RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC **DE L'EAU POTABLE**

eau de toulouse métropole

SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

LES MOTS
pour se comprendre

Vous
désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau

L'usager
désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau de distribution publique

Toulouse Métropole
désigne la Collectivité organisatrice du service public de l'eau potable

Le Délégataire
désigne l'entreprise, à qui Toulouse Métropole a confié par contrat, la distribution de l'eau potable et l'ensemble des activités et installations, qui y sont nécessaires, comme la production et la relation avec les usagers.

Le règlement de service
désigne le présent document établi par Toulouse Métropole et adopté par délibération en date du 6/02/20 (DEL-20-0080). Il définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service et des usagers du service.

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

Votre contrat
Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du service de l'eau et des conditions particulières s'y rattachant.
Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier.
Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service, vaut accusé de réception du présent règlement

Les tarifs
Les prix du service (abonnement et m^3 d'eau consommés) sont fixés par Toulouse Métropole. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur
Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau.
Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs.
Vous ne devez ni en modifier l'emplacement, ni en briser les bagues de plombage.

Votre facture
Votre facture est établie sur la base des m^3 d'eau consommés et comprend une part fixe, fonction du diamètre de votre compteur.

La sécurité sanitaire
Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau.
Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

SOMMAIRE

PRÉAMBULE 4

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES 4
Article 1 : objet du règlement
Article 2 : obligations générales du Délégataire
Article 3 : obligations générales des abonnés

2 - VOTRE ABONNEMENT 5
Article 4 : les différents abonnements
Article 5 : souscription d'un abonnement
Article 6 : règles générales concernant les abonnements
Article 7 : conditions d'obtention de la fourniture d'eau
Article 8 : individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un immeuble collectif ou ensemble immobilier de logements
Article 9 : résiliation – Mutation - Suspension
Article 10 : la protection des données personnelles

3 - VOTRE FACTURE 7
Article 11 : présentation de la facture
Article 12 : fixation et actualisation des tarifs
Article 13 : votre consommation d'eau
Article 14 : paiement des fournitures d'eau
Article 15 : paiement des autres prestations
Article 16 : réclamations
Article 17 : difficultés de paiement
Article 18 : non-paiement des factures d'eau

4 - VOTRE BRANCHEMENT 9
Article 19 : la description
Article 20 : l'installation et la mise en service
Article 21 : entretien et renouvellement des branchements
Article 22 : modification des branchements
Article 23 : manœuvre des robinets des branchements
Article 24 : fermeture des branchements
Article 25 : suppression des branchements

5 - VOTRE COMPTEUR 11
Article 26 : règles générales concernant les compteurs
Article 27 : emplacement des compteurs
Article 28 : protection des compteurs
Article 29 : entretien des regards ou niches compteur
Article 30 : autres compteurs des constructions collectives
Article 31 : vérification et contrôle des compteurs
Article 32 : entretien et renouvellement des compteur

6 - VOS INSTALLATIONS INTÉRIEURES 12
Article 33 : définition des installations intérieures
Article 34 : règles générales concernant les installations intérieures
Article 35 : appareils interdits
Article 36 : abonnés utilisant d'autres ressources en eau que le réseau de distribution publique

7 - PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU 13
Article 37 : les interruptions du service
Article 38 : variations de pression
Article 39 : eau non-conforme aux critères de potabilité

8 - INCENDIE 14
Article 40 : service public de défense extérieure contre l'incendie
Article 41 : branchement de secours contre l'incendie - Spécificités

9 - LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT 14
Article 42 : prise frauduleuse d'eau
Article 43 : autres infractions

10 - DISPOSITIONS D'APPLICATION 15
Article 44 : approbation du règlement – Date d'entrée en vigueur
Article 45 : litiges
Article 46 : modification du règlement
Article 47 : application du règlement

PRÉAMBULE

Autorité organisatrice du service de l'Eau, Toulouse Métropole assure la production et la distribution d'eau potable aux habitants des 37 communes de la Métropole.

Toulouse Métropole a choisi d'exploiter ces services au travers de contrats de délégation de service public.

A ce titre, le Délégataire assure, dans le cadre de règles définies par Toulouse Métropole et sous son contrôle, l'ensemble des missions d'exploitation du service.

Le présent règlement, ainsi que ses annexes, ont été élaborés et adoptés par Toulouse Métropole, en concertation avec le Délégataire. Ce dernier est chargé d'appliquer et de faire appliquer ce règlement.

1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ARTICLE 1 : OBJET DU RÈGLEMENT

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau à partir du réseau public de distribution d'eau potable sur le territoire de Toulouse Métropole.
Par exception, ces dispositions s'appliquent aux propriétés desservies par les réseaux métropolitains, situées à l'extérieur du territoire métropolitain.
Toute demande de dérogation aux dispositions du présent règlement sera soumise à l'évaluation de Toulouse Métropole, seule habilitée à statuer sur ces cas.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU DÉLÉGATAIRE

Le Délégataire est tenu :

- de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- d'assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie),
- d'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers,
- de vous fournir, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau,
- de répondre à vos questions concernant le coût des prestations qu'il assure,
- d'offrir une assistance technique 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public,
- de mettre à votre disposition un service consommateurs et de satisfaire aux engagements pris dans le cadre de la charte usagers.

Les agents d'Eau de Toulouse Métropole doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteur d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre des missions prévues par le présent règlement.

ARTICLE 3 : OBLIGATIONS GÉNÉRALES DES ABONNÉS

Toulouse Métropole vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En tant que bénéficiaire du service public de l'eau, vous vous engagez à respecter toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il vous est formellement interdit :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour votre usage personnel et ceux de vos locataires, et notamment d'en céder ou en mettre à disposition de 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 votre contrat d'abonnement,
- de modifier l'usage de l'eau spécifié lors de l'abonnement sans en informer le Délégataire,
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques,
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les bagues de plombage, ou d'en empêcher l'accès aux agents du Délégataire ou de Toulouse Métropole,
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau ou l'aspiration directe sur le réseau public,
- de faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur,
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification de votre branchement, de l'appareil qui permet de mesurer votre consommation (appelé « compteur » dans le présent règlement) ou du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur,
- de manœuvrer le dispositif de fermeture sous bouche à clé,
- de procéder au montage, au démontage ou à toute autre modification du branchement, du compteur et du dispositif de relevé à distance de l'index du compteur
- de relier entre elles des installations hydrauliques alimentées par des branchements distincts, raccordés au réseau public d'eau potable,
- de relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public,
- d'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.

Conformément à la réglementation en vigueur et compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles vous exposent à la fermeture de l'alimentation en eau, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet, sans préjuger des poursuites que le Délégataire pourrait engager.

En cas de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres usagers.

Après la fermeture de l'alimentation en eau, vous devez suivre les prescriptions du Délégataire ou présenter des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne pourra être inférieur à huit

(8) jours. A défaut, et après en avoir été informé par courrier précisant la date d'intervention et d'effet des mesures prises, votre contrat sera résilié et votre compteur pourra être déposé, à vos frais conformément aux tarifs en vigueur.

2 - VOTRE ABONNEMENT

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

ARTICLE 4 : LES DIFFÉRENTS ABONNEMENTS

A – Abonnements ordinaires

Les abonnements ordinaires sont tous les abonnements autres que ceux visés dans les alinéas suivants.

Les conditions de souscription et de résiliation de ces abonnements sont explicitées aux articles 5 et 9 du présent règlement.
Ils font l'objet des modalités de facturation et de tarification définies à l'article 12 du présent règlement.

B – Abonnements temporaires

Sous réserve qu'il ne résulte aucun inconvénient pour la distribution d'eau, le Délégataire peut consentir des abonnements temporaires au service de l'Eau pour une durée déterminée.

Abonnement de chantier

Les aménageurs et entrepreneurs peuvent souscrire un abonnement spécifique pour l'alimentation en eau de leurs chantiers. Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires précisées aux articles 5 et 9 du présent règlement.

Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion et un compteur équipé d'un dispositif de relève à distance, sera réalisé aux frais du demandeur.

Ces abonnements font l'objet des modalités de facturation et de tarification définies à l'article 12 du présent règlement.

Abonnement pour fourniture d'eau mobile

Exceptionnellement, des abonnements pour fourniture d'eau mobile pourront être accordés, après autorisation de Toulouse Métropole, sous réserve de n'avoir aucun impact sur la distribution de l'eau potable :

- aux organisateurs d'expositions et de manifestations diverses, dûment autorisées, sur le territoire de Toulouse Métropole,
- aux permissionnaires de voirie, dès lors qu'il n'existe pas de bornes monétiques sur le territoire.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires, précisées aux articles 5 et 9 du présent règlement.

Ces abonnements temporaires seront accordés pour la durée de l'activité nécessitant cette fourniture d'eau. Cette activité devra par nature être ponctuelle et exceptionnelle.
Ces abonnements sont soumis aux mêmes conditions tarifaires que les abonnements ordinaires définies à l'article 12 du présent règlement.
Dans le cadre de cet abonnement, vous serez autorisé à prélever de l'eau sur les points d'eau incendie publics à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion, équipé d'un dispositif de géolocalisation et de relève à distance, mis en place sous deux (2) jours ouvrés par le Délégataire. Cet ensemble fera l'objet d'une location journalière ou annuelle dont le montant figure en annexe au présent règlement.

Le Délégataire procédera à un état des lieux contradictoire de l'état du point d'eau incendie au démarrage et à la fin du prélèvement temporaire. Il est autorisé à procéder à des contrôles inopinés pour vérifier la bonne utilisation de l'ensemble mobile de comptage.

En cas de dégradation ou de mauvaise utilisation, l'abonnement sera résilié par le Délégataire, qui procédera au dépôt de l'ensemble mobile de comptage, à vos frais.
En cas d'impératif, les services de secours ou le Délégataire peuvent être amenés à déposer temporairement l'ensemble mobile de comptage le temps de leur intervention. L'abonnement sera suspendu sur cette période.

C – Abonnements spécifiques

Abonnement spécifique « bornes monétiques »

Pour des usages non domestiques, et sur les zones équipées, vous pouvez souscrire un abonnement spécifique pour des prélèvements d'eau sur des bornes à contrôle d'accès (dites « bornes monétiques »), situées sur la voie publique.
Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires telles que précisées aux articles 5 et 9 du présent règlement.
Par ailleurs, et pour des usages limités dans le temps, une formule en prépaiement permet de prélever un volume d'eau prédéfini sur ces bornes monétiques.

Abonnement « vert »

D'une manière générale, l'arrosage peut être assuré :

- soit par l'eau fournie par le branchement faisant l'objet d'un abonnement ordinaire,
- soit par de l'eau provenant d'une source autre que le réseau public.

Toutefois, vous pouvez demander la réalisation d'un branchement spécifique destiné à l'arrosage (ou à un autre usage ne générant pas de rejet au réseau d'assainissement), dans le cadre d'un abonnement « vert ». Un compteur dédié sera installé à vos frais par le Délégataire.

Le Délégataire est autorisé à contrôler les installations privées pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage du branchement spécialisé « vert ».

Les consommations d'eau correspondantes sont exonérées des redevances d'assainissement et pollution.
Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires telles que précisées aux articles 5 et 9 du présent règlement.

Abonnement de secours contre l'incendie

Vous pouvez souscrire un abonnement de secours contre l'in-

cendie, à condition que les caractéristiques techniques du réseau le permettent, ce dont Toulouse Métropole sera la seule juge.
Le Délégataire installe alors un compteur associé à l'abonnement et, le cas échéant, adapte le dispositif de comptage. Ces opérations sont réalisées aux frais du demandeur.

Le branchement spécialisé de secours contre l'incendie doit être strictement réservé à cet usage. Le Délégataire est autorisé à contrôler vos installations privées pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage de ce branchement spécialisé.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des abonnements ordinaires telles que définies aux articles 5 et 9 du présent règlement.

ARTICLE 5 : SOUSCRIPTION D'UN ABONNEMENT

A – La qualité d'abonné

Les abonnements sont accordés aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usufruitiers, locataires ou occupants de bonne foi.

Il pourra être demandé, au moment de la souscription, un titre justifiant leur occupation légale des lieux (notamment titre ou attestation notariée de propriété, bail...).

B - Les modalités de souscription

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (courrier ou internet) ou par téléphone auprès du service consommateurs du Délégataire, dont vous trouverez toutes les coordonnées sur le site internet : www.eaudetoulousemetropole.fr

Vous recevez les informations pré-contractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, comprend les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe au présent règlement.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenu de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans les délais indiqués; à défaut, le service ne sera pas mis en œuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours francs, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation ne vous exonère pas du paiement de l'eau consommée.

ARTICLE 6 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS

En cas de colocation, l'abonnement peut être souscrit par et au nom du propriétaire du lieu desservi, à charge pour lui d'en répercuter le coût à ses locataires. A défaut, l'abonnement peut être souscrit au nom d'un seul des colocataires désignés par eux; toutefois, l'ensemble des colocataires d'un même logement sont solidaires des droits et obligations de cet abonnement.
En cas de décès, vos héritiers ou ayants droit deviennent responsables de l'abonnement. Le Délégataire doit en être informé afin de procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement.

La faillite ou la liquidation judiciaire entraîne la résiliation de l'abonnement à la date du jugement et la fermeture immédiate du branchement, à vos frais, à moins que, dans les quinze (15) jours, le mandataire judiciaire n'ait demandé au Délégataire le maintien de la fourniture d'eau pour une durée de trois (3) mois, sans préjudice de recours éventuels pour l'acquis des sommes dues.

En cas de placement en redressement judiciaire, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et le Délégataire. Ce relevé sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte. Les volumes consommés pendant la période d'observation feront l'objet d'une facturation spécifique, dans le cadre de l'abonnement initial.

Cependant, lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, un nouvel abonnement devra être souscrit par le locataire-gérant, dûment autorisé par le mandataire judiciaire.

Vous avez la faculté de demander à tout moment la résiliation de votre abonnement dans les conditions de l'article 9 ci-dessous.

ARTICLE 7 : CONDITIONS D'OBTENTION DE LA FOURNITURE D'EAU

Vous bénéficiez de la fourniture d'eau dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la date d'effet de votre abonnement, lorsque le branchement est déjà existant, en bon état de fonctionnement et conforme.

La fourniture d'eau se fait dans le cadre des abonnements, au moyen de branchements munis d'un dispositif de comptage.
Dans le cas où est nécessaire, soit un branchement neuf, soit la remise en état d'un branchement ancien, l'eau ne sera fournie qu'après la réalisation des travaux et la mise en place du dispositif de comptage par le Délégataire.

Les immeubles indépendants à usage d'habitation, même contigus, doivent disposer chacun d'un branchement, sauf s'il s'agit des bâtiments d'exploitation d'un même ensemble agricole, industriel ou artisanal ou en cas d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le Délégataire et Toulouse Métropole peuvent surseoir à vous accorder un abonnement, si l'implantation de l'immeuble ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou une extension des canalisations existantes.

Tout raccordement devra être validé par Toulouse Métropole. Avant de procéder au raccordement, le Délégataire exigera la preuve que vous êtes en règle avec les règlements d'urba-

nisme et la réglementation sanitaire.

ARTICLE 8 – INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU DANS UN IMMEUBLE COLLECTIF OU ENSEMBLE IMMOBILIER DE LOGEMENTS

Les gestionnaires, les propriétaires ou le syndicat des co-propriétaires peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement auprès du Délégataire.

Ce dernier procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, sous réserve que chaque propriétaire, locataire ou occupant de bonne foi concerné ait souscrit un abonnement individuel et que les installations intérieures collectives soient conformes aux prescriptions techniques et administratives édictées par Toulouse Métropole et disponibles sur simple demande auprès du Délégataire.

L'abonnement lié au compteur général situé en pied d'immeuble aura dû être souscrit, préalablement à toute individualisation du comptage.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit souscrire un contrat d'abonnement unique pour l'immeuble ou l'ensemble immobilier.

ARTICLE 9 – RÉSILIATION – MUTATION - SUSPENSION

A – Résiliation de l'abonnement

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée à compter de votre accord sur le contrat d'abonnement.
Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez en demander la résiliation.

Cette dernière peut être demandée :
- soit par écrit (courrier ou internet) ;
- soit par téléphone.

Le préavis de résiliation est de 8 jours.
Vous devez indiquer le relevé du compteur, ainsi que votre nouvelle adresse.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de votre relevé, vous est alors adressée.

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

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement est en règle générale laissé en service. En conséquence, vous être invité à fermer le robinet d'arrêt ou de demander, en cas de difficulté, l'intervention du Délégataire. Dans ce dernier cas, l'intervention vous sera facturée, selon les tarifs en vigueur.
Le Délégataire ne pourra être tenu responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

Le Délégataire peut pour sa part résilier votre contrat :
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service décrites à l'article 3, après mise en demeure de vous y conformer dans un délai qui ne pourra être inférieur à huit (8) jours ;
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les six (6) mois suivant la mise hors service du branchement.

B – Mutation

Lorsqu'il n'y a pas eu résiliation expresse, la mutation de l'abonnement est automatiquement provoquée par l'abonnement du nouvel occupant de bonne foi.

Ce dernier devra transmettre, dans les quarante-huit (48) heures suivant son entrée dans les lieux, le relevé d'index du compteur. Il servira à l'édition de la facture de fin de compte adressée à l'ancien abonné.

C – Suspension de service

Vous pouvez demander l'ouverture ou la fermeture de votre branchement, à vos frais, selon les tarifs en vigueur, annexés au présent règlement, sans que cela ne vous exonère du respect des clauses contractuelles vous liant au Service de l'Eau.

ARTICLE 10 : LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par le Délégataire aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du service de l'eau. Le responsable de ce traitement est le Délégué à la Protection des Données, Service Consommateurs Veolia, dont vous trouverez l'adresse sur le site internet du service : www.eaudetoulousemetropole.fr

Il est également joignable par courriel à l'adresse suivante : veolia-eau-france.dpo@veolia.com

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de quatre (4) ans après le terme de votre contrat d'abonnement.

Elles sont traitées par le service Consommateurs du Délégataire et ses sous-traitants dans le cadre des missions suivantes : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux.

Elles sont également destinées aux entités contribuant aux services de l'Eau et de l'Assainissement.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit règlement général sur la protection des données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données.

Ce droit s'exerce auprès du Pôle Consommateurs du Délégataire par courrier ou par internet.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

3 - VOTRE FACTURE

Vous recevez au moins une facture par an.

Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

ARTICLE 11 : PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Le service de l'eau est facturé sous la rubrique « Distribution d'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant au Délégataire et une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés se décomposent en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes et des caractéristiques du compteur. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », votre facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau...).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.
Tous les éléments de la facture sont soumis au taux de TVA en vigueur.

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

ARTICLE 12 : FIXATION ET ACTUALISATION DES TARIFS

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant au Délégataire ;
- par décision de Toulouse Métropole pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Les tarifs applicables vous sont communiqués lors de la souscription de votre abonnement, sur simple demande auprès du Délégataire ou consultables sur le site Internet du service.

Si de nouveaux frais, droits, taxes ou redevances venaient à être imputés au service de l'eau, ils seraient alors immédiatement répercutés de plein droit sur la facture.

L'actualisation des tarifs pour la part revenant au Délégataire intervient annuellement, selon les termes du contrat de délégation.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

ARTICLE 13 : VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

La fréquence des relevés est au moins annuelle.
Vous devez faciliter l'accès des agents du Délégataire en charge du relevé, de l'entretien ou du contrôle du compteur et de ses équipements associés, et ce même s'ils sont placés en propriété privée. En cas d'absence, un avis de passage vous sera déposé pour vous demander de reprendre contact avec le service.

Sans réponse de votre part, après cet avis de passage ainsi qu'aux deux courriers de relance dont le dernier envoyé avec accusé réception, une pénalité forfaitaire pour déni d'accès dont le montant figure en annexe du présent règlement vous sera facturée annuellement jusqu'au rétablissement de l'accès.
En fonction des caractéristiques de votre abonnement ou de votre consommation, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Dès lors que votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé peut s'effectuer à distance.

Si, au moment du relevé, le Délégataire ne peut accéder au compteur ou que le relevé à distance ne fonctionne pas, vous êtes invité à transmettre le relevé par téléphone, par courrier, par courriel, sur votre espace personnel du site internet ou via l'application mobile, en prenant une photo de votre compteur.
En l'absence de relevé, votre consommation sera estimée sur la base de vos consommations antérieures ou forfaitairement en l'absence d'historique.

Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Dès lors que le déni d'accès entraine une absence de relevé pendant une période supérieure à deux ans, et sans réponse de votre part au dernier courrier de relance envoyé avec accusé de réception, une pénalité forfaitaire pour déni d'accès doublée vous sera facturée annuellement jusqu'au relevé visuel par les équipes d'Eau de Toulouse Métropole. Ce doublement de la pénalité pourra être modulé en fonction des volumes consommés constatés à l'occasion du relevé visuel.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

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

Si vous avez explicitement refusé le déploiement du dispositif technique permettant le relevé à distance de votre compteur, le Délégataire procédera, à vos frais, au relevé de votre compteur a minima une fois par an.

Vous pouvez toutefois adhérer au service de relevé digital : sous condition d'avoir opté pour le prélèvement automatique, vous pourrez transmettre le relevé de votre compteur, en prenant une photo de votre compteur, dans la limite de trois relevés successifs. Dans le cas de ces auto-relevés, les frais

associés au relevé manuel ne seront pas facturés. Le Délégataire vous informera de la date à laquelle votre auto-relevé devra lui parvenir, afin que soit établie votre facture. En cas de non-réponse, le service de relevé digital sera automatiquement suspendu et il sera procédé, à vos frais, à un relevé manuel.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée par votre compteur :

- soit, par lecture directe ;
- soit, si le compteur est équipé d'un dispositif de télérelevé, via votre espace personnel sur le site internet.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites sur vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que le Délégataire constate une augmentation anormale de votre consommation, il vous alerte, au plus tard lors de l'envoi de la facture. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif réglementaire de plafonnement de la facture en cas de fuite sur les installations privées et vous guide dans la constitution de votre dossier.

ARTICLE 14 : PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

Les paiements doivent être effectués aux adresses et selon les moyens de paiement définis sur la facture, avant la date limite indiquée. Vous pouvez aussi opter pour la mensualisation des paiements de votre facture d'eau.

Votre facture comprend une part fixe. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu.

Les conventions conclues pour les abonnements spécifiques peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement de la fourniture d'eau.

ARTICLE 15 : PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS

Les prestations, autres que la fourniture d'eau, assurées par le Délégataire, sont facturées aux tarifs en vigueur à la date de réalisation, qui figurent en annexe au présent règlement.

Elles sont payables sur présentation de factures établies par le Délégataire.

ARTICLE 16 : RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service Consommateurs du Délégataire par tout moyen mis à votre disposition (site internet du service, téléphone, application mobile, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur du service Consommateurs pour demander que votre dossier soit réexaminé.

Si vous avez écrit au Directeur du service Consommateurs et si dans le délai de deux (2) mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau en vue d'une résolution amiable de votre litige, selon les modalités précisées dans la Charte de la médiation de l'eau, disponible sur le site www.mediation-eau.fr ou sur simple demande auprès du Délégataire.

En tout état de cause, si vous vous estimez lésé, vous pouvez saisir les tribunaux judiciaires, compétents pour traiter les différends entre les propriétaires ou usagers d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'organisation du service (délibérations, règlement de service,...).

ARTICLE 17 : DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Le Délégataire met en place une équipe dédiée au sein du service Consommateurs pour accompagner les personnes en situation de fragilité financière.
En cas de difficultés de paiement, vous êtes invité à en faire part au Délégataire sans délai, afin d'obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide, en application de la réglementation en vigueur.

Le Délégataire oriente les abonnés concernés vers les services sociaux compétents pour examiner leur situation. Ces derniers peuvent alors décider de l'attribution d'une aide dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement ou au travers de chèques « Eau », selon la réglementation en vigueur et les dispositions prévues par Toulouse Métropole. Le Délégataire propose aussi des actions de maîtrise de la consommation d'eau et d'aide à la gestion budgétaire.

ARTICLE 18 : NON-PAIEMENT DES FACTURES D'EAU

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités pour retard de paiement fixées en annexe au présent règlement.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur, et selon la catégorie de consommateurs concernés, après envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le Délégataire poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

4 - VOTRE BRANCHEMENT

ARTICLE 19 : LA DESCRIPTION

Le branchement amenant l'eau dans l'immeuble à desservir comprendra :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique, avec ou sans dispositif de fermeture ;
- La canalisation de branchement située tant sur le domaine public que sur domaine privé ;

- Le robinet d'arrêt du service de l'eau, le cas échéant ;
- Le compteur, muni d'une bague de plombage, équipé d'un éventuel dispositif de relève à distance ;
- Le clapet anti-retour avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge), à l'exclusion du joint aval vers l'installation intérieure ou la colonne montante ;
- Les éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules déportés, répéteurs...) ;
- Le regard (ou la niche) abritant le compteur, s'il est situé sous domaine public.

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à Toulouse Métropole, y compris la partie de ce branchement située en propriété privée.

Dans le cas d'un compteur posé dans un regard sous domaine public, la partie publique du branchement s'étend au-delà du clapet anti-retour, jusqu'à la limite du domaine public.
Le type de dispositif anti-pollution d'eau à installer est déterminé par le Délégataire (clapet, disconnecteur...), en fonction de la nature et de l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public.

Dans les cas où la réglementation en vigueur exige la mise en place d'un disconnecteur, ce-dernier ne fait pas partie de l'ouvrage public et relève de votre responsabilité (fourniture, pose, entretien...) comme indiqué au titre 6 du présent règlement.

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

ARTICLE 20 : L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

Votre branchement ne pourra être établi que si votre dossier d'exécution est validé par le Délégataire et Toulouse Métropole. Ce dernier met à votre disposition sur le site internet du service toutes les informations nécessaires à la constitution de votre dossier.

A votre demande, un devis définissant les travaux et leur montant vous sera adressé.

Après accord de votre part et versement de l'acompte, le Délégataire ou toute entreprise mandatée par lui ou par Toulouse Métropole, procédera, aux travaux d'installation de la partie publique du branchement.

Les travaux seront réalisés sous réserve de l'obtention préalable de l'ensemble des autorisations nécessaires.
Pour les branchements dont le diamètre nominal est inférieur ou égal à 40 mm, le délai de réalisation est de six (6) semaines maximum.

Le raccordement, la pose du dispositif de comptage et la mise en service du branchement sont obligatoirement effectués, à vos frais, par les agents du Délégataire ou toute entreprise mandatée par lui ou par Toulouse Métropole, seuls habilités à manœuvrer les robinets de prise sur la conduite de distribution.

La pose du dispositif de comptage et la mise en service du branchement ne pourront intervenir qu'après règlement de la totalité des sommes dues et souscription de l'abonnement correspondant.
Le Délégataire est autorisé à surseoir à la réalisation d'un branchement, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant.
Ces travaux seront réalisés par Toulouse Métropole ou toute entreprise mandatée par elle aux conditions définies pour chaque cas particulier.

ARTICLE 21 : ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT DES BRANCHEMENTS

Le Délégataire assure l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement, tel que défini à l'article 19. Il se conforme aux préconisations techniques et matériaux agréés par Toulouse Métropole.
L'entretien, les réparations et le renouvellement visés ci-dessus ne comprennent pas :

- La remise en état des aménagements réalisés en domaine privé, postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardins ou d'espaces aménagés...) ;
- Les frais de déplacement ou de modifications des branchements à votre demande ;
- Les réparations résultant d'une faute de votre part.

Le Délégataire réalise ces travaux en réduisant dans la mesure du possible les dommages causés aux biens. Pour ce faire, le parcours du branchement doit être, autant que possible, libre de toute construction, dallage, plantation d'arbre ou d'arbustes.

Vous êtes chargé de la garde et la surveillance des parties de ce branchement situées à l'intérieur des propriétés privées. Il vous incombe de prévenir immédiatement le Délégataire de toute fuite ou anomalie de fonctionnement que vous constateriez sur votre branchement.

Le Délégataire est responsable des dommages pouvant résulter du fonctionnement des branchements dans les cas suivants :

- Lorsque le dommage a été produit par la partie du branchement située en domaine public, tel que défini à l'article 19 ;
- Lorsque le Délégataire a été informé d'une fuite ou d'une anomalie concernant la partie du branchement située en propriété privée accessible, et lorsqu'il n'est pas intervenu de manière appropriée.

La responsabilité du Délégataire ne pourra pas être recherchée dans les autres cas de fuites ou de mauvais fonctionnement des branchements.

ARTICLE 22 : MODIFICATION DES BRANCHEMENTS

Vous pouvez demander la modification de votre branchement. Celle-ci sera réalisée par le Délégataire, ou toute entreprise mandatée par lui, après vérification de la compatibilité du projet avec l'exécution du service public.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les

mêmes conditions que la réalisation d'un branchement neuf, à vos frais.

Toulouse Métropole et son Délégataire se réservent le droit de procéder à la modification de branchements ou au déplacement de niches compteurs, de leur propre initiative et à leurs frais, mais seulement dans les cas où l'emplacement initial ne permet pas de procéder aisément à leur entretien.

ARTICLE 23 : MANŒUVRE DES ROBINETS DES BRANCHEMENTS

Il est rappelé que la manœuvre du dispositif public de fermeture des branchements est interdite aux entreprises travaillant pour votre compte.

En cas de fuite sur votre branchement, vous devez immédiatement prévenir le Délégataire, qui interviendra aussitôt et vous donnera éventuellement les instructions d'urgence à suivre.

ARTICLE 24 : FERMETURE DES BRANCHEMENTS

La fermeture du branchement et l'enlèvement du compteur valent résiliation du contrat d'abonnement.

Toute réouverture de branchement et pose d'un nouveau compteur est soumise à la souscription d'un nouvel abonnement auprès du Délégataire.

ARTICLE 25 : SUPPRESSION DES BRANCHEMENTS

En cas de demande de mise hors service définitive d'un branchement, ce dernier est supprimé aux frais du demandeur.

5 - VOTRE COMPTEUR

On appelle «compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

ARTICLE 26 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES COMPTEURS

La constatation de la quantité d'eau qui vous est fournie, n'a lieu qu'au moyen d'un compteur dont le modèle est agréé par la réglementation en vigueur.

Tous les compteurs d'eau, leur robinetterie et les éventuels dispositifs de relevé à distance sont la propriété de Toulouse Métropole. Les compteurs sont posés, entretenus, vérifiés, relevés et renouvelés par le Délégataire.

Toutefois, vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur. Vous devez faciliter l'accès des agents du Délégataire au compteur et aux équipements de relevé à distance.

Le choix du diamètre du compteur est déterminé par le Délégataire en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le Délégataire remplacera, à vos frais, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

La robinetterie comprendra un robinet d'arrêt, placé immédiatement en amont du compteur, et le dispositif de purge avec clapet anti-retour placé immédiatement après compteur.
Une bague de plombage est disposée entre le robinet et le compteur. Il vous est interdit de déplacer le compteur, de démonter le système de relève à distance, d'enlever la bague de plombage ou de vous livrer à des manipulations frauduleuses. Plus largement, il vous est interdit de modifier la partie publique du branchement en lien avec votre compteur.

Outre les poursuites judiciaires et/ou pénales qui pourront être engagées contre vous par le Délégataire, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résulteraient de votre malveillance ou négligence, seraient immédiatement mis à votre charge.

ARTICLE 27 : EMPLACEMENT DES COMPTEURS

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, sauf impossibilité ou autorisation expresse de Toulouse Métropole, le compteur sera placé en propriété privée, et aussi près que possible des limites du domaine public de façon à être facilement accessible aux agents du Délégataire.

Dans la mesure du possible, les compteurs sont placés à l'extérieur des bâtiments dans un regard ou une niche spécialisée, conforme aux prescriptions techniques de Toulouse Métropole.

Dans le cas où cela est irréalisable, le compteur est installé sur une console conforme aux prescriptions techniques, construite au moment de la création du branchement, dans un local accessible aux agents du Délégataire.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logement, les compteurs individuels, installés conformément aux prescriptions techniques, doivent être accessibles pour toute intervention.

ARTICLE 28 : PROTECTION DES COMPTEURS

Lors de la création d'un nouveau branchement ou de la souscription d'un abonnement, le Délégataire vous informe des précautions à prendre pour la bonne protection du compteur ou propose un dispositif adéquat dans le devis.

Il vous informe régulièrement des précautions supplémentaires à prendre pour une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. S'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces précautions, vous pourrez être tenu pour responsable de la détérioration du compteur.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Délégataire que les compteurs ayant subi des usures normales ou des détériorations indépendantes de votre fait.

ARTICLE 29 : ENTRETIEN DES REGARDS OU NICHES COMPTEUR

Le regard ou la niche abritant le compteur est maintenu(e), par vos soins, dégagé(e) et à l'abri des souillures.

Leur implantation est réalisée de telle sorte que les couvercles, reposant directement sur le haut des regards ou des niches, sans rehausse, soient au niveau du terrain naturel environnant. Ces plaques doivent toujours être faciles à enlever et maintenues libres de tout élément pouvant bloquer leur ouverture.
Aucun appareil ne doit être installé dans la niche autre que ceux précisés dans la définition du branchement.

Dans le cas où les agents du Délégataire seraient dans l'impossibilité d'accéder à votre compteur, du fait de son inaccessibilité physique ou de son insalubrité, il peut vous mettre en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de procéder à son nettoyage et à sa remise en état.
Si vous ne procédez pas aux réparations demandées, le Délégataire procédera, à vos frais, au nettoyage ou à la remise en état du regard ou de la niche.

ARTICLE 30 : AUTRES COMPTEURS DES CONSTRUCTIONS COLLECTIVES

Tout propriétaire a le droit de poser à l'intérieur de son immeuble des compteurs divisionnaires sur son réseau privé.
Sauf dans le cas de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ces compteurs sont placés aux frais, risques et périls du propriétaire. Le Délégataire n'assure ni leur fourniture, ni leur entretien, ni leur réparation, ni leur relevé.

En aucun cas, les indications de ces compteurs divisionnaires ne pourront être opposées aux indications du compteur général.

ARTICLE 31 : VÉRIFICATION ET CONTRÔLE DES COMPTEURS

Le Délégataire pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Ce contrôle est effectué sur place, et en votre présence, sous la forme d'un jaugeage par un agent du Délégataire dans les conditions tarifaires indiquées en annexe au présent règlement.

En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous avez la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme indépendant accrédité.
La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation applicable au compteur installé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de jaugeage et de contrôle seront mis à votre charge, de même que les frais de dépose et repose du compteur, s'il y a lieu.

Dans le cas contraire, tous les frais sont à la charge du Délégataire, qui devra procéder au remplacement du compteur. De plus, la consommation concernée sera rectifiée à hauteur du pourcentage excédant les normes de tolérance.

ARTICLE 32 : ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT DES COMPTEURS

L'entretien des compteurs, de leur robinetterie et des dispositifs de relevé à distance est obligatoirement exécuté par le Délégataire, à ses frais.

Leur remplacement est effectué sans frais supplémentaire pour vous :
- A la fin de leur durée de fonctionnement ;
- Lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur, et ne peut être réparée ;
- Lorsque la réglementation sur la métrologie impose un renouvellement.

Dans tous les autres cas, et en particulier en cas de destruction, de détérioration ou de démontage du compteur d'eau et/ou du dispositif de relevé à distance, les réparations nécessaires seront mises à votre charge dans les conditions tarifaires indiquées en annexe au présent règlement.

Si vous refusez, après mise en demeure, de laisser le Délégataire faire les réparations jugées nécessaires au compteur, à sa robinetterie ou au dispositif de relevé à distance, ce dernier est autorisé à facturer annuellement une pénalité forfaitaire pour déni d'accès, dont le montant figure en annexe du présent règlement, jusqu'à la réalisation des travaux.

6 - VOS INSTALLATIONS INTÉRIEURES

On appelle « installations intérieures », les installations de distribution situées à l'aval hydraulique du compteur.

ARTICLE 33 : DÉFINITION DES INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Vos installations intérieures comprennent :
- Toutes les canalisations d'eau privées et leurs accessoires, situés après le branchement, tel que défini à l'article 19 du présent règlement ;
- Les appareils reliés à ces canalisations privées.

ARTICLE 34 : RÈGLES GÉNÉRALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Tous les travaux et fournitures afférents aux installations intérieures seront réalisés par vous à votre charge exclusive, y compris l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité.

Les dispositifs privés spécifiques, tels que les disconnecteurs, stabilisateurs ou réducteurs de pression, devront être installés dans un regard spécifique, distinct de la niche abritant le compteur.

Le Délégataire ne saurait être tenu responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement de vos installations intérieures ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité, sauf preuve d'une faute qui lui serait directement imputable.

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, le Délégataire, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par Toulouse Métropole peuvent procéder avec votre accord à leur contrôle.

Le Délégataire est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement, si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique (en cas de possibilité d'introduction d'eau viciée ou d'eau chaude, de risque de coups de bélier, d'aspiration directe sur le réseau public, par exemple).

En cas d'urgence, le Délégataire peut intervenir d'office et procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

Si vous ne prenez pas immédiatement les mesures nécessaires, le Délégataire vous adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

ARTICLE 35 : APPAREILS INTERDITS

Le Délégataire peut vous mettre en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à votre installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommage ou constitue un risque ou une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés. En particulier, les robinets doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.
La mise en place de surpresseurs aspirant directement dans le réseau public est strictement interdite, sauf dérogation expresse accordée par Toulouse Métropole.

ARTICLE 36 : ABONNÉS UTILISANT D'AUTRES RESSOURCES EN EAU QUE LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION PUBLIQUE

Conformément à la réglementation en vigueur, si vous envisagez de réaliser un puits ou un forage, pour un usage domestique, vous devez en faire la déclaration auprès du Délégataire, du service d'assainissement et de la mairie de votre domicile, au plus tard un mois avant le démarrage des travaux, conformément aux dispositions du Code Général des Collectivités Territoriales.

Cette déclaration initiale doit être complétée, dans le mois suivant la réception des travaux, d'une analyse de la qualité de l'eau, réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère chargé de la Santé.

De même, et selon les dispositions du Code Général des Collectivités Territoriale, si vous êtes tenu de vous raccorder au réseau d'assainissement et vous alimentez, totalement ou partiellement, en eau par un puits, un forage ou un ou des ouvrage(s) de récupération d'eau de pluie, vous devez en faire la déclaration à la mairie de votre domicile et au service de l'assainissement.

Le Délégataire procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne pourra excéder cinq (5) ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous.
Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents du Délégataire chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors de ce contrôle.

Ce contrôle comporte, notamment un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement d'eau, y compris des systèmes de protection et de comptage, un constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage, et la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau issue d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Les frais du contrôle sont à votre charge et sont indiqués en annexe du présent règlement.

A l'issue du contrôle, un rapport de visite vous est notifié. S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé.

A l'issue de ce délai, si le Délégataire n'a pas reçu les pièces justifiant de la réalisation des travaux demandés, il organise une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, le Délégataire peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable et résilier votre abonnement.

Le Délégataire se réserve le droit de procéder au contrôle des installations privatives de prélèvement, puits et forage et ouvrages de récupération d'eau de pluie réalisés à des fins d'usage domestique, même non déclarées, s'il a connaissance de telles installations, ou s'il en a une forte présomption (par exemple, en cas de consommation d'eau « anormalement basse » ou de contamination du réseau d'eau public par retour d'eau). Le coût du contrôle ne sera dû que si l'utilisation d'une ressource autre que celle distribuée par le réseau public est avérée.

7 - PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

ARTICLE 37 : LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

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

Dans la mesure du possible, le Délégataire vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation ou d'entretien) au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

Pendant toute la durée de l'interruption de service, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. De manière générale, vous ne pouvez

prétendre à aucune indemnisation des éventuelles conséquences de toute interruption de service et remise en eau. Le Délégataire ne pourra être tenu responsable d'interruptions momentanées de la fourniture d'eau en cas de force majeure.

Le Délégataire est tenu de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour rétablir la fourniture d'eau dans les délais les plus courts possibles.

En cas d'interruption non programmée ou d'intervention urgente, le Délégataire vous informe par tout moyen (flyers, avis, SMS, réseaux sociaux...), de cette interruption.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant quarante-huit (48) heures, la part fixe de votre facture est réduite au prorata de la durée d'interruption.

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

ARTICLE 38 : VARIATIONS DE PRESSION

Il vous appartient de vous informer de la pression délivrée par le réseau de distribution publique afin d'adapter vos installations intérieures, notamment le cas échéant par la pose d'un réducteur de pression.

Le Délégataire est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression statique minimale d'un bar au niveau de votre compteur, au moment le plus défavorable de la journée.

Vous ne pouvez exiger une pression constante. Des variations de pression peuvent survenir à tout moment en service normal.

Dans un souci d'intérêt général, Toulouse Métropole peut autoriser le Délégataire à procéder à une modification permanente de la pression moyenne, dès lors qu'une communication a été faîte aux abonnés concernés au moins trois (3) mois avant.

En cas d'augmentation de la pression de service, les frais inhérents aux adaptations de vos installations intérieures du fait de ces modifications permanentes de la pression de service sont à votre charge.

ARTICLE 39 : EAU NON-CONFORME AUX CRITÈRES DE POTABILITÉ

Lorsque des contrôles relèvent que la qualité de l'eau distribuée constitue un risque pour la santé, le Délégataire peut imposer, à tout moment, en liaison avec Toulouse Métropole et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

8 - INCENDIE

ARTICLE 40 : SERVICE PUBLIC DE DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, vous devez, sauf cas de force majeure, vous abstenir d'utiliser votre branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, la fourniture d'eau peut être interrompue ou perturbée, sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement, les conduites du réseau de distribution pouvant notamment être fermées.

En cas d'incendie, la fourniture de l'eau est faite à titre gratuit par le service, y compris en cas de prélèvement sur un point d'eau incendie privé, à condition que vous apportiez la preuve du sinistre dans un délai de soixante-douze (72) heures. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des points d'eau incendie est réservée aux agents du Délégataire et au service de protection contre l'incendie.

ARTICLE 41 : BRANCHEMENT DE SECOURS CONTRE L'INCENDIE - SPÉCIFICITÉS

Les branchements spécialisés de secours contre l'incendie doivent être strictement réservés à cet usage.

Leur réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public. La responsabilité du Délégataire ou de Toulouse Métropole ne pourra pas être recherchée en cas de fonctionnement insuffisant des installations intérieures, et notamment des points d'eau incendie privés.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet d'un abonnement spécifique.

Lorsque les débits demandés pour les essais sont importants au regard de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de créer des perturbations dans les conditions de desserte, le Délégataire devra être prévenue au moins huit (8) jours à l'avance de leur date de réalisation, de façon à ce qu'un agent puisse y participer ou en contrôler les effets et, le cas échéant, y convier le service de protection contre l'incendie.

Le Délégataire se réserve le droit d'imposer des créneaux horaires ou des jours pour la réalisation de ces essais.

9 - LE NON-RESPECT DU RÈGLEMENT

En cas de non-respect du règlement constaté par tout agent du Délégataire ou de Toulouse Métropole, vous vous exposez à des sanctions.

ARTICLE 42 : PRISE FRAUDULEUSE D'EAU

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 Délégataire 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 pris en compte.

Par ailleurs, l'infraction pénale de « vol » peut s'appliquer à ces cas de figure, conformément aux dispositions de l'article 311-1 du Code pénal. Le Délégataire se réserve le droit d'engager des poursuites devant le tribunal compétent.

Dans tous les cas, le contrevenant s'expose à une pénalité forfaitaire dont le montant figure en annexe du présent règlement.

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

ARTICLE 43 – AUTRES INFRACTIONS

Indépendamment des dispositions prévues à l'article 42, en cas d'inexécution de l'une des clauses du présent règlement, notamment en cas d'inaccessibilité au compteur à l'exception des compteurs accessibles depuis le domaine public, ou du refus d'accès au compteur ou au branchement, le Délégataire a la faculté de fermer votre branchement quinze jours après mise en demeure restée sans effet, dans le respect des dispositions du Code de l'action sociale et des familles.

En cas de danger ou d'infraction au règlement sanitaire constatée sur les installations intérieures, le branchement peut être fermé sans préavis.
En tant qu'abonné au service, vous pouvez être tenu pour responsable des infractions au présent règlement, même si elles sont le fait de vos locataires, ou d'une manière générale, des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne vous donne aucun droit à indemnité, ni aucun recours contre le Délégataire.

Si l'infraction persiste, votre abonnement sera résilié après mise en demeure restée sans effet.

10 - DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 44 : APPROBATION DU RÈGLEMENT – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement qui abroge toutes les dispositions antérieures entre en vigueur le 1er juin 2024.

Le règlement est remis à l'occasion du dépôt d'une demande de branchement ou de souscription d'un abonnement.

Il est également tenu à votre disposition à l'accueil et sur le site internet du service de l'eau.

ARTICLE 45 : LITIGES

Vous pouvez adresser une requête au Président de Toulouse Métropole, sans préjudice des recours de droit commun qui vous sont ouverts devant les tribunaux compétents de Toulouse.

ARTICLE 46 : MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement peut être modifié par délibération de l'assemblée délibérante de Toulouse Métropole.
Toutefois, ces modifications n'entreront en vigueur qu'après qu'elles aient été portées à votre connaissance. Vous pouvez demander, à cette occasion, la résiliation de votre contrat.

ARTICLE 47 : APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le Délégataire est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du Président de Toulouse Métropole.

eau de toulouse métropole
SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

ANNEXE AU RÈGLEMENT DE SERVICE - TARIF DES PRESTATIONS

Désignation de la nature de la prestation	Prix unitaire € HT au 01/11/2026	Précisions
Eau potable		
Prestations liées au service à l'usager		
Frais d'accès au service	46,30	
Ouverture ou fermeture d'un branchement ou de compteur (scellé, etc)	71,06	
Indemnité pour course vaine (absence de l'usager au rendez-vous sans qu'il en informe le service au moins 2 heures avant le début de la plage horaire)	54,20	
Pénalité forfaitaire pour déni d'accès	-	
Pour un compteur 15 à 25 mm	602,20	
Pour un compteur > 25 mm	1204,40	
Pénalité forfaitaire pour prise d'eau frauduleuse et/ou vandalisme du dispositif de comptage par l'abonné (retournement, bris des scellés, by-pass, etc)		
Pour un diamètre 15 mm	361,32	
Pour un diamètre 20 mm	481,76	
Pour un diamètre 30 mm	602,20	
Pour un diamètre 40 mm	722,64	
Pour un diamètre 60 mm	843,08	
Pour un diamètre 80 mm	963,52	
Pour un diamètre 100 mm ou un poteau incendie	1806,60	
Pour un diamètre 125 mm	1927,04	
Pour un diamètre 150 mm	2047,48	
Pour un diamètre > 150 mm	2408,80	
Relevé visuel supplémentaire à la demande expresse d'un usager ou pour un usager ayant refusé le télérelevé	24,09	
Pénalités pour retard de paiement «lettre simple» - deuxième relance	24,09	
Pénalités pour retard de paiement «lettre recommandée»	40,95	
Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement)	12,04	
Frais de déplacement pour encaissement par agent chez l'usager	33,72	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire
Duplicata de facture papier	12,04	
Acompte sur travaux de branchement neuf	50%	
Ensemble mobile de comptage et de disconnexion		
Location à la journée - Forfait journalier pour les dix premiers jours	4,82	
Location à la journée - Forfait journalier au-delà des dix premiers jours	1,99	
Location annuelle y compris deux vérifications du disconnecteur	421,54	
Mesure de pression effectuée à la demande d'un abonné (sauf si le résultat montre une non-conformité de la pre ssion chez l'abonné vis-à-vis du code de la santé publique, du fait du service)	66,24	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire

eau de toulouse métropole
SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

ANNEXE AU RÈGLEMENT DE SERVICE - TARIF DES PRESTATIONS

Désignation de la nature de la prestation	Prix unitaire € HT au 01/11/2026	Précisions
Eau potable		
Prestations liées au service à l'usager		
Pose et dépose d'un compteur		
Pour un compteur 15 à 40 mm	72,81	
Pour un compteur 50 à 100 mm	308,15	
Pour un compteur > 100 mm	710,60	
Remplacement de compteur gelé suite à un défaut de surveillance de l'usager ou détérioré du fait de l'usager		
Pour un compteur 15 à 40 mm	113,21	
Pour un compteur 50 à 100 mm	286,65	
Pour un compteur > 100 mm	626,29	
Vérification d'un branchement		
Vérification et entretien d'un branchement à la demande expresse d'un abonné, et contrôle du débit, avec fourniture d'un rapport	113,55	
Autres interventions sur site		
Par heure sur site hors cas ci-dessous	73,47	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire.
Par heure sur site dimanche et jours fériés	133,09	Ce tarif s'applique pendant les plages horaires suivantes : de 18h à 22h00 et de 6h00 à 7h30 en semaine (du lundi au vendredi) et de 6h00 à 22h00 le samedi.
Par heure sur site de nuit entre 22h et 6h	173,43	Ce tarif s'applique entre 22h00 et 6h00 du matin du lundi au samedi inclus, ainsi que le dimanche et les jours fériés toute la journée.
Dépannage sous deux heures des équipements du dispositif de comptage, suite à un dommage causé par l'abonné		
Par heure sur site hors cas ci-dessous	87,92	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire.
Par heure sur site dimanche et jours fériés	133,09	
Par heure sur site de nuit entre 22h et 6h	173,43	
Frais de vérification de compteur à la demande du client avec compteur pilote ou une jauge calibrée		
Pour un compteur 15 à 40 mm	113,55	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire. Les coûts ne sont mis à la charge de l'usager que si le compteur est conforme à la législation
Pour un compteur 50 à 100 mm	204,75	
Pour un compteur > 100 mm	264,97	
Frais d'étalonnage sur banc d'essai de compteur à la demande du client		
Pour un compteur 15 à 40 mm	234,86	Acceptation écrite préalable de l'abonné nécessaire. Les coûts ne sont mis à la charge de l'usager que si le compteur est conforme à la législation
Pour un compteur 50 à 100 mm	957,50	
Pour un compteur > 100 mm	1505,50	
Individualisation des contrats de fourniture d'eau		
Vérification d'étude d'individualisation de logements collectifs - Immeuble neuf	Gratuit	
Étude d'individualisation de logements collectifs - Immeuble existant	Gratuit	
Pose de compteur dans le cadre d'une individualisation	60,22	

Les prix sont révisés deux fois par an (au 1er novembre et au 1er juin) selon les formules de révision des tarifs prévues aux contrats de délégation de l'eau et de l'assainissement hors parts organismes publics actualisées au 1er janvier.

Pour effectuer toutes vos démarches ou en cas d'urgence :

NOUS CONTACTER

05 61 201 201*

*Appel non surtaxé

eaudetoulousemetropole.fr

Pour rencontrer un conseiller :

Maison de l'Eau de Toulouse Métropole
3, rue d'Alsace-Lorraine
31000 TOULOUSE

Du mardi au vendredi de 9h30 à 16h30

eau de toulouse métropole

SERVICE PUBLIC | EAU & ASSAINISSEMENT

2026/11 EDTM - Ne pas jeter sur la voie publique - Imprimé sur papier recyclé