

Toute information est disponible auprès du Distributeur d'eau et de la Collectivité.

3-3 Le relevé de votre consommation d'eau
Le relevé de votre consommation d'eau est effectué trois fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès aux agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur, celui-ci devant être accessible facilement et en tout temps.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une « carte relevé » à compléter par l'abonné et à renvoyer dans un délai maximal de 8 jours. Sur cette carte l'agent du Distributeur d'eau portera une mention précisant pourquoi le compteur n'a pu être relevé.

Si, vous n'avez pas renvoyé la « carte relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par courrier à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

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

3-4 Consommation anormale de l'abonné occupant d'un local d'habitation
La consommation anormale citée dans les articles ci-dessous est définie par l'article L2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales : « Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables ».

Si le Distributeur d'eau constate une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur et que votre abonnement concerne un local d'habitation situé dans une maison individuelle ou un immeuble, il vous en informe par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie d'après ce relevé.

Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par le distributeur, vous apportez la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation après le compteur et si vous fournissez une attestation d'une entreprise de plomberie (inscrite au registre du commerce) indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation, alors vous bénéficiez d'un plafonnement de votre facture égal au double de votre consommation habituelle. La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années. A défaut du respect de ces conditions, vous ne pouvez pas bénéficier du plafonnement de votre facture d'eau. Dans le cas où la fuite provient d'appareils ménagers, de piscines, d'équipements sanitaires ou de chauffage, aucun écrêtement n'est effectué.

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

À défaut de l'information par le Distributeur d'eau d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur dans les conditions fixées au présent règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable dans les conditions décrites ci-dessus, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance assainissement.

3-4 Le cas de l'habitat collectif
- un relevé de tous les compteurs est effectué par le Distributeur d'eau à la date de relevé.
- la consommation facturée du compteur général correspond à la différence entre le volume relevé de celui-ci et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

3-5 Les modalités et délais de paiement
Le paiement est exigible à la date limite indiquée sur la facture.
En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai, un règlement échelonné sur l'année en cours pourra vous être proposé après étude de votre situation.
Le client renommé à opposer à la demande de paiement toute réclamation sur la quantité d'eau consommée.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :
- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.
Par exception aux dispositions précédentes, les Administrations et les Communes, disposent d'un délai de paiement de 45 jours.
Les autres dispositions de cet article leur restent applicables.
Vous pouvez également vous rapprocher de votre Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) afin de bénéficier du dispositif « Chèque-eau », après examen de votre dossier. Le CCAS définit seul les critères d'éligibilité au dispositif chèque-eau. Si vous êtes éligibles, des chèques-eau vous seront remis, et seront à présenter lors du règlement de votre facture d'eau.

3-6 En cas de non paiement
Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé l'intégralité de votre facture, le Distributeur d'eau vous enverra une lettre de relance simple.
Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, le Délégué se réserve la possibilité de confier votre dossier à un organisme de recouvrement.
En tout état de cause, en cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

3-7 Le contentieux de la facturation
Le contentieux de la facturation est du ressort des Tribunaux de Mamoudzou.

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

4-1 La description
Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :
1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé exceptionnellement ;
3°) le système de comptage situé en limite du domaine privé, comprenant :
- Le coffret compteur ;
- Le robinet avant compteur ;
- le clapet anti-retour.

4°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé après compteur).
Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage.
Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un dispositif de disconnection anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement.
Pour les immeubles collectifs, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble. En cas d'absence de compteur général la limite est fixée à l'entrée dans la propriété privée.

4-2 L'installation et la mise en service
Tous les travaux d'installation de branchement sur canalisations existantes sont réalisés par le Distributeur d'eau.
L'établissement d'un branchement est assujéti aux conditions suivantes :
Le Distributeur d'eau pourra refuser le branchement d'un client :
- Si la distance entre la limite de propriété et la conduite de distribution la plus proche, de diamètre permettant de satisfaire les besoins du client, est supérieure à 20m.
- Si l'exécution du branchement impose la traversée de terrains publics ou privés, dont le propriétaire ou l'administration responsable aura refusé la servitude.
En cas d'impossibilité technique justifiée au demandeur.
- Le Distributeur d'eau fixe, au vu de la demande d'abonnement, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du coffret compteur, qui doit être situé au plus près dans le domaine public et sera implanté en limite de la propriété privée en son point le plus proche de la conduite.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la Collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.
La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

4-3 Le paiement
Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et

Complément au règlement de service

Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fournitures d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).
Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude.
Le dénomé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété.

Dispositifs d'isolement

Dans le cas des immeubles collectifs d'habitations :
Un compteur général en limite du domaine public doit être réalisé par le délégataire aux frais du propriétaire.
Chaque colonne montante du réseau intérieure doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.
Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le distributeur d'eau et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.
Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.
Cas des lotissements privés : Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.
Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.
Dans chacun des 2 cas ci-dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour le distributeur d'eau.
L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.
Chaque branchement correspondant à un client individualisé comprend un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

troit) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.
Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la Collectivité. Les frais d'établissement du devis sont à la charge du demandeur, sur la base du bordereau des prix unitaires établi entre la Collectivité et le Distributeur d'eau. Après acceptation du devis, ces frais seront décomptés de la facture finale.
Le client ne devra pas être débiteur pour des prestations antérieures.
Le client devra payer d'avance le prix du branchement (déduction faite des subventions éventuelles de la Collectivité).

4-4 L'entretien
Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.
La partie du branchement relevant de la responsabilité du distributeur d'eau et propriété de la collectivité doit rester accessible à tout moment pour l'entretien et les éventuelles réparations.
L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectué à votre demande.

Il appartient au client de prendre les dispositions (pose de réducteur de pression individuelle) pour protéger les installations privées. Le délégataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages éventuels sur installations privées suite à une suppression.
Les frais résultants d'une faute de votre part sont à votre charge.
Le client, le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4-5 La fermeture et l'ouverture
Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge, excepté lors de la souscription ou de la résiliation du contrat. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.
La fermeture de l'alimentation en eau suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4-6 Modification du branchement
La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

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

5-1 Les caractéristiques
Les compteurs d'eau sont la propriété du distributeur d'eau.
Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.
Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.
Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.
Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5-2 L'installation
Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).
Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs et le vandalisme). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le distributeur d'eau, conformément à un modèle agréé par le délégataire et le SIEAM.
Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.
Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification
Le Distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.
Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage, après règlement des frais.
Vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.
Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'expédition et de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.
Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'expédition et de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

5-4 L'entretien et le renouvellement
L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.
Lors de la pose d'un nouveau compteur, le Distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.
Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.
En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais, dans les cas où :
- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc...)

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous exposent à la fermeture immédiate de son branchement. Le Distributeur d'eau vous remettra un devis correspondant aux opérations de remise en état du compteur. Le branchement ne sera ré-ouvert qu'à compter du règlement de l'intégralité du devis. En outre, si une telle modification s'apparente à une tentative de fraude, le Distributeur d'eau pourra faire procéder à tous constats et engager des poursuites judiciaires à l'encontre du contrevenant.

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

6-1 Les caractéristiques
La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinées à la consommation humaine.
Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.
Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.
Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.
De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.
Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6-2 L'entretien et le renouvellement
L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au Distributeur d'eau, y compris les stations de suppressions et les bâches éventuelles. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

Comptage
Chaque poste de comptage (fourniture exclusive du délégataire) doit être équipé horizontalement d'un compteur ayant les caractéristiques suivantes :
- de classe C de précision, satisfaisant à la réglementation en vigueur, de technologie volumétrique,
- de diamètre de 15 millimètres et de débit nominal Qn de 1,5 mètres cubes par heure,
- suivi d'un clapet anti-retour,
- d'une vanne à l'aval
- éventuellement, équipé d'un système de télérelève raccordé à un point de relèvement accessible à tout moment, d'un modèle agréé par le distributeur d'eau.
- Le cas échéant, d'un coffret compteur agréé par le Délégataire.

Vérification du respect des prescriptions techniques
Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, la collectivité, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, procède, ou fait procéder au distributeur d'eau, aux actions ci-après :
- visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif (accès, nourrice, colonne montante, vanne d'arrêt etc...)
- après réalisation des travaux par le propriétaire, visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé,
- visite des installations privées après réalisation des travaux conformément aux présentes prescriptions techniques.