

Article 1 – OBLIGATION DU SERVICE

Le Service des Eaux est tenu de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement selon les modalités prévues à l'article 6 ci-après. Il est responsable du bon fonctionnement du Service.

Les branchements et les compteurs sont établis sous la responsabilité du Service des Eaux, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Il est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du Service.

Le Service des Eaux est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur.

Toutefois lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendies), le Service sera exécuté selon les dispositions des articles 26 à 28 du règlement de service.

Il est tenu d'informer la Collectivité et la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers soit directement, soit indirectement par les différentes utilisations qui peuvent être faites (bain, arrosage...).

Tout justificatif de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité est mis à disposition de tout abonné qui en fait la demande, soit par la Collectivité responsable de l'organisation du Service de distribution d'eau soit par le Préfet du département intéressé, dans les conditions prévues par la loi n°78.753 du 17 Juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public.

Ces justificatifs sont assortis de commentaires à éclairer utilement l'abonné.

Article 2 – DEFINITION DU BRANCHEMENT

Le branchement comprend depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt sous bouche à clef placé sous la voie publique,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- le robinet avant compteur,
- le compteur.

Le compteur sera posé en terrain privé dans un regard construit en limite de propriété sauf lorsque ce sera techniquement impossible (cas de bâtiment avec façade sur rue).

Le branchement, dans sa partie immédiatement après compteur, partie privée appartenant au propriétaire de l'immeuble et n'entrant pas dans le périmètre affirmé, devra obligatoirement comprendre :

- un robinet de purge,
- un robinet d'arrêt,
- un clapet anti-retour,

Article 3 – MISE EN SERVICE DES BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement au Service des Eaux des sommes éventuellement dues pour son exécution, conformément à l'article 20 du règlement de service.

Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service des Eaux.

Le compteur doit être placé en propriété et aussi près que possible des limites du domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps par le Service des Eaux.

Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments de l'abonné le permet, le compteur doit être posé dans une niche ou un regard.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement situé dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible, afin que le Service des Eaux puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service des Eaux compte tenu des besoins annoncés par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, l'une des parties propose à l'autre le remplacement du compteur par un matériel adapté aux nouveaux besoins de l'abonné. L'opération s'effectue aux frais de l'abonné.

L'abonné doit signaler sans retard au Service des Eaux tout indice d'un fonctionnement défectueux du branchement et du compteur.

Article 4 – DEMANDE D'ABONNEMENT

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi.

L'abonnement donne lieu au versement de frais forfaitaires d'accès au service.

Dans le cas particulier d'un immeuble collectif, il est précisé :

- d'une part, que la capacité de contracter l'abonnement n'est reconnue qu'au propriétaire de l'immeuble ou à son syndic, s'il s'agit d'un immeuble en copropriété et à lui seul. Il ne sera, en aucun cas, consenti d'abonnement directement aux locataires ou aux copropriétaires d'un tel immeuble ;
- d'autre part, que les obligations d'exécution de travaux définies dans le présent règlement comme étant à la charge du Service des Eaux ont pour limite le compteur général placé à l'entrée de l'immeuble et non pas les compteurs divisionnaires qui peuvent exister dans chaque logement ou appartement.

Le Service des Eaux est tenu de fournir de l'eau à toute personne remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de huit jours à compter de la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant.

S'il faut réaliser un branchement neuf, le délai maximal est de deux mois, sauf dans le cas où une extension de réseau est nécessaire.

Le Service des Eaux peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

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

Article 5 – REGLES GENERALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS ORDINAIRES

Les abonnements ordinaires sont souscrits pour une période de six mois. Les demandes d'abonnements peuvent être formulées par écrit.

Sauf dénonciation dans les formes et délais prévus à l'article 6 ils se renouvellent par tacite reconduction par période de six mois.

La souscription d'un contrat d'abonnement en cours du trimestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé à compter de la date de souscription, ainsi que la prime fixe du trimestre.

Lors de la souscription de son abonnement, l'abonné est informé du tarif en vigueur. Ce tarif précise la part de la recette revenant à chacun des organismes auxquels reviennent les fonds.

Article 6 – CESSATION, RENOUVELLEMENT, MUTATION ET TRANSFERT DES ABONNEMENTS ORDINAIRES

Le préavis de résiliation est de 5 jours.

La résiliation peut se faire :

- soit par lettre recommandée avec accusé de réception ;
- soit par lettre simple. Dans ce cas la preuve de la résiliation résulte du paiement de la facture d'arrêt du compte.

La résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de trimestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé, la prime fixe du trimestre en cours reste acquise au Service des Eaux.

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement est en règle générale, laissé en service. En conséquence, l'abonné sortant doit fermer le robinet d'arrêt avant compteur ; en cas d'impossibilité, il doit demander l'intervention du Service des Eaux. Le Service des Eaux n'est pas responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés en position ouverte.

L'ancien abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayant droits restent responsables vis-à-vis du Service des Eaux de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Article 7 – INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE, FONCTIONNEMENT, REGLES GENERALES

Les installations intérieures de l'abonné commencent inclusivement à partir du joint de sortie du compteur et comporteront au moins le robinet de purge et le robinet après compteur ainsi que, comme il est dit, à l'article 15 du règlement de service, le dispositif anti-retour.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné et à ses frais. Le Service des Eaux est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique ou à la qualité de l'eau. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à la Collectivité ou aux tiers, tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

A défaut, le Service des Eaux peut imposer un dispositif anti-bélier.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Service des Eaux, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout organisme mandaté par la Collectivité peuvent, en accord avec l'abonné, procéder à leur vérification.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Les abonnés pourront être invités à mettre fin aux anomalies éventuellement constatées par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de correction de ces anomalies dans les quinze jours qui auront suivi la réception de cette lettre recommandée, le Service des Eaux sera en droit de fermer le branchement sans autre préavis.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, notamment pendant l'absence des usagers, les abonnés peuvent demander au Service des Eaux, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé à leurs frais (dans les conditions prévues au deuxième alinéa de l'article 12).

ARTICLE 8 – INSTALLATIONS INTERIEURES DE L'ABONNE - INTERDICTIONS

Il est formellement interdit à l'abonné :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locaux, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets ;
- de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêts ou du robinet de purge.

L'abonné ayant la garde de la partie du branchement non située sur le domaine public, les mesures conservatoires qu'il peut être amené à prendre de ce fait ne sont pas visées, sous réserve qu'il en ait immédiatement averti le Service des Eaux.

Toute infraction au présent article expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement sans préjudice des poursuites que le Service pourrait exercer contre lui.

Toutefois, la fermeture du branchement doit être précédée d'une mise en demeure préalable de dix jours notifiée à l'abonné, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit.

ARTICLE 9 – COMPTEURS, RELEVES, FONCTIONNEMENT, ENTRETIEN

Toutes facilités doivent être accordées au Service des Eaux pour le relevé du compteur qui a lieu au moins une fois par an pour les abonnements ordinaires et dans les conditions prévues à leur contrat pour les abonnements spéciaux. Si, à l'époque d'un relevé, le Service des Eaux ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place soit un avis de second passage, soit une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée au Service des Eaux dans un délai maximal de huit jours. Si lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la carte-relevé n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente : le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant. En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le Service des Eaux est en droit d'exiger de l'abonné qu'il le mette en mesure, en lui fixant rendez-vous, de procéder contre remboursement des frais par l'abonné à la lecture du compteur, et ceci dans le délai maximum de 30 jours, faute de quoi, de même qu'en cas de fermeture de la maison, le Service des Eaux est en droit de procéder à la fermeture du branchement. En cas d'arrêt du compteur la consommation pendant l'arrêt est calculée sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, s'il y a eu mesure de consommation pendant un laps de temps nettement déterminé.

Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Service des Eaux supprime immédiatement la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement de la redevance d'abonnement jusqu'à la fin de l'abonnement.

L'abonné doit prendre, à ses risques et périls, toutes les précautions utiles pour garantir son compteur contre les retours d'eau chaude, les chocs et les accidents divers. Il est responsable du gel de son compteur.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Service des Eaux, que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de l'utilisateur et des usures normales. Tout remplacement et toute réparation de compteur, dont les dispositifs de scellement auraient été enlevés et qui aurait été ouvert ou démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (gel, incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, etc. ...), sont effectués par le Service des Eaux, aux frais exclusifs de l'abonné, auquel incombe le soin de prendre les mesures nécessaires pour éviter les accidents dont il s'agit.

Les dépenses ainsi engagées par le Service des Eaux pour le compte d'un abonné font l'objet d'un mémoire dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

ARTICLE 10 – COMPTEURS, VERIFICATION

Le Service des Eaux pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile. Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

L'abonné a le droit de demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place par le Service des Eaux en présence de l'abonné sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires visées à l'article 13 du règlement de service, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Ces frais sont fixés forfaitairement à la valeur indexée de 80m3 pour le jaugeage d'un compteur jusqu'à Qn 3.5 M3/h. Les frais de jaugeage d'un compteur de calibre supérieur ainsi que ceux d'étalonnages sur banc d'essai agréé par la DRIRE seront estimés selon les dépenses réelles. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service des Eaux. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

Le Service des Eaux a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des abonnés.

ARTICLE 11 – PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

Les primes fixes sont payables, par trimestre et à terme échu. Les redevances au mètre cube correspondant à la consommation sont payables dès constatation. Toutefois, dans le cas de relevés annuels, le Service des Eaux pourra effectuer un acompte estimé de la consommation trimestrielle, correspondant au quart de la consommation annuelle précédente. Ce montant sera payable à trimestre échu en même temps que la prime fixe du trimestre considéré. Le montant de la prime fixe est dû en tout état de cause.

Sauf disposition contraire, le montant des factures doit être acquitté dans le délai maximum de 15 jours suivant leur réception. Toute réclamation doit être adressée par écrit au Service des Eaux.

L'abonné n'est jamais fondé à solliciter une réduction de consommation en raison de fuites dans ses installations intérieures car il a toujours la possibilité de contrôler lui-même la consommation indiquée par son compteur.

Si les factures ne sont pas payées dans un délai de 15 jours à partir de leur réception, et si l'abonné ne peut apporter la preuve du bien-fondé de sa réclamation, le branchement peut être fermé jusqu'à paiement des sommes dues, dix jours après notification de la mise en demeure, sans préjudice des poursuites qui peuvent être exercées contre l'abonné. La réouverture du branchement n'intervient qu'après justification par l'abonné auprès du Service des Eaux du paiement de l'arriéré. S'il y a récurrence, le Service des Eaux est en droit de résilier l'abonnement.

Les factures sont mises en recouvrement par le Service des Eaux, habilité à en faire poursuivre le versement par tout moyen de droit commun ; tous les frais engagés à cette fin (démarches, débours, honoraires, frais de procédure etc. ...) seront à la charge des abonnés concernés conformément à la loi du 9 Juillet 1991.

ARTICLE 12 – FRAIS DE FERMETURE ET DE REOUVERTURE DE BRANCHEMENT – FRAIS DE RELANCE DES IMPAYÉES

1) Frais de fermeture et de réouverture de branchement

Les frais de fermeture et réouverture de branchement sont à la charge de l'abonné. Le montant de chacune de ces opérations est fixé :

- à 25 fois la valeur HT du mètre cube d'eau (prix en vigueur au moment de l'opération de fermeture et de réouverture de branchements) s'il s'agit d'une simple résiliation, ou d'une fermeture demandée en application du dernier alinéa de l'article 14 du règlement de service ;
- à 50 fois cette même valeur si ces opérations sont consécutives à une impossibilité de relevé du compteur ou au non-paiement des redevances ;
- à 100 fois cette même valeur, sans préjudice des dispositions de l'article 31 du règlement de service, s'il s'agit de rouvrir un branchement fermé en application de l'article 16 du règlement de service.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la prime fixe tant que celui-ci n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme acquise à l'issue du premier trimestre suivant la fermeture.

2) Frais de relance des factures impayées

Pour permettre au Service des Eaux d'engager toute procédure de droit, visant au paiement des factures, celui-ci pourra majorer les sommes impayées d'une participation aux frais de relances dont le détail est basé au maximum sur « n » fois le HT du mètre cube d'eau, prix (fermier) en vigueur au moment des relances :

- lettre de relance simple (par facture impayée) : n = 5m3
- lettre de relance en recommandée (par facture impayée) : n = 10m3
- constitution du dossier pour présentation au Tribunal compétent (par facture impayée) : n = 50 m3

Ces frais seront majorés des frais de P et T et essentiellement des frais remboursés par le Service des Eaux à l'avocat et à l'huissier chargés du recouvrement des sommes impayées.

ARTICLE 13 – COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU

- Abonnement : somme fixe destinée à couvrir les charges fixes du Service, notamment l'entretien du branchement. Sa valeur est fixée unilatéralement par le Conseil d'Administration de la Régie Municipale de L'Eau.
- Consommation : Produit du nombre de mètres cubes consommés par le prix unitaire du mètre cube, avec éventuellement un tarif dégressif par tranche. Ce prix unitaire est fixé par le Conseil d'Administration de la Régie Municipale de L'Eau.
- Collecte et traitement des eaux usées : redevances d'assainissement : Si l'utilisateur du Service des Eaux est raccordé ou raccordable au réseau d'assainissement, cette somme est destinée à couvrir l'ensemble des charges du Service de l'Assainissement. Cette redevance est fixée unilatéralement par la CCFM pour la part qui lui revient et par l'exploitant du réseau (fermier) d'assainissement pour sa propre part.
- Redevance de lutte contre la pollution, Redevance de prélèvement (Agence de l'Eau), Redevance de modernisation des réseaux : ces trois redevances, reversées à l'Agence de l'Eau qui définit la politique Générale en matière de qualité des eaux, sont proportionnelles à la consommation d'eau et sont fixées unilatéralement par l'Agence de l'Eau.
- TVA : La taxe sur la valeur ajoutée est appliquée à l'ensemble des rubriques de la facture selon la réglementation en vigueur.

ARTICLE 14

Le consommateur s'engage à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

ARTICLE 15 – DONNEES A CARACTERE PERSONNEL / ACCES AUX DOCUMENTS

ENES regroupe dans ses fichiers clientèle et marketing des données à caractère personnel relatives à ses clients. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et, lorsqu'il sera applicable, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. La collecte de certaines données est obligatoire, notamment les nom, prénom, adresse du client, tarif choisi.

D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

Les informations concernant le client et contenues dans les fichiers informatiques d'ENES ne peuvent être transmises qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, tels que : établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale, ainsi qu'aux tiers autorisés.

ENES conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi de consommation, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ENES. La prospection par voie électronique par ENES est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse. Le client dispose, s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d 'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d 'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ENES de ces informations à des fins de prospection commerciale. Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ENES prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

ENES informe également ses Clients de l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, appelée « Bloctel », liste sur laquelle ils peuvent s'inscrire via le lien suivant : <https://conso.bloctel.fr/>.

Le règlement de service peut être consulté au siège social d'ENES.

ARTICLE 16 – INFORMATIONS - CONTACTS

Pour contacter ENES par courrier, le client doit utiliser l'adresse suivante :

ENES
6 rue des Pénitents
57470 HOMBURG-HAUT

Il peut également contacter les services d'ENES par téléphone au :
03 87 00 22 22 ou par mail à : contact@enes.fr

Pour toute question ou réclamation le client doit en premier lieu s'adresser à ENES. En cas de complexité, récurrence ou impossibilité de le résoudre par téléphone, une réclamation écrite est nécessaire.

Ouverture et Fermeture de vos compteurs : La procédure qui rassure...

Ouverture de votre compteur Eau

Nous vous rappelons qu'il existe un délai entre votre demande de raccordement et votre raccordement effectif par nos techniciens.

Afin de faciliter votre raccordement, pensez à nous contacter au moins une semaine à l'avance.

Nous pourrons ainsi vous connecter rapidement à nos réseaux...

Fermeture de votre compteur Eau

La fermeture de votre compteur n'est effective qu'une fois le relevé de clôture effectué par un de nos agents.

Une simple transmission de relevé de consommation ne suffit pas pour clôturer votre compte.

Toute consommation relevée entre votre dernière facture et le relevé de clôture, sera à votre charge.

Merci de votre compréhension.

