifs en vigueur pour l'année 2018 sont les suivants :

| Frais | Coût en euros HT |
|---|------------------|
| Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du délégataire au compteur) | 36,02 € |
| Duplicata de facture | Gratuit |
| Frais pour fermeture/ Ouverture de branchement | 40,09 € |
| Intervention pour travaux minimes sur le branchement | Sur devis |
| Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact | 152 € |
| Fourniture et pose d'un dispositif individuel de régulation de la pression | 92,96 € |

Annexe 1

Engagements de service du distributeur d'eau

- une proposition de rendez-vous dans un délai de 5 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage d'une heure ;
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **06 07 79 23 29** (prix d'un appel local), 24 h/ 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien d'une heure en cas d'urgence ;
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone suivant : **02 98 73 53 33** (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- une réponse écrite à vos courriers envoyés à l'adresse suivante : **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven** dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture ;
- un accueil physique à votre disposition dans les conditions suivantes **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven**. Jours et heures d'ouverture : **du lundi au vendredi de 9 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h .00**

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) ;
- la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours (ou ultérieurement à la date qui vous convient) après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme et dans tous les cas, après remise de la demande d'ouverture de contrat ;
- une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à la suite votre demande, en cas de départ.

Résiliation du contrat :

Au numéro de téléphone suivant **02 98 73 53 33** (prix d'un appel local) ou par lettre simple à l'adresse suivante : **Mairie, 2 rue Saint-Laurent, 29180 Quéménéven**, avec un préavis de 5 jours.

Conditions de résiliation du contrat par le distributeur d'eau :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau ;
- ou en cas de défaut de paiement et après l'expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre de mise en demeure de payer.

Annexe 2

Bordereau des prix

La collectivité délibère chaque année pour fixer les tarifs des prestations relevant du service tant au niveau des travaux que des frais administratifs.

Les tarifs en vigueur pour l'année 2018 sont les suivants :

| Frais | Coût en euros HT |
|---|------------------|
| Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du délégataire au compteur) | 36,02 € |
| Duplicata de facture | Gratuit |
| Frais pour fermeture/ Ouverture de branchement | 40,09 € |
| Intervention pour travaux minimes sur le branchement | Sur devis |
| Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage est exact | 152 € |
| Fourniture et pose d'un dispositif individuel de régulation de la pression | 92,96 € |