

Envoyé en préfecture le 19/10/2026

Reçu en préfecture le 19/10/2026

Publié le 19/10/2026

ID : 040-244000675-20261019-DEC1682026-AR



RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

EN VIGUEUR À COMPTER DU 01/01/2027

Service public de l'eau du Grand Dax
6 allée du bois de Boulogne - 40100 DAX

Tél : 05 58 90 97 97 (coût d'un appel local)

Mail : contact-eau@grand-dax.fr

Site : www.grand-dax.fr

N°SIRET 244 000 675 00169



Service public de l'eau
du GRAND DAX

RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

1. LE SERVICE DE L'EAU	4
1.1 - La qualité de l'eau fournie	4
1.2 - Les engagements du Service	5
1.3 - Les obligations des abonnés	5
1.4 - Les règles d'usage du Service	5
1.5 - Les interruptions du service	7
1.6 - Les modifications et restrictions du service	7
1.7 - La défense contre l'incendie	7
1.8 - Le droit d'accès du Service	8
2. LE CONTRAT D'ABONNEMENT	8
2.1 - La souscription du contrat d'abonnement	8
2.2 - Les différents types d'abonnement	9
2.3 - La résiliation du contrat	9
2.4 - La reprise du contrat d'abonnement	10
2.5 - Désolidarisation de contrat	11
2.6 - Le cas des immeubles collectifs	11
2.7 - Les bornes de puisage et les bouches de lavage	11
2.8 - Les réseaux incendie	12
2.9 - L'espace internet de l'abonné	12
2.10 - Les données personnelles	12
3. LE BRANCHEMENT	13
3.1 - Description du branchement	13
3.2 - L'installation et la mise en service	14
3.3 - Le paiement des travaux	15
3.4 - L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement	15
3.5 - La fermeture et l'ouverture du branchement	16
3.6 - La modification, déplacement, renforcement ou suppression du branchement	16
4. LE COMPTEUR D'EAU	17
4.1 - Les caractéristiques	17
4.2 - L'installation	17
4.3 - Accès du Service aux compteurs	17

4.4 - La relève des compteurs	18
4.5 - Fonctionnement des compteurs	18
4.6 - La vérification	18
4.7 - L'entretien et le renouvellement des compteurs	19
4.8 - L'entretien des regards ou niches compteurs	19
5. LA FACTURATION DE L'EAU	20
5.1 - La présentation de la facture	20
5.2 - Périodicité de facturation	20
5.3 - Principes de facturation	20
5.4 - Estimation de facturation	21
5.5 - Frais d'accès au Service, de réouverture, et divers	21
5.6 - L'évolution des tarifs	22
5.7 - Le relevé de consommation d'eau	22
5.8 - Les modalités et délais de paiement	23
5.9 - Difficultés, retards de paiement et non-paiement	23
5.10 - Le dégrèvement en cas de surconsommation pour les locaux à usage d'habitation	23
5.11 - Écrêtement des factures pour les surconsommations liées à des fuites dans le cas des locaux ne servant pas à l'habitation, dédiés à l'exercice d'une activité professionnelle, y compris meublés saisonniers, ou compteurs généraux des immeubles d'habitation collective	24
6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES	24
6.1 - Les caractéristiques	24
6.2 - L'utilisation d'une autre ressource en eau	25
6.3 - L'entretien et le renouvellement	26
6.4 - Le cas des rétrocessions de réseaux privés	26
7. LES INFRACTIONS ET LES RECOURS	26
7.1 - Les infractions	26
7.2 - Les recours et la médiation	26
8. LES DISPOSITIONS D'APPLICATION	27
8.1 - La date d'application	27
8.2 - Les modifications du règlement	27
8.3 - Non-respect des dispositions du présent règlement	27
8.4 - L'approbation du règlement	27
9. DÉFINITIONS	28

La Communauté d'Agglomération du Grand Dax exploite en régie directe le Service public d'eau potable, par l'intermédiaire de son Service public de l'eau et de l'assainissement ; le Service.

Le Service public de l'eau et de l'assainissement du Grand Dax est un service public à caractère industriel et commercial chargé de gérer les activités eau potable, assainissement collectif et non collectif, eaux pluviales, GEMAPI ainsi qu'un laboratoire, sur le territoire pour lesquelles le Service public de l'eau intervient en régie directe conformément à ses statuts. Il est placé sous l'autorité du Conseil Communautaire du Grand Dax et de son Président. Il s'agit d'un service doté de budgets autonomes par nature d'activité et sans personnalité juridique.

Le présent règlement définit le cadre des relations entre le Service et les abonnés et s'applique à tous les immeubles et usagers raccordés au réseau d'eau potable exploité par le Service. Il rappelle notamment les obligations légales et réglementaires, les droits et les obligations de chacun, ainsi que les modalités d'exercice du Service public de l'eau du Grand Dax.

Dans le présent règlement du Service de l'eau :

- « L'abonné » désigne l'utilisateur, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'eau. Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'usufruitier, l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

- Le « Service » désigne l'exploitant, il est en charge de la gestion du Service public de l'eau potable.

1. LE SERVICE DE L'EAU

Le Service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, accueil usagers).

1.1 - La qualité de l'eau fournie

Le Service est tenu de fournir une eau présentant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer les abonnés 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 organisé par l'Agence régionale de santé (ARS) dont les résultats officiels sont affichés en mairie. Une synthèse annuelle est communiquée aux abonnés au moins une fois par an avec leur facture ou est disponible sur l'espace abonnés. L'abonné peut contacter à tout moment le Service pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée par le Service. Ces éléments sont également disponibles sur le site du ministère en charge de la santé.

La qualité de l'eau potable est soumise à deux types de contrôles :

- Un contrôle « sanitaire », ponctuel, qui relève de la compétence des services de l'État,
- Une surveillance permanente, exercée par les exploitants des services de distribution.

Les contrôles sont réalisés au niveau de la ressource, de la production et sur le réseau de distribution public.

En cas de mesures correctives prises afin de faire face à un dépassement des normes de qualité de l'eau, le Service en informe les consommateurs conformément à la réglementation en vigueur.

1.2 - Les engagements du Service

Le Service met en œuvre un service de qualité et 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, cas de force majeure).

A ce titre, le Service s'engage à :

- un contrôle régulier de l'eau, avec des analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par l'Agence régionale de santé,
- une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de cette qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une distribution de l'eau à une pression minimale de 0,3 bar,
- une assistance technique au 05 58 90 97 97 durant les heures d'ouverture du Service, ou au 05 58 56 39 38 en dehors des heures d'ouverture (numéros indiqués sur la facture), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau,
- une mise en service de l'alimentation en eau, au plus tard le deuxième jour ouvré qui suit la réception d'une demande d'abonnement (dans la mesure où cette demande est complète et conforme : signature, désignation de l'adresse du logement, etc.), lorsque l'abonné emménage dans un nouveau logement équipé d'un branchement existant conforme et accessible,
- une résiliation effective au plus tard le cinquième jour ouvré qui suit votre demande, en cas de départ,
- un accueil téléphonique au 05 58 90 97 97, aux heures d'ouverture du Service, indiquées sur la facture pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions concernant le Service de l'eau,
- un accueil physique au 6 allée du bois de Boulogne, 40100 DAX aux heures d'ouverture du Service indiqué sur la facture,
- une possibilité de contacter le Service par courriel à l'adresse : contact-eau@grand-dax.fr,
- l'accès à des services en ligne via l'espace abonnés accessible depuis le site www.eau.grand-dax.fr,

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes de l'abonné. Les modifications sont portées à sa connaissance par un encart sur la facture d'eau ou par e-mail.

1.3 - Les obligations des abonnés

L'abonné est tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service d'eau, que le présent règlement met à sa charge. En souscrivant au Service, il s'engage également :

- à se conformer à toutes les dispositions du règlement ;
- à fournir au Service d'eau ses coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à son contrat d'abonnement ;
- à ce que ses installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. L'abonné doit signaler au Service d'eau toute situation sur son installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

1.4 - Les règles d'usage du Service

Tout raccordement au réseau public sans contrat d'abonnement ou tout puisage effectué sans l'accord du Service, est interdit et peut donner lieu à des poursuites judiciaires. Cette interdiction s'applique également au puisage à partir d'ouvrages publics tels que les bouches d'incendie, les vannes de décharge ou ventouses. Cette interdiction s'applique également aux bornes de puisage en l'absence de toute autorisation préalable délivrée par le Service.

Tout prélèvement d'eau sur le réseau doit impérativement être effectué au moyen d'un compteur dûment installé par le Service, afin d'assurer une mesure fiable et conforme des volumes prélevés.

L'utilisation des bornes d'incendie du domaine public est interdite. Ces prises sont manœuvrées exclusivement par le Service ou le SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours) pour leurs exercices ou pour la lutte contre l'incendie. Le Service doit être averti de toute manœuvre sur ces bornes d'incendie par le SDIS, sauf en cas d'urgence. Le non-respect de ces règles expose à des poursuites judiciaires.

Les bouches de lavage, appelées également bornes de puisage, sont à disposition des entreprises ou collectivités qui souhaitent prélever des volumes d'eau importants sur le réseau. Une autorisation préalable par le biais d'une convention est obligatoire et une facturation sera réalisée.

Les règles d'usage de l'eau interdisent à l'usager, bénéficiaire du Service :

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel et/ou de celui de ses locataires, et notamment d'en céder à titre onéreux ou d'en mettre à la disposition d'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 déclarés lors de la souscription de son contrat (ouverture d'une activité commerciale, changement d'activité professionnelle...),
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics,
- de raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant son compteur,
- de modifier lui-même l'emplacement de son compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance ou en gêner le fonctionnement, d'installer dans la niche d'autres appareils que ceux prévus par le Service, de briser les cachets en plomb ou les bagues du compteur, d'empêcher l'accès aux agents du Service,
- de gêner ou d'empêcher l'accès au compteur et au branchement pour tout besoin d'intervention du Service (renouvellement, contrôle ou remplacement du dispositif de relève à distance, déplacement...),
- de 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,
- de 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 (exception uniquement s'il n'existe pas de robinet après compteur ou clapet),
- de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt,
- de procéder au démontage ou montage du branchement, dont font partie intégrante le compteur et le dispositif de relève à distance,
- de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation des eaux de pluie aux installations du réseau public ; cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être,
- 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,
- De faire obstacle à l'emprise du branchement pour la réalisation des travaux d'entretien ou de renouvellement de celui-ci.

Il est strictement interdit à quiconque de prélever de l'eau sur le réseau dont le volume ne serait pas mesuré par un compteur installé par le Service.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau et la résiliation du contrat après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Service 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 usagers. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'abonné n'a pas suivi les prescriptions du Service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, son contrat est résilié et son compteur déposé.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Service soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

En cas de prévision de variation importante de sa consommation (remplissage d'une piscine, hausse anormalement élevée...), l'abonné doit prévenir le Service d'eau afin d'éviter toute perturbation de la distribution d'eau potable.

Il est rappelé la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse pour la préservation de l'environnement. L'eau, source de vie, est la première des ressources renouvelables naturelles. Il est essentiel de préserver les fragiles écosystèmes aquatiques de toute pollution, de bien gérer les réserves et de maîtriser les consommations. Ainsi l'abonné, par la signature du contrat, s'engage à avoir une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

Afin d'éviter tout préjudice résultant de variations de pression sur le réseau public de distribution, il appartient à l'abonné de mettre en place et d'entretenir un dispositif de réduction de pression assurant la protection des équipements sanitaires intérieurs.

1.5 - Les interruptions du service

Le Service est responsable du bon fonctionnement de ses activités. 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 ou des perturbations dans la distribution d'eau.

Le Service informe les abonnés concernés, en cas de coupure programmée, 48 heures à l'avance, par avis, mail ou SMS (si les coordonnées ont été communiquées) lorsque sont réalisés des travaux d'entretien ou de réparation susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau.

En cas de coupure d'eau, il appartient aux abonnés d'assurer l'étanchéité de leurs installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation, lors de leur remise en eau. Ils doivent de même prendre toutes précautions pour éviter tout accident aux appareils et en particulier, à ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation en eau continue.

Pendant tout arrêt d'eau, ils doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le Service doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation.

Si l'abonné est un industriel et utilise l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, il doit disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

Les établissements recevant du public restent sous la responsabilité de leur direction, sur les obligations de sécurité leur incombant, notamment en cas de pénurie d'eau.

1.6 - Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le Service peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante du réseau public de distribution. Ils doivent en particulier accepter les variations de pression pouvant survenir à tout moment en service normal.

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

1.7 - La défense contre l'incendie

La défense extérieure contre l'incendie (DECI) est une compétence communale, distincte de la distribution d'eau potable assurée par le Service. Les dépenses y afférentes sont donc exclusivement à la charge de la commune compétente en défense extérieure contre l'incendie.

Chaque commune est tenue réglementairement d'assurer le contrôle du bon fonctionnement, de l'accessibilité et de la signalisation de ses hydrants. Le Service devra systématiquement être informé des pesages réalisés par la

collectivité compétente en défense extérieure contre l'incendie. Cette dernière devra se conformer aux prescriptions techniques formulées par le Service afin de limiter au maximum les perturbations qui pourraient être causées au réseau d'eau potable. Le Service peut assurer le contrôle des hydrants à la demande des communes qui en feraient la demande. Les frais de contrôles restent exclusivement à la charge des collectivités compétentes.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées jusqu'à la fin du sinistre sans que l'abonné puisse faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie sont exclusivement réservés aux agents du Service public de l'eau du Grand Dax, du service de lutte contre l'incendie, ou de la personne mandatée par la collectivité compétente en défense extérieure contre l'incendie après accord de l'exploitant.

1.8 - Le droit d'accès du Service

Les agents du Service, ou du mandataire agissant sous son contrôle, ont le droit d'accès pour procéder aux relevés du compteur, à toutes opérations de vérification, réparation ou renouvellement du compteur et de ses accessoires, ainsi qu'aux opérations de contrôles des installations intérieures prévues dans le cas de l'utilisation d'une autre ressource en eau.

Les agents du Service doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et doivent pouvoir justifier de leur identité professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété.

2. LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour bénéficier du Service de l'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'eau est indispensable. Le contrat d'abonnement entraîne le paiement des redevances sur consommation suivant le volume d'eau réellement consommé, des redevances d'abonnement et des frais d'accès au Service.

2.1 - La souscription du contrat d'abonnement

Les abonnements sont accordés à toute personne physique (propriétaire, usufruitier, locataire, occupant de bonne foi) ou morale (syndic, gestionnaire d'immeuble, syndicat de copropriétaires, entreprises, commerces) de bonne foi.

Le Service invite le futur abonné à fournir un document (bail de location, attestation de propriété, ...) pour justifier de sa bonne foi, identifier le logement concerné et par conséquent le compteur d'eau. Néanmoins, le Service ne peut pas être tenu pour responsable de la fourniture d'eau pour les logements occupés illégalement.

Les demandes de souscription d'abonnement peuvent être formulées :

- Dans les locaux du Service, auprès du guichet d'accueil, situé 6 allée du bois de Boulogne, 40100 DAX
- Par courrier postal (Service Public de L'eau, 6 allée du Bois de Boulogne, 40100 DAX) ;
- Par mail à l'adresse contact-eau@grand-dax.fr ;
- En ligne sur l'espace abonnés (moncompte.eau.grand-dax.fr) en créant un compte abonné (adresse mail et mot de passe à définir par l'utilisateur).

Dans tous les cas, la signature du contrat d'abonnement est indispensable. Les abonnements formulés par l'espace abonnés en ligne du site sont signés électroniquement. Cette signature électronique implique l'acceptation des règlements de service et conditions tarifaires, disponibles en téléchargement.

Dans le cas des abonnements souscrits à l'accueil du Service, par courrier ou par mail, le règlement du service, ses annexes et les conditions tarifaires sont remis en main propre ou adressés par courrier électronique à l'abonné. La signature du contrat d'abonnement vaut acceptation du présent règlement.

Le contrat prend effet après signature par l'abonné et à la date de mise en service du compteur d'eau. Le contrat reste applicable tant que son titulaire ne procède pas à sa résiliation, exceptions faites des situations pour lesquelles le Service se réserve la possibilité de mettre fin à un contrat.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, l'abonné dispose d'un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus à distance (c'est-à-dire conclus hors des bureaux d'accueil du Service) à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, l'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de

rétractation. Conformément au Code de la consommation, l'abonné doit en faire la demande expresse auprès du Service sur papier et support durable et s'engage à payer sa consommation d'eau et son abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au Service de sa décision de se rétracter. Les frais correspondants au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

La signature du contrat d'abonnement vaut :

- accusé de réception et acceptation de l'ensemble des documents transmis ;
- accord sur la date d'effet qui est la date de mise en service de la distribution d'eau définie suivant la situation : soit par la date de signature du contrat, soit une date fixée par l'abonné lui-même, soit la date de prise d'effet du contrat de location ou attestation de propriété dans le cas où le nouvel occupant d'un logement n'a pas souscrit de contrat dès son entrée dans le logement ;
- accord sur l'index du compteur à la prise d'effet ;
- confirmation de l'abonnement au Service, à la date d'effet telle que définie ci-dessus.

A défaut de contrat d'abonnement dûment complété et signé (signature manuscrite ou signature via l'espace abonnés pour les demandes en ligne) l'abonnement ne sera pas effectif. L'eau ne pourra pas être fournie, le branchement sera fermé et l'abonné ne sera pas considéré comme un abonné du Service.

Les abonnés sont tenus d'informer le Service de toute modification à apporter à leur contrat d'abonnement.

2.2 - Les différents types d'abonnement

Au moment de sa demande d'abonnement, l'abonné déclare son usage prévisionnel de l'eau au sein des catégories suivantes :

- Les abonnements pour usage domestique ou assimilé : logement à usage d'habitation individuel ou collectif, points d'eau « domestiques et sanitaires » des activités tertiaires, commerciales, de santé, ...
- Les abonnements de type établissements publics (scolaires, hospitaliers, vente en gros),
- Les abonnements de type professionnels pour lesquels l'eau consommée entre dans le processus de l'activité principale de l'entreprise ou établissement : industriels, artisans, commerces de bouches ou restauration, activités de santé, ...
- Les abonnements collectifs : il s'agit de l'abonnement pour le compteur général dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau,
- Les abonnements « verts » : irrigation, arrosage, élevage,
- Les abonnements pour réseau privé dédié à la défense incendie.

L'abonné desservi pour un autre usage que domestique devra présenter les justificatifs démontrant que l'activité correspondante est exercée et que l'eau est utilisée dans le cadre de cette activité.

Cas des ventes en gros : la vente en gros est réservée uniquement aux communes membres de la communauté d'agglomération du Grand Dax, ou à leur délégataire (syndicats ou prestataires privés), sous réserve d'un volume minimum et de conditions particulières définies par une convention de vente en gros. Les volumes vendus sont comptés en sortie du compteur.

2.3 - La résiliation du contrat

Chaque contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Lorsque l'abonné décide d'y mettre fin, il doit le résilier de l'une des manières suivantes :

- en ligne à partir du site internet du Grand Dax ;
- via l'espace abonnés en ligne (site abonné) ;
- par téléphone ;
- par courriel ;
- par courrier avec accusé de réception ;
- auprès de l'accueil du Service.

Un relevé de compteur à la date de résiliation effective est indispensable à la clôture du contrat. Si l'abonné ne peut pas communiquer l'index et préciser le n° de série de compteur, le Service se chargera, sans frais, de relever le compteur. Une facture de fin de contrat établie à partir de ce relevé lui sera adressée.

Le Service s'engage sur une prise en compte de sa demande de résiliation sous un délai de 5 jours ouvrés suivant la réception de sa demande.

Lors de son départ l'abonné doit fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Service. Dans ce dernier cas, l'intervention pourra alors être facturée selon les tarifs en vigueur. Le Service ne pourra pas être tenue pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de ses installations privées.

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

A compter d'un délai de 15 jours ouvrés à compter de la prise d'effet de la résiliation, si aucun nouvel abonnement n'est souscrit pour la même installation, le branchement pourra être fermé et/ou le compteur pourra être enlevé par le Service.

A **défaut de résiliation** de sa part (ou des ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, l'abonné reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de consommation de l'installation concernée jusqu'à la date effective de résiliation. Le Service d'eau régularisera sa situation en résiliant son contrat lors d'une nouvelle demande d'abonnement à la date et avec l'index de début de contrat d'abonnement de son successeur et en lui adressant une facture de résiliation, calculée d'après la date du dernier jour de son contrat et l'index communiqué à l'arrivée du nouvel abonné.

En cas de **décès**, les ayants droit sont responsables, solidairement et indivisiblement, de toutes les sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Dès lors que le Service est informé du décès par la transmission d'un certificat de décès, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture d'eau, sauf avis contraire des ayants droit, formulé par courriel ou courrier auprès du Service.

Dans le cas du **retour d'un courrier** adressé au redevable d'un contrat, portant la mention « **destinataire inconnu à l'adresse** » retourné au Service par les services postaux, le Service procède à la résiliation de l'abonnement et à la fermeture du branchement. La résiliation est effectuée par le Service après une recherche infructueuse auprès de l'abonné (abonné parti sans laisser d'adresse, pas de coordonnées téléphoniques ou électroniques valables, absence de réponse dans un délai de 4 jours ouvrés à un message électronique ou téléphonique précisant cette même date butoir), du propriétaire, des notaires, des sites internet d'annuaire téléphonique, etc.

En cas de **liquidation judiciaire** d'une entreprise, le Service procède à la résiliation de l'abonnement à la date du jugement, sauf avis contraire du liquidateur formulé par courrier ou courriel dans les 8 jours ouvrés suivant la date du jugement. Dans ce cas, l'abonnement est conservé au nom de la société, et les factures adressées au liquidateur pour une durée qui ne peut excéder 3 mois au-delà de la date du jugement. Il appartient au liquidateur de prendre contact avec le Service dans le cas où l'activité de la société doit se poursuivre au-delà du délai de 3 mois.

Dans le cas d'une cessation d'activité, il appartient au gérant de se charger de procéder à la résiliation du contrat. Dans les cas où, le gérant en sa qualité de propriétaire des locaux souhaite conserver un service de distribution d'eau pour son usage privé en son nom propre, il doit souscrire un nouveau contrat d'abonnement selon les modalités prévues par le présent règlement.

Le Service peut résilier d'office un contrat si l'abonné ne respecte pas les règles d'usage de l'eau et des installations précisées dans le présent règlement.

2.4 - La reprise du contrat d'abonnement

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

Le transfert d'un contrat est également possible lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble ou d'un changement d'état civil de l'abonné.

Le numéro de contrat est conservé ainsi que le mot de passe associé pour consultation des informations du contrat sur l'espace internet de l'abonné. Dans les cas de désolidarisation, un nouveau contrat est proposé sans frais à l'occupant restant.

Tout autre cas de changement d'abonné doit faire l'objet d'une souscription d'abonnement dans les conditions prévues au présent règlement.

2.5 - Désolidarisation de contrat

Dans le cas des contrats souscrits par plusieurs co-titulaires, une demande écrite de désolidarisation, avec mention de la date de désengagement du contrat d'abonnement, accompagnée d'une attestation sur l'honneur, seront acceptées (formulaire disponible auprès du Service). Le Service ne procédera pas à la révision des factures, antérieures à la date de désengagement, et qui n'auraient pas fait l'objet de contestation dans les 2 mois suivant leur émission. A défaut de pouvoir disposer d'un relevé d'index réalisé contradictoirement par les co-titulaires à l'initiative du contrat, le Service effectuera une relève du compteur dans un délai de 2 jours ouvrés après la date de désengagement (ou demande effective le cas échéant). Dans ce cas, des frais d'intervention pourront être facturés sur la dernière facture commune aux co-titulaires.

Il appartient à chacun des co-titulaires du contrat de se manifester auprès du Service pour demander la désolidarisation du contrat.

Lorsque, un seul co-titulaire effectue cette démarche auprès du Service, il sera adressé au(x) co-titulaire(s) restant(s) un mail signalant qu'il(s) sera(ont) désormais seul(s) titulaire(s) d'un nouveau contrat et redevable(s) des factures à venir. Le titulaire se désolidarisant du contrat, demeure toutefois solidaire de la dette pour les consommations, abonnements et frais éventuels réalisés jusqu'à la date de désolidarisation.

La désolidarisation du contrat sera effective à la date de signature du formulaire et ne pourra pas être rétroactive. A défaut, si aucun des co-titulaires n'a effectué de démarches auprès du Service, ils resteront conjointement redevables de toutes les factures émises pour le contrat.

2.6 - Le cas des immeubles collectifs

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, le propriétaire ou la copropriété, représentée par son syndic, a le choix entre deux systèmes d'abonnement :

1. soit il demande un abonnement pour la fourniture de l'eau de l'ensemble de la construction à partir du compteur général,
2. soit la fourniture d'eau est individualisée dans l'immeuble via un accord d'individualisation passée avec le Service selon les modalités indiquées fournies, sur demande, par le Service.

Quand une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre l'immeuble de l'abonné et le Service :

- tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et clapet anti-retour et des contrats individuels doivent être souscrits par les occupants,
- un contrat doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété, pour le compteur général de l'immeuble. Ce contrat sera exonéré de frais d'accès conformément aux termes de la convention d'individualisation.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

2.7 - Les bornes de puisage et les bouches de lavage

Des bornes de puisage et bouches de lavage sont mises à la disposition des entreprises, des particuliers, des services publics, pour la fourniture d'eau répondant à des besoins spécifiques autres que la défense incendie. Leurs utilisations sont soumises à l'autorisation préalable du Service.

Pour les prises d'eau aux bornes de puisage et bouche de lavage, le Service peut consentir des abonnements de type professionnel sous les réserves suivantes :

- le respect des capacités des installations du Service ;
- l'absence d'inconvénients pour la distribution d'eau ;
- la signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

Les abonnements consentis pour les consommations d'eau sur les bornes de puisage sont soumis aux mêmes règles de périodicité de facturation et tarifs que l'ensemble des autres abonnements. En l'absence de moyen de comptage individualisé et propre à la facturation de l'abonné, le volume consommé à facturer est déterminé par la convention.

Les volumes distribués dans le cadre de ces conventions feront l'objet d'une facturation.

2.8 - Les réseaux incendie

Le Service peut consentir, s'il le juge compatible avec le bon fonctionnement du réseau public, un abonnement de lutte contre l'incendie pour un établissement privé. Cet abonnement spécifique sera alors souscrit pour chacun des branchements « incendie » desservant l'établissement concerné.

Ces branchements seront munis d'un dispositif de disconnexion et de comptage adapté permettant de contrôler les volumes d'eau consommés.

L'abonné ne peut pas utiliser le branchement « incendie » pour un autre besoin, sauf circonstance exceptionnelle qui peut amener le Distributeur à accorder une dérogation.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'abonné est prévu, le Service doit en être averti trois jours à l'avance de façon à pouvoir y assister éventuellement, et le cas échéant, s'y faire accompagner du Service Départemental d'Incendie et de Secours.

2.9 - L'espace internet de l'abonné

Chaque abonné, ou demandeur d'accès au Service peut disposer d'un accès personnel sécurisé sur l'espace abonnés en ligne du Service Public de l'Eau du Grand Dax lui permettant de souscrire un contrat et/ou d'avoir accès à ses consommations, factures, informations personnelles, documents téléchargeables, etc....

La création d'un espace personnel (adresse mail + mot de passe au choix) est à l'initiative de l'abonné. L'identifiant et le mot de passe figurants sur les factures et contrats permettront d'associer un ou des contrats à l'espace personnel. Il revient au titulaire du contrat d'abonnement de s'assurer de la sécurisation de ses identifiants. Chaque abonné dispose ensuite de la possibilité de consulter les informations relatives à un contrat, modifier des coordonnées, souscrire au prélèvement mensuel ou semestriel des factures, à la e-facturation, payer ses factures en ligne, etc. En cas de perte du mot de passe, l'abonné aura la possibilité de le modifier à partir de son espace abonnés. En cas de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à en avertir sans délai le Service.

Le Service se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier tout ou partie des identifiants d'association des contrats à un espace personnel, de suspendre l'accès à l'espace abonnés en ligne, sans que l'abonné puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement, ainsi que les données relatives à l'existence du contrat (consommations, factures, ...) font l'objet d'un traitement informatique. L'abonné bénéficie donc du droit d'accès et de rectification prévu par la loi (cf. article traitant des données personnelles)

2.10 - Les données personnelles

Le Service gère et traite les données personnelles en conformité avec la réglementation en vigueur, en particulier la loi dite « Informatique et Liberté » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Européen 2016/679 du 26 avril 2016 concernant la protection des données à caractère personnel (RGPD)

Les informations recueillies dans le contrat d'abonnement (nom, prénom, date et lieu de naissance et adresse de l'abonné, coordonnées, RIB) sont strictement nécessaires à la gestion du Service (fourniture du service, facturation, recouvrement, relations avec les abonnés...), et utilisées à cette seule fin.

Les autres données (adresse mail et numéro de téléphone) sont utiles au Service pour faciliter la communication avec l'abonné, en particulier en cas de problème sur la distribution d'eau potable. Elles ne sont utilisées qu'aux besoins du Service et leur collecte est soumise au consentement de l'abonné lors de la signature du contrat d'abonnement.

Le Service s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du Service et en aucun cas, elles ne seront transmises à des tiers à des fins commerciales.

L'accès aux données personnelles collectées et traitées par le Service des eaux est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements, et le cas échéant, aux sous-traitants et prestataires du service des eaux, aux autorités judiciaires sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, à certaines professions réglementées telles que avocats, notaires, commissaires aux comptes, les organismes d'accompagnement social le cas échéant, ainsi que le Service de Gestion comptable de Dax, lesquels sont soumis à

une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données qui leurs sont confiées qu'en conformité avec les dispositions contractuelles du Service des eaux et la législation applicable.

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité des données personnelles qui la concernent, dans le cadre prévu par la loi.

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux du service le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant.

Il peut également obtenir, sur simple demande écrite adressée au Service, la communication d'un exemplaire des données personnelles le concernant.

Le Service procède à la rectification des erreurs portant sur les informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les personnes concernées. Le cas échéant, la présentation d'un justificatif pourra être demandée avant toute modification.

Pour faire valoir ses droits, l'abonné effectue sa demande auprès du Service (Service Public de l'Eau du Grand-Dax - 6 allée du Bois de Boulogne - 40100 DAX - mail : contact-eau@grand-dax.fr)

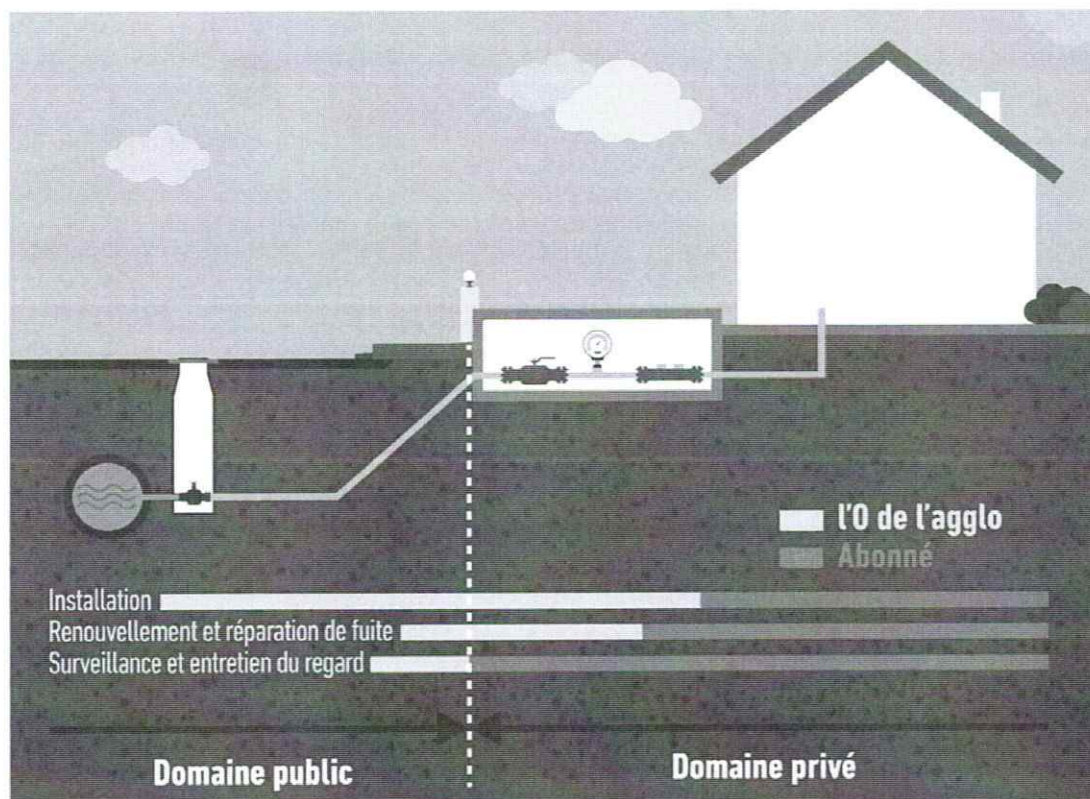
Les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles sont : relais-dpo@grand-dax.fr

3. LE BRANCHEMENT

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

3.1 - Description du branchement

Le branchement comprend les éléments suivants :



- le dispositif de raccordement au réseau public (prise d'eau sur la conduite de distribution publique et robinet d'arrêt sous bouche à clé
- la canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- le dispositif de comptage comprenant généralement :
 - le regard, le coffret ou la niche, abritant le compteur,
 - le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant),
 - le compteur éventuellement équipé d'un dispositif de protection contre le démontage (bague anti-fraude),
 - le système de relevé à distance (le cas échéant),
 - un dispositif de protection contre les retours d'eau (clapet anti-retour),
 - le robinet d'arrêt après compteur (le cas échéant),
 - les accessoires de montage (le cas échéant), et joints nécessaires au montage de l'installation.

Les ouvrages du branchement dont l'entretien incombe au Service sont :

- le dispositif de raccordement au réseau public,
- la canalisation de branchement jusqu'au robinet d'arrêt avant compteur,
- le robinet d'arrêt avant compteur (dans le cas des immeubles collectifs, il s'agit du robinet d'arrêt avant le compteur général ou vanne d'arrêt la plus proche de la limite de propriété, à défaut la vanne d'isolement en pied de colonne),
- La bague anti-fraude,
- Le compteur et son joint aval,
- Le clapet anti-retour dans le cas où le regard est implanté en domaine public,
- Le regard, le coffret ou la niche abritant le compteur, dès lors qu'il est installé en domaine public.

Les ouvrages du branchement dont l'entretien incombe à l'abonné sont :

- Le dispositif de protection contre les retours d'eau (clapet anti-retour ou anti-pollution) s'il le regard est situé en domaine privé,
- Le robinet d'arrêt après compteur,
- La canalisation après compteur,
- Le regard, coffret ou niche abritant le compteur dès lors qu'il est installé en domaine privé.

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

Pour sa partie située en domaine public, le branchement est la propriété du Service. Il fait partie intégrante du réseau.

La distinction entre la partie publique et privée d'un branchement est déterminée de la manière suivante :

- si le compteur est en domaine public : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite de propriété,
- si le compteur est en domaine privé (hors individualisation) : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et le joint après compteur (joint inclus).

Le clapet anti-retour, compris dans la définition du branchement telle qu'établie précédemment, le robinet après compteur et le réducteur de pression s'ils existent font partie des installations privées. Le coffret ou le regard abritant le compteur, s'il est en domaine privé, fait également partie des installations privées.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, et conformément à la réglementation, le Service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires de mettre en place sur ses installations privées un dispositif adéquat de protection contre les retours d'eau, en plus du dispositif existant. Ce dispositif de protection fait alors partie de l'installation intérieure de l'abonné.

Le propriétaire (ou l'occupant) doit laisser libre d'accès l'emprise du branchement pour la réalisation des travaux d'entretien ou de renouvellement de celui-ci. Il doit, par exemple, s'abstenir de toute plantation d'arbres, constructions ou aménagements « en dur » dans cette emprise.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment, en amont du compteur, doit rester accessible afin que le Service puisse contrôler à chaque visite l'intégrité de son réseau.

3.2 - L'installation et la mise en service

Un branchement est établi pour chaque immeuble ou propriété, y compris si elle concentre plusieurs immeubles.

Toute demande de branchement fait l'objet, au préalable, du dépôt auprès du Service d'un formulaire (disponible

sur le site internet du Service) signé par le demandeur.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service qui fixe, en concertation avec le demandeur et au vu des besoins déclarés, le tracé, le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur, qui doit être situé au plus près du domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Service. Le Service établit un devis forfaitaire ou détaillé portant exclusivement sur ces travaux.

A l'exception des dispositifs complémentaires éventuels faisant partie de l'installation privée, les travaux de branchement sont réalisés par le Service ou par une entreprise sous son contrôle.

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

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

Le 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 existant.

La mise en service du branchement est effectuée par le Service, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique (ou une entreprise sous son contrôle). Elle n'intervient qu'après établissement et signature d'un contrat d'abonnement.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination, la mise en service de branchements sera subordonnée à la mise en place d'un dispositif de protection contre les retours d'eau conforme à la réglementation sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Avant la mise en service du branchement, le Service peut assurer le contrôle de conformité des installations intérieures afin de s'assurer que celles-ci ne portent pas atteinte à la salubrité publique. Il peut demander toute modification destinée à rendre l'installation intérieure conforme au règlement de service et surseoir à l'exécution des travaux de branchements ou à la mise en service jusqu'à la mise en conformité de l'installation intérieure. Ce contrôle est à la charge de l'abonné et notifié dans le devis initial du projet.

3.3 - Le paiement des travaux

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement sont à la charge du demandeur conformément aux conditions tarifaires définies par délibération de la collectivité, notamment :

- les éventuelles études préalables,
- les travaux de réalisation du branchement et de réfection de voirie,
- les éventuels frais correspondant au contrôle, par le Service, des travaux de branchements réalisés par des tiers.

Toute installation, déplacement et toute modification de branchement à la demande de l'abonné donnent lieu au paiement, par le demandeur, du coût du branchement, du déplacement ou de la modification sur la base d'un devis établi par le Service et accepté par le demandeur. Le paiement s'effectue à réception de la facture, à l'issue de la réalisation des travaux.

3.4 - L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement

Le Service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement situé en domaine public.

Cette prise en charge ne comprend pas :

- La démolition des éventuelles constructions et aménagements entravant la réalisation des travaux ou de l'entretien,
- la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés, de mobiliers, de plantations...),
- le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

- les réparations résultant d'une faute de la part de l'abonné.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. Dans ce cadre, l'abonné est tenu d'informer, dans les meilleurs délais, le Service des eaux de toute fuite ou autre anomalie de fonctionnement. En conséquence, le 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. De même, sauf si sa faute est établie, il n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

Pour sa partie située après compteur, le branchement appartient au propriétaire ou copropriétaires de l'immeuble dès lors qu'il se situe en domaine privé. Sa garde, son entretien et son renouvellement sont à leur charge. Ils supportent les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement (défaut d'entretien, défaut de renouvellement, casse de conduite...).

Dans le cas des immeubles collectifs, les colonnes de distribution sur lesquelles sont placés les dispositifs de comptage, sont des installations privées. Leur entretien incombe au propriétaire ou à la copropriété. Afin de permettre toute intervention du Service sur les compteurs et de faciliter l'entretien des parties privatives, l'immeuble collectif desservi doit comporter une vanne d'isolement en pied de colonne ou en pied de desserte sur chacune d'entre elles, facilement accessibles.

3.5 - La fermeture et l'ouverture du branchement

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement et du robinet avant compteur le cas échéant est uniquement réservée au Service (ou entreprise sous son contrôle). Elle est strictement interdite aux abonnés ou aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur la partie privée du branchement ou l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se limiter à fermer le robinet du compteur.

Les frais d'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné selon les dispositions tarifaires définies par délibération par la collectivité.

Dans le cas du branchement neuf d'un immeuble collectif, l'installation située en aval du compteur général devra faire l'objet d'une analyse d'eau en accord avec les limites de références de qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

Dans le cas où cette analyse ne serait pas produite, le Service se réserve le droit de ne pas poser les compteurs individuels et se dégage de toute responsabilité en cas de résultats non conformes aux points d'usages.

La fermeture de l'alimentation en eau (à des fins de travaux d'entretien ou de réparation sur le branchement ou les installations privées, à l'initiative du Service ou de l'abonné) ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

Toute demande d'intervention sur le dispositif de comptage et/ou la partie publique du branchement est effectué aux frais du demandeur et uniquement par le Service.

3.6 - La modification, déplacement, renforcement ou suppression du branchement

Le Service peut procéder à une modification du branchement, en particulier, il peut procéder au déplacement de l'ensemble de comptage situé en domaine privé vers la limite de propriété, ou sur le domaine public.

Dans ce cas, où le déplacement ou la modification de branchement est à l'initiative du Service, les travaux seront réalisés par le Service et à ses frais après information à la personne concernée par le changement.

Lorsqu'un branchement est modifié par l'implantation en limite de propriété du compteur, la canalisation après le joint aval de l'installation de comptage déplacée devient une installation privée. Le cas échéant, selon la configuration, seule la partie de la canalisation située en domaine public reste sous la responsabilité du Service.

La garde et l'entretien de la canalisation ainsi rétrocedée relève du domaine privé. Sauf vétusté connue (figurant dans un programme de travaux d'investissements inscrit au budget du Service) et/ou constatée par le Service à l'occasion de l'intervention, cette partie du branchement ne sera pas remplacée.

Dans le cas où l'abonné est demandeur d'un déplacement ou d'une modification de branchement, les travaux sont à ses frais et réalisés par le Service en domaine public.

Les travaux d'aménagement en domaine privé doivent conserver l'accessibilité du dispositif de comptage. L'abonné peut solliciter le Service pour demander une modification de son emplacement.

Le Service demeure toutefois libre de refuser des modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Lorsque le Service constate que le dispositif de comptage n'est plus accessible du fait d'aménagements dans l'emprise privée du branchement, le Service fait apporter les modifications nécessaires pour le rendre à nouveau accessible. Les travaux sont à la charge de l'abonné.

Si un branchement nécessite son renforcement du fait de l'évolution des consommations d'un abonné ou d'un changement de destination de l'immeuble, les travaux sont à la charge de l'abonné.

Ces travaux font l'objet d'une facturation après acceptation d'un devis.

4. LE COMPTEUR D'EAU

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

4.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance (têtes émettrices) sont la propriété du Service.

Même si l'abonné n'en est pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, il en a la garde et la surveillance.

Le calibre du compteur est déterminé par le Service (ou un bureau d'étude sous son contrôle) en fonction des besoins déclarés par l'abonné. Ainsi, en cas de modification de l'usage de l'eau, l'abonné doit prévenir le Service des eaux afin que le compteur soit mieux adapté aux nouveaux besoins.

Le Service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur au moins équivalent et/ou mieux adapté.

4.2 - L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est placé en domaine public ou en domaine privé, aussi près que possible des limites du domaine public (sauf autorisation expresse du Service), de façon à faciliter l'accès, en tout temps, aux agents du Service. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif déporté de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et l'abonné est tenu d'en faciliter l'installation, puis l'entretien et la surveillance.

Nul ne peut modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Service.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur individuel de l'usager, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention. Il est de la responsabilité de la copropriété de permettre et faciliter l'accès aux agents du Service.

4.3 - Accès du Service aux compteurs

Toutes facilités doivent être accordées par les abonnés au Service pour :

- L'installation des dispositifs de comptage à l'intérieur ou, le cas échéant, à l'extérieur de l'immeuble,
- Le relevé du compteur,
- Un contrôle du bon état du compteur et du branchement,
- L'abonné doit s'abstenir de toute plantation d'arbres, construction ou aménagement « en dur » dans l'emprise du branchement.

Dans le cas où le compteur serait rendu inaccessible du fait de l'abonné, les travaux :

- De démolition des éventuelles constructions et aménagements entravant la réalisation des travaux,
- De remise en état des structures, revêtements divers (dalles, enrobés, carrelages, etc...), ouvrages (mobiliers fixes de jardin, mur, clôture, réseaux enterrés...) ou plantations,

seront à la charge du propriétaire.

Le compteur doit être accessible aux releveurs ou agents d'intervention en tout temps. En cas de difficulté d'accès, un rendez-vous peut être fixé entre le releveur et l'abonné. En cas de non-respect de ce rendez-vous, du fait de l'abonné, les frais de déplacement lui sont répercutés (sauf cas de force majeure). Dans le cas d'une installation de compteurs dans un local situé dans les parties communes d'une résidence, il appartient aux copropriétaires de fournir un local adapté à la protection des compteurs en particulier contre le gel et le vandalisme, et de permettre l'accès à ce local au Service.

4.4 - La relève des compteurs

Une lecture d'index, soit visuelle, soit par radio ou télé-relève, est faite, à minima une fois par an, par un agent du Service ou le cas échéant par l'abonné au moyen de la carte-relève, dans le souci de maîtrise des consommations. Cet index est pris en compte pour établir la facturation des consommations d'eau.

Le relève de l'index du compteur a lieu à minima :

- Une fois par an pour les contrats dont les consommations annuelles sont inférieures à 500m³,
- Une fois tous les deux mois pour les contrats dont les consommations annuelles sont supérieures à 500 m³,
- Une fois par an pour les abonnés ayant opté pour la mensualisation de leur facture d'eau.

Si, à l'époque d'un relevé, le Service ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, une carte-relève que l'abonné doit retourner complétée soit par voie postale au Service, soit renseigner par téléphone, par mail à contact-eau@grand-dax.fr (photographie datée du compteur souhaitée) ou sur le portail client : <https://moncompte.eau.grand-dax.fr>, dans un délai maximal de dix jours ouvrés.

Si la carte-relève n'a pas été retournée dans le délai prévu, un courrier est adressé à l'abonné pour lui signaler qu'il n'a pas été possible d'accéder au compteur lors de la relève.

Au terme d'un délai de 15 jours, si l'abonné n'a pas donné suite à ce courrier, ni tenté de remédier à cette impossibilité d'accès au dispositif de comptage, une mise en demeure lui est signifiée et sanctionnée le cas échéant par la fermeture de son branchement.

La télérelève ou radio relève est un service gratuit et sans obligation pour les abonnés, qui nécessite l'ajout d'un module communiquant appairé avec le compteur. Il est possible de refuser le déploiement de cette technologie sur son compteur en faisant une demande écrite auprès du Service. Toutefois la relève manuelle des index qui nécessitera un déplacement sera à la charge de l'abonné selon les conditions tarifaires délibérées annuellement.

4.5 - Fonctionnement des compteurs

En cas de fonctionnement défectueux du compteur, la consommation est estimée, 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 sur la base de celle de l'année en cours, dans le cas où il y a eu mesure de consommation faisant apparaître une évolution significative par rapport aux périodes précédentes.

4.6 - La vérification

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

L'abonné a le droit de demander, par courrier, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Une réponse du Service lui est adressée indiquant les frais correspondants à l'intervention, y compris les frais d'expertise et de transport suivant les conditions tarifaires proposées par un organisme externe agréé.

Le compteur est alors déposé et son contrôle est effectué par l'organisme externe agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Service. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

4.7 - L'entretien et le renouvellement des compteurs

L'entretien, le contrôle périodique (conformément à la réglementation) et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Service, à ses frais. A cet effet, l'abonné doit faciliter l'accès des agents du Service, ou des agents mandatés par lui, aux équipements placés en propriété privée.

L'abonné doit néanmoins signaler au Service toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement qu'il pourrait constater.

Les systèmes de comptage sont réparés ou remplacés aux frais du Service, sauf détérioration ou usage anormal du fait de l'abonné, ou résultant d'une défaillance de sa part au regard de ses obligations de garde et de surveillance.

Le système de comptage peut être remplacé aux frais de l'abonné dans les cas où :

- son dispositif de scellement 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.),
- Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les interventions ou réparations jugées nécessaires sur le système de comptage, le Service est en droit d'interrompre la fourniture de l'eau après mise en demeure non suivie d'effet dans les 15 jours.

Toute modification ou dégradation du système de comptage ou du module de transfert des données, toute tentative pour gêner son fonctionnement ou son accès expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement sans préjuger des poursuites que peut engager le Service.

4.8 - L'entretien des regards ou niches compteurs

Le regard ou la niche abritant le compteur est maintenu(e), par l'abonné, dégagé(e) et à l'abri des souillures. Son implantation est réalisée de telle sorte que le couvercle, reposant directement sur le haut du regard, sans rehausse, soit au niveau du terrain naturel environnant. Cette plaque doit toujours être facile à enlever et maintenue libre de tout élément pouvant bloquer son ouverture. Aucun appareil ne doit être installé dans la niche autre que les éléments précisés dans la définition du branchement.

Si le Service constate que le coffret de comptage ne respecte pas les prescriptions définies dans le présent règlement, il met en demeure l'abonné de mettre son installation en conformité à la charge de ce dernier.

De même, le Service se réserve le droit de refuser la mise en place d'un compteur si la fosse ne respecte pas les conditions d'hygiène et de sécurité sanitaire nécessaires pour la délivrance au robinet, d'une eau potable conforme pour la consommation humaine et si la préservation du réseau public vis à vis d'une contamination est remise en question.

Dans le cas où le Service serait dans l'impossibilité d'accéder à votre compteur pour le relevé de l'index ou toute autre opération d'entretien, du fait de son inaccessibilité ou de son insalubrité, il peut mettre en demeure l'abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à son nettoyage et à sa remise en état. Si l'abonné ne procède pas aux réparations demandées dans un délai de 30 jours, le Service procédera, aux frais de l'abonné, au nettoyage ou à la remise en état du regard ou de la niche.

5. LA FACTURATION DE L'EAU

L'abonné reçoit au minimum une facture par an disponible sur son espace abonné. Quand la facture n'est pas établie à partir de sa consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

« Nul ne peut se prévaloir de l'absence de souscription volontaire d'un contrat d'abonnement pour échapper à l'obligation de régler les factures de la consommation enregistrée et l'abonnement au Service. » (Cour de Cassation 19 janvier 2017)

5.1 - La présentation de la facture

La facture comporte deux parties :

- la distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du Service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction et au renouvellement des installations de production et distribution d'eau. Cette rubrique se décompose en une partie fixe (abonnement), une partie variable en fonction de la consommation, et le cas échéant les frais d'accès au service, d'intervention, ...
- les redevances à l'Agence de l'Eau : consommation d'eau potable, performance des réseaux d'eau potable et prélèvement sur la ressource en eau.

La facture peut aussi inclure d'autres rubriques destinées à financer le service de l'assainissement collectif :

- collecte et traitement des eaux usées : part variable (redevance assainissement collectif) en fonction de la consommation d'eau potable) et part fixe (abonnement) pour le service assainissement collectif,
- redevance à l'Agence de l'Eau : performance des systèmes d'assainissement collectif.

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

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

5.2 - Périodicité de facturation

Chaque abonnement est soumis à facturation en fonction de sa périodicité de relève :

- Au bimestre pour les abonnés dont les consommations annuelles sont supérieures à 500 m³,
- Au semestre pour les abonnés ordinaires dont la consommation est inférieure à 500 m³ par an. Sur une année de facturation, la facture émise lors du 1^{er} semestre pourra être réalisée sur la base d'une estimation. Celle-ci sera déduite de la consommation relevée pour établir la facture du second semestre,
- Annuellement pour les abonnés ayant opté pour la mensualisation de leur facture.

Si au cours de l'existence du contrat, les consommations annuelles moyennes relèvent d'un principe de facturation semestriel à la place d'un principe de facturation bimestriel (et inversement), le Service se réserve le droit de modifier la périodicité de facturation.

5.3 - Principes de facturation

Chaque abonné reçoit chaque année au minimum une facture pour sa consommation d'eau.

Les redevances d'abonnement sont payables à terme échu et au prorata temporis par l'abonné pour la période de facturation considérée. La tarification de l'abonnement est déterminée notamment en fonction du diamètre du compteur.

Les redevances de consommation sont payables à terme échu, soit sur la base d'une estimation, soit sur la base des relevés d'index réalisés par le Service ou l'abonné le cas échéant.

L'application, dans le cadre d'une délibération des tarifs le prévoyant, d'une tranche de consommation gratuite sur les premiers m³ facturés annuellement est réalisée sur les premières consommations effectuées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre de chaque année. Une proratisation des consommations suivant la moyenne journalière de consommation est réalisée pour déterminer les consommations gratuites dans le cas de périodes de consommation à cheval sur deux années, ayant chacune des tarifs délibérés distincts. Le retour à la tranche gratuite se fait dès lors que les consommations concernent une nouvelle année.

La facturation des abonnés mensualisés s'établit sur la base des consommations relevées une fois par an. Les mensualités sont prélevées en amont de la facturation et font l'objet d'un échéancier adressé à l'abonné. L'échéancier est calculé sur la base de 95 % de la facturation réalisée l'année précédente. Les avances versées sont déduites du montant de la facture de solde.

Dans le cadre d'un premier échéancier sur un nouveau contrat (pas d'historique de consommation), les mensualités sont estimées sur la base du nombre de personnes déclaré dans le logement par l'abonné.

Dans le cadre de l'individualisation des compteurs, en immeuble collectif, la somme des volumes relevés par les compteurs individuels (compteurs des parties communes et des logements individuels) est théoriquement égale au volume relevé par le compteur général qui dessert la totalité de l'immeuble.

Aussi, compte-tenu du niveau d'imprécision des compteurs, de l'ordre de 2%, il est admis qu'au niveau de la facture du compteur général :

- Si la différence entre les deux données est inférieure ou égale à 4%, alors seul l'abonnement du compteur général est facturé,
- Si le volume du compteur général est supérieur de plus 4% à la somme des volumes des compteurs individuels, alors la totalité du volume relevé au compteur général est facturé,
Dans ce cas, le Service demandera à la copropriété de rechercher la cause de cette surconsommation,
- Si le volume du compteur général est inférieur de plus 4% à la somme des volumes des compteurs individuels, un diagnostic est établi par le Service aboutissant à un éventuel étalonnage ou changement de compteur général.

Les indications des volumes des compteurs individuels sont considérées comme les plus fiables.

En cas de redressement judiciaire prononcé par le tribunal, le mandataire désigné par décision de justice peut dans un délai 8 jours suivant le jugement d'ouverture du redressement, reconnaître contradictoirement, en présence d'un agent du Service, l'index du compteur. A défaut, l'index pris en compte pour la facturation est calculé *pro rata temporis* en se basant sur la moyenne des consommations au cours des 3 dernières années à la même période.

Dans le cas où il n'existe pas d'historique de consommation sur une période suffisamment longue, une moyenne est calculée suivant les relevés déjà pris en compte pour l'établissement de factures.

Une facture comprenant les consommations et abonnements calculés *pro rata temporis* pour la période antérieure à la date du jugement est adressée au mandataire. Une seconde facture comprenant les consommations et abonnements à compter du jour du jugement est adressée à l'administrateur judiciaire.

5.4 - Estimation de facturation

Des estimations de consommations peuvent être réalisées une fois par an pour établir la facturation. Les estimations sont calculées sur la base de 80% des consommations relevées et facturées au cours des 2 dernières années pour chaque contrat, au prorata du nombre de jour de la période de consommation estimée (généralement un semestre). Dans le cas de nouveaux abonnés pour lesquels le Service ne peut estimer la consommation sur la base des relevés facturés du contrat, l'estimation sera basée sur les périodes de consommation du point de consommation ou à défaut ajustée en fonction des données dont peut disposer le Service (nombre de personnes du foyer, consommation moyenne journalière postérieure à la souscription du contrat, etc.).

Après une facture estimée, la facture suivante doit obligatoirement être basée sur un relevé de l'index du compteur.

Le Service se réserve le droit d'accepter de réviser une estimation de consommation et uniquement pour des situations particulières justifiées telles que (liste non exhaustive) :

- surconsommation accidentelle ou fuite,
- modification de la composition du foyer,
- résiliation du contrat, décès de l'abonné,
- consommation journalière estimée supérieure ou inférieure de plus de 50 % par rapport à l'index réel lu à réception de la facture (entre le 1^{er} et le 15 du mois suivant l'émission de la facture). Toutefois, si la consommation estimée est inférieure ou égale à 20 m³, le Service ne révisera pas la facture.

5.5 - Frais d'accès au Service, de réouverture, et divers

Ces frais, établis par la délibération en vigueur du Conseil Communautaire fixant les tarifs, sont les suivants :

- Frais d'accès au Service : les frais tarifés comprennent les frais de traitement de dossier ainsi qu'une évaluation forfaitaire des frais d'ouverture, de relève de compteur, de vérification des installations etc... occasionnés lors de la souscription d'un contrat,
- Frais d'intervention en cas de pose, dépose de compteur ou déplacement à la demande de l'abonné,
- Déplacement supplémentaire, pour réaliser toute intervention nécessaire au bon fonctionnement du service, qui se traduit par une impossibilité d'accès du fait de l'abonné, en l'absence d'annulation d'un rendez-vous au minimum 48h à l'avance. Une exonération de ces frais est possible pour les cas de force majeure. Une demande écrite et sa justification incombent à l'abonné,
- Vérification du compteur,
- Déplacement (y compris déplacement de l'astreinte suite à la sollicitation de l'abonné) pour fermeture, réduction des conditions de service ou réouverture du branchement à la charge de l'abonné,
- Prestations complémentaires fournies à la demande de l'abonné,
- Frais de contrôle de conformité métrologique des compteurs,
- Frais divers résultant du non-respect par l'abonné des dispositions du présent règlement,

Ces frais sont recouvrés sur la facture d'eau ou au moyen d'un titre exécutoire le cas échéant.

5.6 - L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés annuellement :

- par délibération annuelle de la collectivité
- 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 aux services de l'eau potable ou de l'assainissement, ils seraient répercutés de plein droit sur la facture de l'abonné.

L'abonné est informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à disposition auprès du Service.

5.7 - Le relevé de consommation d'eau

Le relevé de la consommation d'eau est effectué au minimum une fois par an par le Service ou le cas échéant par l'abonné au moyen de la carte-relève. L'abonné doit faciliter l'accès des agents du Service ou des agents mandatés à cet effet chargés du relevé du compteur. La lecture d'index est faite soit visuellement, soit à distance par radio ou télé-relève suivant le modèle de compteur installé.

Si, au moment du relevé, l'agent du Service ne peut accéder au compteur, il laisse sur place une « carte relève », à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 5 jours. L'abonné peut aussi communiquer son index de consommation par téléphone, par mail ou via l'espace abonnés en ligne.

En l'absence de relevé, la consommation est provisoirement estimée.

En cas de non réponse ou d'entrave à la relève, le Service peut fermer l'alimentation en eau après envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, la relève s'effectue à distance. En cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi. La présence d'un dispositif de lecture à distance n'exclut pas de laisser au Service le libre accès au compteur.

Si l'abonné a explicitement refusé le déploiement du dispositif technique permettant le relevé à distance de son compteur, le Service procédera, à ses frais, au relevé de celui-ci à minima une fois par an.

En cas de fonctionnement défectueux du compteur, la consommation est estimée, 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 sur la base de celle de l'année en cours, dans le cas où il y a eu mesure de consommation faisant apparaître une évolution significative par rapport aux périodes précédentes.

Dans le cadre de l'individualisation des compteurs, en immeuble collectif, lotissement privé, etc, la somme des volumes relevés par les compteurs individuels (compteurs des parties communes et des logements individuels) est théoriquement égale au volume relevé par le compteur général qui dessert la totalité de l'immeuble.

Compte-tenu du niveau d'imprécision des compteurs, de l'ordre de 2%, il est admis qu'au niveau de la facture du compteur général :

- si la différence entre les deux données est inférieure ou égale à 4%, alors seul l'abonnement du compteur général est facturé,
- si le volume du compteur général est supérieur de plus 4% à la somme des volumes des compteurs individuels, alors la totalité du volume relevé au compteur général est facturé,
Dans ce cas, le Service demandera à la copropriété de rechercher la cause de cette surconsommation,
- si le volume du compteur général est inférieur de plus 4% à la somme des volumes des compteurs individuels, un diagnostic est établi par le Service aboutissant à un éventuel étalonnage ou changement de compteur général.

Les indications des volumes des compteurs individuels sont considérées comme les plus fiables.

5.8 - Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

Le non-paiement d'une facture expose l'abonné à des relances et poursuites par le Service et le Service de Gestion Comptable de Dax.

L'abonné peut faire une demande de mensualisation de sa facturation auprès du Service. La signature d'un mandat de prélèvement est indispensable.

L'abonné qui souhaite bénéficier d'un échelonnement de ses paiements et dont la situation le justifie, en effectue la demande par écrit auprès du Service Public de l'Eau du Grand-Dax.

5.9 - Difficultés, retards de paiement et non-paiement

L'abonné qui souhaite bénéficier d'un échelonnement de ses paiements et dont la situation le justifie, en effectue la demande par écrit auprès du Service Public de l'Eau du Grand-Dax.

Les demandes d'aides financières au paiement d'une facture sont à adresser au Centre Médico-Social (uniquement pour les familles) ou au Centre communal d'action de sociale de sa commune.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, l'abonné est invité à en faire part sans délai au Service ou au Service de Gestion comptable de Dax pour obtenir les renseignements utiles. Différentes solutions pourront lui être proposées après étude de sa situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Service d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement).

Pour les abonnés titulaires d'un contrat au titre de l'exercice d'une activité professionnelle, l'absence de paiement dans un délai de 3 mois à compter de l'émission de la facture, peut conduire à la réduction des conditions de service du branchement jusqu'au paiement complet des sommes dues, y compris des arriérés et des frais d'intervention générés par la mise en œuvre de cette procédure.

Les abonnés concernés par cette disposition de réduction et se trouvant dans la difficulté peuvent solliciter auprès du Trésorier Principal la mise en place d'un échancier de paiement (le Trésorier se réserve le droit d'accepter ou non ces demandes). Seul l'octroi de délais de paiement par le Trésorier ou le paiement (confirmé par les services de la Trésorerie) permet la levée des mesures de réduction des conditions de service du branchement.

En cas de non-paiement, le règlement des sommes dues est poursuivi par toute voie de droit, par le Service de Gestion comptable de la collectivité.

5.10 - Le dégrèvement en cas de surconsommation pour les locaux à usage d'habitation

Le dégrèvement en cas de surconsommation est établi conformément aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales.

Dès que le Service d'eau constate une augmentation anormale de la consommation, il est tenu d'en informer l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite au relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de la moyenne consommée par l'abonné depuis 3 ans, ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), l'abonné est dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de sa consommation moyenne des trois dernières années s'il présente au Service, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Si nécessaire, le Service peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les opérations de recouvrement sans dégrèvement.

L'abonné peut, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de son compteur.

Lorsque l'abonné est soumis à la redevance assainissement collectif, les volumes imputables aux fuites ne sont pas pris en compte.

A défaut, de l'information, par le Service, d'une augmentation anormale du volume d'eau consommé au vu du relevé du compteur dans les conditions fixées dans le règlement, l'abonné ne sera pas tenu au paiement la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

5.11 - Écrêtement des factures pour les surconsommations liées à des fuites dans le cas des locaux ne servant pas à l'habitation, dédiés à l'exercice d'une activité professionnelle, y compris meublés saisonniers, ou compteurs généraux des immeubles d'habitation collective

Les abonnés concernés peuvent demander un écrêtement de leur facturation lorsque la consommation dépasse accidentellement le double de la consommation moyenne habituelle des trois dernières années.

Dès que le Service d'eau constate une augmentation anormale de la consommation, il en informe l'abonné par tout moyen. En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), l'abonné est dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de sa consommation moyenne des trois dernières années s'il présente au Service, dans le mois qui suit l'information mentionnée ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Si nécessaire, le Service peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les opérations de recouvrement sans dégrèvement.

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », toutes les installations situées en domaine privé au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs individualisés, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

6.1 - Les caractéristiques

La conception, l'établissement et l'entretien des installations privées, c'est-à-dire hors zone d'intervention du Service, sont exécutés au frais de l'abonné par le prestataire de son choix, sous sa responsabilité.

Ces installations ne doivent présenter aucun risque de perturbations pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. En particulier, les réseaux intérieurs ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien,

pouvoir, notamment à l'occasion du phénomène de retours d'eau, perturber le fonctionnement du réseau auquel ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée dans les installations privées de distribution. Il incombe au propriétaire des installations intérieures de respecter la réglementation et les règles de l'art, et, en particulier de se prémunir des phénomènes de retour d'eau en installant des dispositifs anti-retours adaptés aux usages de l'eau, et répondant à la réglementation en vigueur.

En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le Service peut imposer un dispositif anti-bélier.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui disponible sur son branchement. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau public.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre est interdite et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

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.

Le Service est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement ou d'en déclencher la fermeture si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

En cas de coupure d'eau, il appartient aux abonnés d'assurer l'étanchéité de leurs installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation, lors de leur remise en eau. Ils doivent de même prendre toutes précautions pour éviter tout accident aux appareils et en particulier, à ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation en eau continue.

6.2 - L'utilisation d'une autre ressource en eau

L'utilisation d'eaux impropres à la consommation humaine (eaux de puits, eaux de pluie, eaux grises...) est possible pour certains usages domestiques, à condition de respecter les usages, les qualités d'eaux et les procédures précisés dans la réglementation.

En particulier, lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de récupération des eaux de pluie, l'abonné doit en faire la déclaration en mairie conformément à la réglementation. Pour des raisons sanitaires, la séparation doit être totale et permanente entre ces installations et les canalisations du réseau d'eau potable de la distribution publique, conformément à la réglementation.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, le Service de l'eau est en droit d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits ou forage ainsi que des dispositifs de récupération des eaux de pluie.

L'abonné doit permettre aux agents du Service d'eau d'accéder à ses installations, et être présent ou se faire représenter lors de la visite.

Le contrôle porte sur les points suivants :

- examens de parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie,
- constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- vérification de 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.

L'abonné sera informé de la date du contrôle et sera destinataire du rapport de visite.

En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et imposera à l'abonné des mesures à prendre dans un délai déterminé.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, le Service organisera une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, le Service peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de l'alimentation en eau potable.

Le coût des visites de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité sont à votre charge, sauf pour un contrôle déclenché sur la base d'une présomption d'utilisation d'une autre ressource en eau se révélant finalement erronée. Le tarif des contrôles est défini annuellement par la collectivité.

En cas de refus d'accès à sa propriété privée, le propriétaire peut se voir facturer le coût du déplacement des agents du Service.

En l'absence d'anomalie, le contrôle suivant a lieu au plus tôt à l'expiration d'une période de 5 ans. Ce délai ne s'applique pas pour un nouvel ouvrage ou un nouvel abonné.

6.3 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées, en particulier l'entretien des dispositifs de protection contre les retours d'eau, n'incombent pas au Service. 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 maintien en conformité.

6.4 - Le cas des rétrocessions de réseaux privés

L'incorporation au domaine public d'installations privées de distribution d'eau potable, réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à la validation préalable du Service (ou à conclusion d'une convention de rétrocession qui précise les conditions techniques et financières préalables à l'intégration en domaine public) Cette validation porte sur la conception et l'état des installations, qui doivent être conformes aux normes et règlements en vigueur, et aux cahiers des clauses techniques particulières du Service relatifs aux travaux (documents disponibles sur demande au Service).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur, du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires concernés.

7. LES INFRACTIONS ET LES RECOURS

7.1 - Les infractions

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que le bris des bagues de plombage, l'altération du fonctionnement du compteur ou du dispositif de relève à distance, le retournement ou l'enlèvement du compteur, les puisages non autorisés sur les points d'eau incendie, l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau public, l'absence d'abonnement au Service... donne lieu au paiement de l'eau au tarif en vigueur à la date du constat de l'infraction. L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par le Service sur la base des éléments à sa disposition. Le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, ou les consommations habituellement constatées pourront notamment être prises en compte.

Les agents du service des eaux sont habilités à relever toutes infractions, fraudes ou suspicions de fraude dans le cadre des missions de relève, d'entretien, de réparation ou de contrôle qui leurs sont confiés par le Service.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par le Service, aux frais du contrevenant.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Le Service se réserve le droit, par ailleurs d'engager des poursuites pénales devant le tribunal compétent.

7.2 - Les recours et la médiation

En cas de réclamation, l'abonné peut adresser une demande au Service. Il peut être proposé au réclamant une offre de prise de contact avec le Service.

En cas d'insatisfaction sur la réponse, l'abonné pourra recourir, en cas de contestation ou de différend portant sur la bonne exécution du service, à une procédure de médiation conformément aux exigences du Code de la Consommation.

Pour ce faire, après la réclamation préalable auprès du Service, il s'adressera au Médiateur de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Ce service, gratuit pour l'abonné, est joignable aux coordonnées suivantes :

Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 – contact@mediation-eau.fr

Tout litige individuel entre l'abonné et le Service peut être soumis par l'abonné aux tribunaux judiciaires compétents, à l'exception des recours relatifs à l'assujettissement et au recouvrement des redevances qui relèvent de la compétence des tribunaux administratifs.

8. LES DISPOSITIONS D'APPLICATION

8.1 - La date d'application

Le présent règlement prend effet en date du 01/01/2027 et se substitue de plein droit à tout règlement antérieur. Le Président de la Communauté d'agglomération du Grand-Dax, le Directeur Général des Services, les agents du Service Public de l'Eau, habilités à cet effet en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

8.2 - Les modifications du règlement

La collectivité peut, par décision du Président, modifier ou adopter un nouveau règlement. Dans ce cas, le Service procède immédiatement à la mise à jour du règlement.

Ces modifications sont portées à la connaissance des abonnés du Service par affichage dans les locaux de la collectivité, sur le site internet du Service et sont communiquées à l'occasion de la facture la plus proche.

Le règlement est à disposition des abonnés et usagers sur le site internet du Service, dans les points d'accueil et sur simple demande au Service ou à la collectivité.

Le règlement est remis aux abonnés lors de la conclusion du contrat d'abonnement. Le règlement à jour est disponible sur le site internet du Service ou à l'accueil aux horaires d'ouverture. Il est peut-être transmis, par simple demande, en main propre, par mail ou courrier.

8.3 - Non-respect des dispositions du présent règlement

En cas de non-respect du présent règlement par l'abonné, le Service se réserve le droit de faire appel à des agents assermentés pour dresser un procès-verbal et poursuivre une action en justice ou signaler ce non-respect aux autorités compétentes.

8.4 - L'approbation du règlement

Après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 09/09/2026, ce règlement a été approuvé par décision du Président en date du 14/10/2026 en vertu des délégations qui lui sont attribuées. Il entre en vigueur au 01/01/2027 et ce jusqu'à la prochaine modification.

Le Président de la Communauté d'agglomération du Grand-Dax, le Directeur Général des Services, les agents du Service Public de l'Eau, habilités à cet effet en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

9. DÉFINITIONS

Abonné

C'est le titulaire du contrat de fourniture d'eau, destinataire de la facture. Dans la pratique, il s'agit le plus souvent du locataire, du propriétaire ou d'un syndic.

Assainissement ou système d'assainissement :

Ensemble des ouvrages constituant le système de collecte, de transfert et de traitement des eaux usées avant rejet vers le milieu récepteur. En général, le système d'assainissement comprend un système de collecte, une station de traitement des eaux usées et un ouvrage de rejet final.

Branchement

Conduite particulière d'alimentation de l'immeuble depuis la prise d'eau pratiquée sur la conduite publique jusqu'au point de livraison (coffret de comptage).

Compteur

Appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle conforme à la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau.

Contrevenant

Celui ou celle qui ne se conforme pas aux prescriptions du présent règlement.

Dispositif de relève à distance

Ce terme désigne l'ensemble des équipements permettant la relève et la transmission à distance des index des compteurs. Il est communément appelé « radio relève » ou télérelève même si des différences existent entre les 2 technologies. Ce dispositif comprend :

- Un émetteur d'impulsions fixé sur le compteur et relié à un transmetteur,
- Un ou plusieurs dispositifs radio situés en fosse ou en partie commune de l'immeuble et chargés de transmettre le signal radio vers le terminal portable de relève.

Eau Potable

Une eau est dite potable quand elle satisfait à un certain nombre de caractéristiques la rendant propre à la consommation humaine.

Fermeture de branchement

Interruption de l'alimentation en eau de l'immeuble.

Local d'habitation

Constituent des bâtiments d'habitation, au sens de l'article R111-1-1 du Code de la Construction et de l'Habitation, les bâtiments ou parties de bâtiment abritant un ou plusieurs logements, y compris les foyers, tels que les foyers de jeunes travailleurs et les foyers pour personnes âgées autonomes, à l'exclusion des locaux destinés à la vie professionnelle lorsque celle-ci ne s'exerce pas au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale et des locaux auxquels s'appliquent les articles R. 123-1 à R. 123-55, R. 152-4 et R. 152-5 du même code.

Sont considérés comme foyers pour personnes âgées autonomes les établissements dont le niveau de dépendance moyen des résidents est inférieur à un seuil fixé par arrêté conjoint des ministres chargés du logement, de l'intérieur et des personnes âgées, et qui accueillent une proportion de résidents dépendants dans la limite d'un taux fixé par l'arrêté précité.

Un logement ou habitation comprend, d'une part, des pièces principales destinées au séjour ou au sommeil, éventuellement des chambres isolées et, d'autre part, des pièces de service, telles que cuisines, salles d'eau, cabinets d'aisance, buanderies, débarras, séchoirs, ainsi que, le cas échéant, des dégagements et des dépendances.

Réseau privé

Réseau d'alimentation en eau potable de l'abonné en aval du coffret de comptage.

Résiliation

Fin du contrat d'abonnement selon les dispositions fixées dans le présent règlement.

Usager

Personne qui a recours à un service public.

Envoyé en préfecture le 19/10/2026

Reçu en préfecture le 19/10/2026

Publié le 19/10/2026

ID : 040-244000675-20261019-DEC1682026-AR



Service public de l'eau du Grand Dax
6 allée du bois de Boulogne - 40100 DAX

Tél : 05 58 90 97 97 (coût d'un appel local)

Mail : contact-eau@grand-dax.fr

Site : www.grand-dax.fr

N°SIRET 244 000 675 00169

eau.grand-dax.fr

Envoyé en préfecture le 19/10/2026

Reçu en préfecture le 19/10/2026

Publié le 19/10/2026

ID : 040-244000675-20261019-DEC1682026-AR

