

# Règlement



## du service de distribution d'eau potable

- une compétence publique
- un service solidaire
- un rôle essentiel
- une organisation mutualisée

Applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2022



# Vendée Eau, votre service public de l'eau potable

Établissement public, Vendée Eau distribue l'eau potable aux abonnés des communes de Vendée, qui lui ont confié l'organisation et la gestion de leur service d'eau potable.

Vendée Eau s'engage, par une organisation exemplaire, un service et un tarif uniques sur l'ensemble de son territoire et une innovation permanente, à garantir la qualité de l'eau distribuée, à assurer la continuité du service, à entretenir le patrimoine, et à limiter les pertes en eau sur les réseaux, le tout en maîtrisant le coût de l'eau.

Pour l'exploitation du service au quotidien et la facturation aux abonnés, Vendée Eau s'appuie sur plusieurs opérateurs privés, sélectionnés pour leurs compétences techniques. Ces prestataires ont en charge la gestion des usines de production pour la potabilisation de l'eau, des châteaux d'eau, des canalisations, etc. Ils s'occupent également de la relève de votre compteur d'eau et éditent vos factures pour le compte de Vendée Eau, qui supervise la totalité de leur travail.

Ces opérateurs privés sont vos interlocuteurs au quotidien pour la gestion de votre fourniture d'eau potable.

## QUELQUES ÉLÉMENTS DE VOCABULAIRE

### **Le règlement du Service**

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le Service d'eau ainsi que les obligations respectives de Vendée Eau, de son opérateur privé aussi qualifié de Distributeur d'eau, des abonnés et autres usagers, ainsi que des propriétaires.

### **Vous**

L'abonné s'entend comme étant la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement avec le Service d'eau pour la fourniture d'eau potable.

### **Le Service d'eau**

s'entend collectivement pour le Distributeur d'eau et Vendée Eau.

### **Votre Distributeur d'eau (ou opérateur privé)**

s'entend au sens du présent règlement comme étant la personne morale assurant l'exploitation du Service avec notamment la livraison d'eau au niveau du compteur.

## LES GRANDS POINTS DU RÈGLEMENT DU SERVICE

### **Votre contrat d'abonnement**

Il se compose du présent règlement du Service, du contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau potable et du document d'informations précontractuelles. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat d'abonnement à tout moment par téléphone, courrier ou internet.

### **Les tarifs**

Les tarifs du Service d'eau sont fixés annuellement par les élus de Vendée Eau. Ils sont identiques pour tous les abonnés quelle que soit la commune de résidence. Les taxes et redevances sont déterminées par la Loi ou les organismes auxquels elles sont destinées.

### **Le compteur d'eau**

Il permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la responsabilité : vous devez le protéger contre le gel et les risques de dégradation et permettre au Distributeur d'eau d'y accéder au minimum une fois par an.

### **Votre facture d'eau**

Elle est établie sur la base des mètres cube (m<sup>3</sup>) d'eau consommés, relevés à votre compteur.

Selon le mode de paiement que vous avez choisi, vous recevez une ou deux factures par an :

- une seule facture, si vous avez opté pour la mensualisation,
- une facture en juin puis une facture en décembre, si vous avez opté pour le paiement à échéance, par prélèvement automatique ou non.

Si la relève de votre compteur n'a pu être effectuée, votre facture est établie sur la base d'une estimation. Cependant, lors de la relève suivante, vous devez impérativement laisser accès au Distributeur d'eau pour lire l'index du compteur.

### **La sécurité sanitaire**

Vos 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 vos installations comportent une ressource en eau privée, un forage, un puits ou des installations de récupération des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable, même par une vanne fermée ou un clapet anti-retour ; les réseaux doivent être complètement disconnectés.

# Sommaire



## CHAPITRE I Dispositions générales

Article 1 - Objet du règlement .....	5
Article 2 - Obligations du service de l'eau .....	5
Article 3 - Obligations générales des abonnés .....	5
Article 4 - Réclamations .....	6
Article 5 - Accès des abonnés aux informations le concernant .....	6



## CHAPITRE II Branchements, compteurs et installations intérieures

Article 6 - Définition et propriété des branchements et des compteurs .....	6
Article 7 - Règles générales des branchements et des compteurs .....	6
Article 8 - Nouveaux branchements .....	6
Article 9 - Installations intérieures de l'abonné .....	7
Article 10 - Compteurs : relevés, fonctionnement, remplacement, vérification .....	7
Article 11 - Gestion des branchements, des compteurs et des installations intérieures - Responsabilités .....	8



## CHAPITRE III Contrats d'abonnement

Article 12 - Contrat d'abonnement .....	8
Article 13 - Contrats ordinaires .....	9
Article 14 - Contrats spéciaux .....	9
Article 15 - Individualisation des contrats de fourniture d'eau .....	10



## CHAPITRE IV Tarifs

Article 16 - Fixation des tarifs .....	10
Article 17 - Tarifs du service de l'eau .....	10
Article 18 - Autres redevances et taxes .....	11



## CHAPITRE V Modalités de facturation et paiement

Article 19 - Paiement des frais d'accès au service .....	11
Article 20 - Paiement des fournitures d'eau .....	11
Article 21 - Paiement des autres prestations .....	11
Article 22 - Difficultés de paiement .....	11
Article 23 - Retard et défaut de paiement .....	11
Article 24 - Remboursement .....	12



## CHAPITRE VI Interruptions et restrictions du service de distribution

Article 25 - Conditions de distribution de l'eau .....	12
Article 26 - Interruption résultant de cas de force majeure et de travaux .....	12
Article 27 - Restrictions à l'utilisation de l'eau .....	12
Article 28 - Cas de la lutte contre l'incendie .....	12



## CHAPITRE VII Modifications, application, exécution et litiges

Article 29 - Modification du règlement .....	12
Article 30 - Date d'application .....	12
Article 31 - Clauses d'exécution .....	12
Article 32 - Litiges .....	12

# Préambule

En application de l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, le présent règlement de Service, a été établi par Vendée Eau, pour le Service public d'eau dont il est responsable, après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Il définit en fonction des conditions locales, les prestations assurées par le Service ainsi que les obligations respectives de Vendée Eau, du Distributeur d'eau, des abonnés, des usagers et des propriétaires.



## CHAPITRE I Dispositions générales

### Article 1 - Objet et champ d'application du règlement

#### 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les prestations assurées par le service d'eau ainsi que les obligations respectives de Vendée Eau, son exploitant aussi qualifié de Distributeur d'eau, des abonnés et autres usagers, ainsi que des propriétaires.

La distribution d'eau potable est organisée par secteurs géographiques. Sur chaque secteur, la distribution est assurée soit par une régie publique, soit par une entreprise privée, avec laquelle Vendée Eau a conclu un contrat de délégation de service public ou un marché de prestations de services. Qu'il soit public ou privé, cet exploitant est ci-après désigné « Distributeur d'eau ».

Le Distributeur d'eau remet à chaque abonné le règlement du service ou le lui adresse par courrier postal ou électronique. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement du service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné.

Le Distributeur d'eau applique et fait appliquer les dispositions du présent règlement du service pour le compte de Vendée Eau.

Les prescriptions du présent règlement s'appliquent également à tous demandeurs de raccordement au réseau de distribution d'eau potable, tels qu'aménageurs, promoteurs, particuliers, industriels, agriculteurs, collectivités ou leurs regroupements, ou organismes, sans que cette liste ne soit limitative.

#### 1.2 - Principales définitions

L'usager du service s'entend comme l'utilisateur de l'eau issue du réseau à partir d'un point de livraison situé sur le territoire de Vendée Eau, établissement public organisant le service public d'eau potable.

L'abonné du service s'entend comme étant la personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau avec le Service public de l'eau potable. Il a en général également la qualité d'usager.

Le propriétaire est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier ou l'ensemble foncier bénéficiaire d'un raccordement en eau potable, en pleine propriété ou usufruit, individuellement ou collectivement.

Le Distributeur d'eau (ou exploitant) s'entend au sens du présent règlement comme étant la personne morale assurant l'exploitation du service avec notamment la livraison d'eau au niveau du compteur. L'identité du Distributeur d'eau intervenant sur le territoire de l'abonné est notifiée avec le présent règlement ainsi que lors de toute substitution dudit Distributeur d'eau.

Le Service d'eau s'entend collectivement pour le Distributeur d'eau et Vendée Eau.

Contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau : un contrat d'abonnement spécifique est formé directement entre un abonné et le Distributeur d'eau, lors de toute nouvelle demande de fourniture d'eau. Ce contrat spécifique s'applique alors en complément du présent règlement du service. Toutefois, le présent règlement installe d'ores et déjà en lui-même une relation contractuelle avec les abonnés actuels du service et vaut « contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau » dès lors qu'il a fait l'objet d'une diffusion. Un contrat peut néanmoins être formé avec ces derniers aux fins de régularisation de leur situation.

Compteur d'eau : le système (aussi appelé dispositif) de mesure ou de comptage, appelé « compteur », se définit comme un appareil de comptage des volumes d'eau consommés. En cas de copropriété il peut être adjoind à un compteur général des compteurs individuels.

### Article 2 - Obligations générales du distributeur d'eau

Le Distributeur d'eau 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 de l'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées ;

- d'informer les communes et les autorités sanitaires de toutes modifications de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers ;
- d'informer les abonnés sur la tarification, la qualité de l'eau et les prestations qu'il assure, la communication de ces informations est faite conformément aux modalités fixées par la réglementation en vigueur ;
- d'apporter aux abonnés tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent règlement du service ainsi que sur son contrat d'abonnement.

Tous les agents du Distributeur d'eau doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement du service.

Conformément à la loi n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République, le Service d'eau assure l'égalité des usagers vis-à-vis du service public et le respect des principes de laïcité et de neutralité dans le cadre de l'exécution de ce service.

Le Service d'eau veille également à ce que les personnes auxquelles il confie une partie de l'exécution du service respectent les obligations susmentionnées.

### Article 3 - Obligations générales des abonnés

Tout nouveau candidat à la fourniture d'eau potable est tenu d'adresser au Distributeur d'eau une demande de souscription d'un abonnement, préalable obligatoire à toute fourniture d'eau et de retourner, dans un délai de 15 jours maximum, le contrat d'abonnement, qui lui a été remis par le Distributeur d'eau, renseigné et signé avec l'ensemble des pièces justificatives ; à cet égard, le Distributeur d'eau peut solliciter une vérification de l'identité du futur abonné.

L'abonné est le titulaire du contrat d'abonnement pour la fourniture d'eau conclu avec le Distributeur d'eau.

L'abonné doit se conformer à toutes les dispositions du présent règlement.

Ainsi, il est tenu :

- de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Distributeur d'eau que le présent règlement met à sa charge ;
- de tenir informé le Distributeur d'eau de toute modification à apporter à sa situation, notamment les modifications concernant le nom ou la raison sociale du titulaire de l'abonnement, l'adresse de facturation si elle est différente de l'adresse du branchement desservi, les nom et adresse du mandataire payeur, dans le cas où ces informations sont différentes de celles mentionnées au contrat d'abonnement ;
- de permettre l'accès à son habitation, local ou terrain aux agents du Distributeur d'eau, de Vendée Eau ou à toute entreprise mandatée (par le Distributeur d'eau ou Vendée Eau), pour le relevé du compteur, la vérification du branchement et du dispositif de comptage, y compris du dispositif de relève à distance des index, les travaux d'entretien et renouvellement, ainsi que pour les autres contrôles (puits, cuves de récupération d'eau pluviales, etc.) et pour toute opération liée au fonctionnement du service de l'eau ;
- de permettre l'accès au personnel des entreprises mandatées par Vendée Eau pour exécuter les travaux sur branchement(s), y compris le premier établissement.

Il est formellement interdit aux abonnés :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour leur usage propre (domestique, activité économique ne faisant pas commerce de l'eau hors accord spécifique, hébergement, etc.), et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers.
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
- d'intervenir sur les dispositifs du compteur et ses accessoires, et du dispositif de relève à distance s'il existe, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets, ou les bagues de scellement, ou d'empêcher l'accès aux agents du Distributeur d'eau ;
- de procéder au montage ou démontage du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance ;
- de faire sur leur branchement, des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture exceptionnelle du robinet d'arrêt avant compteur pour la purge du compteur ;
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement et du compteur et du dispositif de relève à distance quand il existe ;
- de manœuvrer les appareils de réseau ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, de contribuer à l'introduction de substances nocives ou non désirables, ou à l'aspiration directe sur le réseau public ;

- de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts,
- de relier un puits, un forage privé ou un dispositif de récupération d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public.

Les infractions à ces interdictions, constituant des fautes graves risquant d'endommager les installations et/ou de détériorer la qualité de l'eau, exposent l'abonné à la fermeture de son branchement sans préjuger des poursuites que le Distributeur d'eau et/ou Vendée Eau pourra(en)t exercer contre lui auprès des autorités judiciaires

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

## Article 4 - Réclamations

Pour toute demande et réclamation, l'abonné doit s'adresser au Distributeur d'eau dont les coordonnées sont indiquées sur la facture d'eau et transmises avec le présent règlement ou lors de tout changement de Distributeur d'eau ou d'information le concernant. Le Distributeur d'eau est tenu de fournir une réponse motivée.

En cas de besoins complémentaires, l'abonné peut également s'adresser à Vendée Eau, qui est également tenu de fournir une réponse motivée.

Par ailleurs, hors demande abusive, une réclamation écrite fait l'objet d'une réponse écrite par le Service d'eau.

Le Service d'eau est tenu de prendre en compte toute demande ou réclamation de l'abonné dans un délai de deux mois maximum et en informe l'abonné.

En cas de litige, l'usager peut par ailleurs recourir aux procédures mentionnées à l'article 32 du présent règlement traitant spécifiquement de ces situations.

## Article 5 - Accès des abonnés aux informations le concernant

La gestion du fichier des abonnés est assurée dans les conditions prévues par la loi afin de garantir la liberté d'accès aux documents administratifs. Tout abonné a le droit de demander gratuitement l'accès au dossier ou à la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant.

Le Distributeur d'eau doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les abonnés concernés.

La collecte des données personnelles n'a pas d'autres finalités que les besoins nécessaires à la gestion du Service d'eau et de la facturation pour le compte des Services d'assainissement et des Organismes Publics.

Le Service d'eau s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du service.

Ces informations sont confidentielles et ne peuvent être consultées que par le Distributeur d'Eau et Vendée Eau. Elles ne peuvent être ni cédées ni vendues à des Tiers.

Les données sont conservées sur la durée du contrat d'abonnement, ainsi que pour un même point de fourniture les documents de l'abonné précédent pour la totalité de sa période d'abonnement, plus au minimum la facture d'arrêt compte de l'antépénultième abonné, et au minimum pour une période de 5 ans quel que soit le nombre d'abonnés successifs.



# CHAPITRE II

## Branchements, compteurs et installations intérieures

### Article 6 - Définition et propriété des branchements et des compteurs

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

*Appartenant à Vendée Eau et sous la responsabilité du Distributeur d'eau :*

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé ;
- le robinet d'arrêt avant compteur ;
- le compteur et éventuellement son support ;
- le dispositif de relève à distance des index du compteur ;
- le clapet anti-retour pour les compteurs lorsqu'il a été installé par le Service d'eau ;
- le rail et sa robinetterie.

En cas d'individualisation des compteurs, s'ajoute à cette liste le dispositif de comptage individuel (robinet d'arrêt avant compteur, compteur et éventuellement son support, le dispositif de relève à distance des index du compteur, le clapet anti-retour lorsqu'il a été installé par le Service d'eau). Les canalisations entre le dispositif de comptage général et le dispositif de comptage individuel ne sont ni la propriété de Vendée Eau, ni placées sous la responsabilité de Vendée Eau ou du Distributeur d'eau.

*Appartenant et sous la responsabilité de l'abonné :*

- le regard ou la niche abritant le compteur.

La limite publique du branchement se situe à l'aval immédiat de l'ensemble compteur plus clapet anti-retour le cas échéant, mis en place par le Distributeur d'eau y compris la partie de ce branchement située à l'intérieur de la propriété privée. La partie privée commence au raccordement de l'installation de l'abonné au niveau du joint en aval de cet ensemble. La mise en place d'un clapet par le service n'exonère pas l'abonné de ses propres obligations de mise en place de dispositifs évitant les retours d'eau de ses propres installations vers le réseau public.

Dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif, les dispositifs de comptage principaux (compteurs généraux), limites de la partie publique du branchement, et les dispositifs de comptages individuels (robinet avant compteur, compteur et clapet anti-retour) avant chaque local individuel sont propriétés de Vendée Eau.

En habitat collectif, les installations intérieures de distribution d'eau situées entre le compteur principal et les dispositifs de comptage individuels des logements et parties communes ne sont pas des ouvrages publics et appartiennent au propriétaire ou copropriétaires de l'immeuble.

### Article 7 - Règles générales des branchements et des compteurs

Chaque logement, même en copropriété ou situé sur un terrain en copropriété, doit disposer de son propre branchement, muni d'un compteur.

Cette règle s'applique également – quel que soit le propriétaire ou le gestionnaire – aux bâtiments à usage professionnel, industriel, commercial, ou de tourisme, ainsi qu'aux bâtiments et logements dans les parcs résidentiels de loisirs, les villages de vacances, les centres de vacances.

Dans le cas d'immeubles collectifs, chaque appartement, logement, habitation, local à usage professionnel devra disposer d'un compteur dit «individuel» accessible au Distributeur d'eau. Les compteurs sont placés en partie commune et précédés d'un robinet avant compteur plombable ou de type inviolable et équipés d'un clapet anti-retour. Si les parties communes sont consommatrices d'eau, elles sont équipées d'un compteur individuel. Chaque cage d'escalier doit disposer de son propre branchement muni d'un compteur général.

Pour les immeubles et ensembles anciens, ayant été construits avant la promulgation de la Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques du 30 décembre 2006 et qui n'auraient pas été réalisés conformément aux dispositions ci-dessus, on pourra se limiter à un branchement dit «général» par cage d'escalier.

La propriété doit être desservie par un branchement établi sur la canalisation publique d'eau existante ou à créer sous la voie publique d'accès principal à la propriété.

Dès que possible, le compteur doit être placé dans la partie privative de la propriété à desservir et à l'extérieur de l'habitation, à proximité de la limite avec la voie publique ou de la voie d'accès privée de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Distributeur d'eau et posé dans un regard spécifique. La propriété doit être raccordée à l'entrée principale à partir de la voie de desserte publique ou privée de la propriété. Chaque compteur est équipé d'un équipement de relève à distance, sauf impossibilité technique relevée par le service d'eau. L'abonné est tenu d'accepter l'installation des équipements de relève à distance des index des compteurs sur le compteur ou dans le regard.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Distributeur d'eau compte tenu des besoins annoncés par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure. Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait avancés, l'une des parties peut proposer à l'autre le remplacement du branchement et/ou du compteur par un matériel adapté aux nouveaux besoins de l'abonné. L'opération s'effectue aux frais de l'abonné lorsque ce changement est consécutif à une demande expresse de l'abonné.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible afin que le Distributeur d'eau puisse s'assurer à chaque visite qu'aucune fuite n'existe et qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

### Article 8 - Nouveaux branchements

Tout nouveau branchement doit faire l'objet d'une demande auprès du Distributeur d'eau. Cette demande ne vaut pas demande d'ouverture du branchement avec souscription d'abonnement. L'ouverture de branchement doit faire l'objet d'une demande spécifique auprès du Distributeur d'eau conformément aux dispositions du présent règlement.

Le pétitionnaire reste responsable de la conformité de sa demande de branchement avec les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

## 8.1 Cas des nouveaux branchements sans extension de réseau

Les nouveaux branchements pouvant être raccordés à une canalisation d'eau potable existante sont exécutés pour le compte des abonnés et à leurs frais par le Distributeur d'eau.

Le Distributeur d'eau présente à l'abonné un devis détaillé des travaux à réaliser. Le devis précise la nature des travaux et leur montant ainsi que les délais d'exécution prévisionnels en tenant compte des délais des autorisations administratives. Les tarifs servant de base au calcul de ce devis sont délibérés par Vendée Eau.

## 8.2 Cas des nouveaux branchements nécessitant une extension de réseau

Vendée Eau peut réaliser des travaux d'extension ou de renforcement de réseaux pour desservir de nouveaux abonnés, sous réserve que ces travaux soient compatibles avec la capacité et le bon fonctionnement du réseau.

Le financement de ces extensions est mis à la charge du demandeur (propriétaire, aménageur, lotisseur, collectivité locale, etc.) selon les dispositions réglementaires ou législatives qui régissent le financement des extensions des réseaux.

Dans ce cas, Vendée Eau réalise les travaux sur la base d'un devis accepté et calculé en fonction des tarifs selon le bordereau de prix unitaires en vigueur tel que délibéré par Vendée Eau.

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction sont mis en place dans les conditions suivantes :

a) La partie des réseaux constituée par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de constructions, notamment sous la voirie, est mise en place sous la maîtrise d'ouvrage de Vendée Eau, qui en est aussitôt propriétaire.

Les lotisseurs, les aménageurs ou les collectivités territoriales participent financièrement aux travaux de première installation de ces équipements dans les conditions fixées par le Code de l'Urbanisme pour la réalisation de nouveaux équipements de Service Public et des dispositions techniques et tarifaires décidées par Vendée Eau. Une convention est établie entre les parties. Elle précise les conditions d'exécution des travaux et notamment le délai en tenant compte des autorisations administratives nécessaires.

b) Les canalisations et autres installations reliant les canalisations mentionnées au a) aux installations intérieures des futurs abonnés sont considérées comme des branchements. Toutes les dispositions du présent règlement concernant les branchements leur sont applicables.

## 8.3 Modification des branchements

La modification d'un branchement doit être demandée auprès du Distributeur d'eau. Ce dernier peut s'opposer au projet présenté dans le cas où il ne serait pas compatible avec l'exécution du Service Public ou qu'il serait contraire aux dispositions du présent règlement.

Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement.

En particulier, la modification est exécutée par le Distributeur d'eau aux frais de l'abonné. Le Distributeur d'eau présente à l'abonné un devis détaillé des travaux à réaliser. Le devis précise le délai d'exécution des travaux en tenant compte des autorisations administratives éventuelles.

## Article 9 - Installations intérieures de l'abonné

### 9.1 Fonctionnement, règles générales

Les installations intérieures de l'abonné comprennent :

- toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires, y compris le joint aval de raccordement de l'installation intérieure sur la partie publique du branchement, situés au-delà de l'ensemble compteur plus clapet anti retour jusqu'aux différents points de puisage, exceptés les dispositifs de comptage individuels dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif ;

- les appareils reliés à ces canalisations.

Les installations intérieures ne constituent pas des ouvrages publics et ne font donc pas partie du réseau public de distribution. Elles demeurent sous la seule responsabilité de l'abonné.

Les réseaux intérieurs doivent être conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur sont exécutés conformément à la réglementation et aux normes en vigueur selon les modalités choisies par l'abonné et à ses frais.

Le Distributeur d'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

L'abonné doit signaler au Distributeur d'eau toute situation sur sa distribution intérieure qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. En particulier, ses installations intérieures ne doivent pas induire des vitesses excessives de l'eau dans les canalisations ni provoquer des chutes ou des augmentations de pression dommageables tant pour le réseau public que pour les autres usagers. Il appartient à l'abonné de prendre les dispositions pour protéger son réseau intérieur vis-à-vis de la pression

du réseau public. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. A défaut, le Distributeur d'eau peut imposer un dispositif anti-bélier.

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

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Distributeur d'eau, les Autorités Sanitaires ou tout organisme mandaté par Vendée Eau peut procéder à leur vérification.

Il est recommandé à l'abonné de disposer, sur ses installations privées, en aval du compteur, d'un robinet d'arrêt qu'il ferme pendant toute absence prolongée ou intervention sur ses installations privées. En aucun cas le robinet placé avant le compteur ne doit être utilisé pour ces usages prolongés.

Chaque abonné, et en particulier tout nouvel utilisateur d'un branchement, doit déclarer les usages qu'il fait ou compte faire de son eau, le cas échéant les protections qu'il a mises ou entend mettre en place contre les retours d'eau provenant du réseau intérieur. L'abonné doit également signaler toutes modifications des usages de l'eau susceptibles de remettre en cause l'organisation des protections anti-retour existantes.

Si une action menée par l'abonné sur son installation privée entraîne une fuite sur la partie publique du branchement, cette fuite est de la responsabilité de l'abonné. Si l'abonné laisse ouvert le dispositif de purge au niveau du clapet anti-retour, les volumes perdus sont à la charge de l'abonné.

## 9.2 Cas particuliers

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avvertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et la distribution intérieure après compteur est formellement interdite, même par l'intermédiaire de vannes ou de clapets.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le Distributeur d'eau ou Vendée Eau peuvent prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour particulier adapté aux risques.

Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées et des conduites intérieures d'eau pour constituer des prises de terre est interdite.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement. Cette fermeture du branchement peut s'effectuer sans mise en demeure dans la mesure où elle permet d'éviter les dommages aux installations, de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou de faire cesser un délit.

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque particulier, qui utilise ou souhaite réaliser un ouvrage de prélèvement d'eau souterraine ou utiliser un dispositif de récupération d'eau de pluie à des fins domestiques, doit déclarer cet ouvrage ou ce dispositif auprès de la mairie. Tout abonné dans cette situation doit se déclarer auprès du Distributeur d'eau.

Conformément à la réglementation en vigueur, en cas d'utilisation d'une autre ressource par l'abonné, les agents du Distributeur d'eau ou de Vendée Eau peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et de distribution de l'autre ressource ainsi qu'aux dispositifs de prélèvement : puits, forages ou cuve de récupération d'eau pluviale. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné. L'abonné est tenu de laisser l'accès de sa propriété aux agents chargés du contrôle.

## Article 10 - Compteurs : relevés, fonctionnement, remplacement

Le compteur relève de la propriété de Vendée Eau. Le service d'eau en détermine les caractéristiques techniques, la pose, le maintien en bon état de fonctionnement. Il est installé en limite de propriété ou sur la propriété privée et, dans ce cas, placé sous la surveillance de l'abonné.

### 10.1 Relève des compteurs

Toutes facilités doivent être accordées au Distributeur d'eau pour l'accès aux compteurs et aux dispositifs de relève à distance des index de compteurs.

Le relevé de l'index du compteur a lieu au moins deux fois par an pour les contrats ordinaires et dans les conditions prévues dans leur contrat pour les abonnements spéciaux et ce, quel que soit le mode et la fréquence de paiement choisi par l'abonné. Est assimilée à une opération de relève de l'index du compteur l'opération de relève à distance de l'index par le Distributeur d'eau.

L'index courant ou historisé par le dispositif de relève à distance des index est utilisé prioritairement pour la facturation de l'eau. En cas de défaillance du dispositif de relève à distance, le distributeur organise un relevé visuel de l'index du compteur. En cas de contestation ou de différence entre l'index remonté par le dispositif de relève à distance et l'index du compteur, l'index indiqué par le compteur est appliqué.

Si le compteur n'est pas équipé d'un dispositif de relève à distance pour cause d'impossibilité technique relevée par le service, le distributeur d'eau procède sans frais à un relevé du compteur à la même périodicité

En cas de refus d'installation du dispositif de relève à distance par l'abonné, le distributeur d'eau procède à un relevé visuel du compteur à la même périodicité. Des frais de déplacements sont alors mis à la charge de l'abonné.

Dans les cas où un relevé visuel doit être réalisé, pour les besoins du Service d'eau, si le Distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place un avis de passage, complété au besoin :

- par la mention des modalités permettant de communiquer le relevé de l'index au Distributeur d'eau ;
- ou par une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée au Distributeur d'eau.

Dans tous les cas, sauf accord sur une seconde visite, l'abonné est tenu de communiquer dans un délai de 15 jours le relevé de l'index au Distributeur d'eau selon les modalités indiquées dans l'avis de passage.

Si lors de l'éventuel second passage le relevé ne peut encore avoir lieu, ou si le relevé d'index n'a pas été communiqué dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente : le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé de l'index suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, alors que l'abonné n'a pas communiqué de relevé d'index la période précédente ou en cas d'impossibilité d'accès au compteur deux semestres consécutifs, le Distributeur d'eau exige de l'abonné un rendez-vous pour procéder à la lecture du compteur. En cas d'impossibilité de fixer un rendez-vous ou en cas d'absence de l'abonné lors du rendez-vous fixé, le Distributeur d'eau est en droit de procéder, après mise en demeure notifiée à l'abonné, à la fermeture du branchement, aux frais de l'abonné.

En cas d'arrêt de fonctionnement du compteur (compteur bloqué), la consommation de la période en cours depuis la précédente relève est alors estimée. Sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, cette estimation s'opère en prenant comme base de calcul :

- la consommation antérieure mesurée sur la même période ;
- ou, les consommations constatées depuis la remise en place d'un nouveau compteur.

## 10.2 Remplacement des compteurs

Le remplacement des compteurs est effectué par le Distributeur d'eau soit :

- à la fin de leur durée de fonctionnement normale ;
- pour les équiper d'un dispositif de relève à distance des index ;
- pour modification de leur diamètre ;
- si, en raison de détériorations, ils ne sont plus à même de remplir leur fonction.

Le coût du remplacement fait partie des charges normales du service. Il en est de même pour les équipements de dispositifs de relève à distance des index. Ils ne font donc pas l'objet d'une surfacturation et sont inclus dans les coûts d'abonnement.

Toutefois, le Distributeur d'eau met le coût de ce remplacement à la charge de l'abonné dans le cas où ce remplacement est nécessaire en raison d'une détérioration volontaire ou d'une négligence imputable à l'abonné et notamment dans les cas suivants :

- ouverture ou démontage (total ou partiel) du compteur, ou du dispositif de relève à distance des index ;
- incendie ;
- chocs extérieurs ;
- introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau public ;
- retour d'eau, notamment d'eau chaude ;
- plomb de scellement enlevé ;
- retournement frauduleux du compteur ;
- gel consécutif à un défaut de protection.

Pour l'application de ce dernier cas, le défaut de protection contre le gel résulte d'une négligence de l'abonné, lorsqu'il a été informé par le Distributeur d'eau des précautions à prendre avant la période de gel et n'a pas pris les mesures nécessaires pour protéger le compteur placé sur sa propriété et sous sa surveillance.

Le remplacement du compteur est également effectué aux frais de l'abonné lorsqu'il présente la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à ses besoins. Les frais de remplacement comprennent les coûts de fourniture d'un compteur neuf auxquels s'ajoutent les coûts de démontage et de montage de l'appareil.

Si l'abonné refuse de laisser faire les réparations ou remplacements jugés nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le Distributeur d'eau supprime, après mise en demeure notifiée à l'abonné et restée sans suite dans un délai de 30 jours, la fourniture de l'eau.

## 10.3 Vérification des compteurs

Les compteurs mis en place par le Distributeur d'eau sont d'un modèle agréé par le Service de l'Etat.

En cas de contestation du volume facturé, un constat contradictoire gratuit est réalisé sur place entre le Distributeur d'eau et l'abonné.

Si le désaccord persiste, l'abonné a la faculté de demander l'étalonnage du compteur par un organisme agréé par l'Etat.

La tolérance de la mesure est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais d'étalonnage sont à la charge de l'abonné conformément aux tarifs établis annuellement par Vendée Eau. Ces frais d'étalonnage comprennent le coût de montage et de démontage du compteur, le coût d'expertise sur banc d'essai auxquels peuvent être ajoutés les frais de transport et éventuellement les frais d'huissier.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais d'étalonnage sont supportés par le Distributeur d'eau. De plus, la facturation est, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé sur la base d'une estimation tenant compte, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, de :

- la consommation antérieure mesurée sur la même période ;
- ou des consommations constatées depuis la remise en place d'un nouveau compteur.

## Article 11. Gestion des branchements, des compteurs et des installations intérieures - Responsabilités

Le Distributeur d'eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie publique du branchement c'est-à-dire jusqu'au compteur inclus. Dans le cas des immeubles collectifs, le Distributeur d'eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie publique du branchement jusqu'au compteur général inclus ainsi que l'entretien, les réparations et le renouvellement des compteurs individuels.

Dans le cadre du renouvellement des compteurs, le Distributeur d'eau renouvelle s'il y a lieu le clapet anti-retour lorsqu'il avait été installé par le service. Toutefois, l'abonné reste responsable des phénomènes de retour d'eau et il lui appartient de prendre toutes dispositions pour s'en prémunir.

L'entretien du regard de compteur est effectué par l'abonné et à ses frais.

Les travaux d'entretien et de renouvellement du branchement sont exécutés par le Distributeur d'eau ou sous sa direction technique par une entreprise agréée par lui.

Pour la partie du branchement située en propriété privée, l'abonné informe le distributeur d'eau de toute fuite ou autre anomalie de fonctionnement qu'il a constaté sur cette partie de branchement.

Le Distributeur d'eau reste responsable des dommages sur la partie publique du branchement, située en propriété privée, sauf à apporter la preuve qu'ils résultent d'une intervention ou d'une négligence de l'abonné.

La partie privée du branchement et les installations intérieures de l'abonné sont de sa responsabilité. Dans le cas des immeubles collectifs, les installations entre le compteur général et les compteurs individuels sont à la charge de la copropriété.



## CHAPITRE III Contrats d'abonnement

### Article 12 - Contrat d'abonnement

#### 12.1. Mise en service de la fourniture d'eau

Le Distributeur d'eau est tenu de fournir de l'eau à tout nouveau candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de 48 heures ouvrées suivant la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant.

La date de mise en service de la fourniture d'eau est fixée en accord entre le demandeur et le Distributeur d'eau.

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

S'il faut réaliser un branchement, le délai nécessaire est porté à la connaissance du demandeur.

#### 12.2. Souscription du contrat

##### • Demande de souscription

La demande de souscription d'un abonnement est un préalable obligatoire à la fourniture de l'eau. Dans le cas où la fourniture d'eau est déjà active avant la souscription de l'abonnement, l'utilisateur doit tout de même impérativement contacter le Distributeur d'eau pour établir le contrat.

Tout usager désireux d'être alimenté en eau doit en faire la demande auprès du Distributeur d'eau, par téléphone, par écrit, par voie électronique ou par simple visite à l'accueil abonné du distributeur d'eau.

Ce dernier remet au demandeur un contrat d'abonnement à retourner complété, daté et signé avec les pièces justificatives ainsi qu'un dossier d'accueil auquel sont annexés le présent Règlement du Service, les tarifs en vigueur le jour de la demande, les informations précontractuelles, les conditions particulières, ainsi que des informations complémentaires.



Les usagers domestiques devront justifier de leur identité et les usagers professionnels devront communiquer leur extrait Kbis ou à défaut un numéro de SIREN valide.

La signature du contrat d'abonnement vaut accord sur les conditions du service et acceptation du présent règlement. A défaut du contrat d'abonnement, le paiement de la première facture vaut engagement contractuel et acceptation des conditions du service et du présent règlement.

#### • Titulaire du contrat

Le titulaire du contrat est l'abonné.

Lors de la souscription du contrat, le Distributeur d'eau demande le nom du ou des titulaires du contrat, qui seront solidaires du contrat. Cette information est reprise sur la facture qui mentionne le ou les titulaires du contrat.

Le cas échéant, l'utilisateur peut indiquer sur le contrat d'abonnement une adresse de facturation différente de l'adresse du branchement desservi.

L'utilisateur peut également désigner un mandataire payeur, sous réserve de pièces justificatives validées par le Service d'eau.

En cas d'impayé, le titulaire du contrat d'abonnement est seul redevable des sommes dues au service d'eau.

#### • Date de prise d'effet et durée du contrat

Le contrat dûment signé et complété par l'abonné prend effet à la date de sa réception par le Distributeur d'eau. Il vaut consentement à l'abonnement. Suite à sa réception, le Distributeur d'eau envoie à l'abonné une facture d'accès au service.

Le contrat d'abonnement est consenti pour une durée indéterminée jusqu'à la demande de sa résiliation dans les conditions fixées à l'alinéa 12.3 du présent article, ou jusqu'à sa résiliation par le Distributeur d'eau dans les conditions fixées à l'alinéa 12.4 du présent article.

La souscription d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé à compter de la date de mise en service du branchement au nom de l'abonné.

Le Distributeur d'eau procède dans un délai de 30 jours, à la suspension de la fourniture d'eau si l'utilisateur ne donne pas suite à la souscription du contrat dans les conditions énoncées ci-dessus, après mise en demeure selon la procédure décrite à l'article 3 du présent règlement.

### 12.3. Modalités de rétractation

L'abonné peut se rétracter dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Il informe alors le Distributeur d'eau de sa décision de rétractation, dans le délai, en lui adressant un courrier ou le formulaire de rétractation transmis avec le dossier d'accueil ou disponible sur le site internet du Distributeur d'eau.

L'abonné peut demander au Distributeur d'eau l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. Cette demande exprime de l'abonné est alors recueillie par le Distributeur d'eau sur un papier ou un support durable. Cependant, si l'abonné se rétracte alors qu'il avait demandé l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, il verse au Distributeur d'eau un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat et inclut les frais d'accès au service.

### 12.4. Résiliation, mutation et transfert par l'abonné

Les abonnements sont souscrits pour une durée illimitée avec faculté pour l'abonné de résilier à tout moment, avec effet immédiat ou à la date ultérieure qu'il souhaite, en avertissant le Distributeur d'eau par téléphone, par écrit, par voie électronique ou par simple visite. A défaut de cet avertissement, le contrat d'abonnement continue à courir. Après avoir averti le Distributeur d'eau de sa volonté de résilier son contrat, l'abonné transmet au Distributeur d'eau le formulaire de résiliation transmis dans le dossier d'accueil ou disponible sur le site internet du Distributeur d'eau. En cas de litige, seul un index communiqué par écrit fera foi.

Suite à sa demande, le Distributeur d'eau lui adresse dans un délai de 15 jours maximum la facture d'arrêt de compte sur la base de l'index communiqué par l'abonné. Si le relevé du compteur transmis par l'abonné est différent du relevé effectué par le Distributeur d'eau, c'est l'index relevé par ce dernier qui fait foi.

Lors de la cessation de l'abonnement, le branchement peut être fermé et le compteur peut être déposé.

En cas de changement d'abonné, le nouvel abonné n'est pas tenu des droits et obligations de son prédécesseur envers le Distributeur d'eau. Il est substitué à l'ancien abonné, sans frais autres que les frais d'accès au service à la charge du nouvel abonné.

### 12.5. Résiliation par le Distributeur d'eau

Le Distributeur d'eau peut résilier le contrat d'abonnement en cas de non respect par l'abonné de l'une de ses obligations prévues au présent règlement. La résiliation du contrat d'abonnement intervient après une mise en demeure notifiée à l'abonné et restée sans effet dans un délai de 30 jours.

Dans le cas particulier du non-paiement par l'abonné des factures adressées par le Distributeur d'eau, le Distributeur d'eau résilie le contrat conformément aux dispositions de l'article 23.

Le Distributeur d'eau résilie d'office le contrat d'abonnement en cas de liquidation judiciaire (à la date du jugement à moins que dans les 15 jours, le mandataire judiciaire n'ait demandé au Distributeur d'eau le maintien de la fourniture d'eau potable dont la durée ne peut dépasser la prochaine échéance de facturation) ou d'arrêt définitif de l'activité de l'abonné personne morale. Le Distributeur d'eau résilie également d'office le contrat d'abonnement en cas de procédure de redressement judiciaire à la date du jugement et établit un nouveau contrat d'abonnement à cette date sans frais d'accès au service.

Le Distributeur d'eau résilie d'office le contrat d'abonnement, dès qu'il est informé du décès d'un abonné sauf demande contraire des héritiers et des ayants droits.

Le Distributeur d'eau résilie d'office le contrat d'abonnement dès qu'il est informé ou qu'il constate par ses propres moyens que l'abonné est parti, ou qu'un nouvel usager utilise le point de fourniture d'eau.

Dans les cas listés ci-dessus de résiliation du contrat d'abonnement par le Distributeur d'eau, ce dernier procède à un relevé contradictoire de l'index du compteur avec l'abonné (le mandataire judiciaire en cas de redressement ou de liquidation). Une facture d'arrêt de compte est envoyée. Le paiement de cette facture met fin aux relations contractuelles entre l'abonné et le Distributeur d'eau.

## Article 13 - Contrats ordinaires

Chaque compteur fait l'objet d'un contrat d'abonnement ou d'un autre lien contractuel spécifique. Quel que soit le mode de propriété, de gestion, d'occupation (annuelle ou saisonnière, y compris à titre gratuit), chaque logement équipé d'une cuisine, doit disposer d'un comptage individuel.

Les contrats ordinaires correspondent à tous les types de consommations domestiques, industrielles, commerciales, agricoles à l'exception des cas faisant l'objet de contrats spéciaux.

Les contrats ordinaires sont soumis à la tarification qui comprend les termes suivants :

- un abonnement annuel ordinaire fonction du calibre du compteur ;
- un prix au mètre cube d'eau consommée selon les tarifs fixés au chapitre IV.

Les contrats ordinaires peuvent bénéficier au choix de l'abonné des tarifs Bleu, Jaune ou Vert.

## Article 14. Contrats spéciaux

Font l'objet d'abonnements particuliers donnant lieu à des contrats spéciaux :

### 14.1. Immeubles collectifs

Dans le cas d'immeubles collectifs équipés d'un compteur général et de compteurs individuels définis à l'article 7, il est souscrit par les usagers, un contrat d'abonnement pour chaque compteur individuel.

De même, il est souscrit un contrat d'abonnement pour le compteur général s'il existe des postes d'eau pour les parties communes non munies de compteurs. Dans ce cas, l'abonnement qui est appliqué au compteur général est celui correspondant au calibre du compteur.

Si les postes d'eau dans les parties communes sont munis de compteurs ou s'il n'existe aucun puisage, le compteur général est toutefois maintenu par le Distributeur d'eau pour matérialiser la limite du réseau public et pour permettre d'effectuer des vérifications de consommation et déceler des fuites dans les parties communes, ou des consommations non comptabilisées par des compteurs individuels. Il n'est pas facturé d'abonnement au compteur général. L'abonnement du compteur des parties communes est appliqué selon son calibre.

La différence de volume entre le compteur général et la somme des compteurs individuels (y compris les parties communes) est facturée au propriétaire de l'immeuble ou à la copropriété.

### 14.2. Terrains de campings et caravanage

Pour les terrains aménagés pour l'accueil des campeurs et des caravanes, il est souscrit par le propriétaire ou son représentant, un contrat spécifique prenant en compte la nature des emplacements.

### 14.3. Cas des non-conformités

Dans le cas des immeubles ou ensembles collectifs, parcs résidentiels de loisirs, villages vacances, résidences de tourisme ou tout autre type d'hébergement touristique ou ayant un caractère collectif qui auraient été réalisés en infraction avec les règles de l'art en matière de distribution d'eau potable, c'est-à-dire dépourvus de compteurs individuels, il est souscrit par le propriétaire ou le représentant des copropriétaires un contrat de base de (n+1) abonnements où n représente le nombre de logements et 1 le compteur général. L'abonnement qui est appliqué au compteur général est celui correspondant au calibre de ce compteur et pour les « n » abonnements supplémentaires, il est appliqué celui correspondant au calibre 15 mm. Le Distributeur d'eau facture tous les abonnements au propriétaire ou au représentant des copropriétaires.

Dans le cas des immeubles collectifs dont le nombre de logements n'excède pas 4, désignés petits collectifs, ne possédant pas de comptages individuels et construits avant la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006, s'il est impossible techniquement de modifier l'installation pour individualiser les comptages, il est facturé n abonnements au calibre 15 mm, où n est le nombre de logements. L'abonnement est alors souscrit par le propriétaire ou le représentant des copropriétaires.

Cette gestion des non conformités, bien que permettant de couvrir les charges de service par un abonnement adapté aux circonstances n'exonère pas les usagers de l'obligation de se mettre en conformité si cela est techniquement possible.

## Article 15 - Individualisation des compteurs d'eau

Le Distributeur d'eau est tenu de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs à usage principal d'habitation et des ensembles immobiliers de logements dès lors que le propriétaire en fait la demande. La souscription d'un contrat individuel s'impose alors à tout occupant pour bénéficier de la fourniture d'eau. Le propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du code de la santé publique et la pose de compteurs d'eau.

Le propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements, titulaire du contrat de fourniture d'eau, adresse alors, par lettre recommandée avec accusé de réception, une demande à cette fin à Vendée Eau. Cette demande est accompagnée d'un dossier technique comprenant notamment une description des installations existantes de distribution d'eau en aval du ou des compteurs servant à la facturation et le projet de programme de travaux destinés à rendre ces installations conformes aux prescriptions.



## CHAPITRE IV Tarifs

### Article 16 - Fixation des tarifs

Les tarifs de fourniture de l'eau potable (abonnement, consommation, fuite, abonnements réduits ...), de frais d'accès au service, de réalisation de branchement neuf, d'extension de réseau public, de frais de fermeture et d'ouverture de branchement dans les conditions prévues par le règlement, des autres tarifs et frais divers (dont les tarifs aussi appelés pénalités), à l'exception des redevances et taxes perçues pour le compte des organismes compétents, sont décidés et fixés par délibération du Comité Syndical de Vendée Eau.

Ces tarifs sont fixés annuellement par délibération de Vendée Eau. A défaut, les anciens tarifs restent applicables. Les tarifs sont communiqués avec le présent règlement.

Le tarif applicable à l'abonné lui est communiqué lors de la souscription de son abonnement et sur simple demande auprès du Distributeur d'eau.

Tout abonné peut consulter les délibérations fixant les tarifs au siège de Vendée Eau. Vendée Eau assure également la diffusion par tout autre moyen des tarifs, notamment sur son site Internet.

### Article 17 - Tarifs de l'eau potable

#### 17.1. Frais d'accès au service

Tout nouvel abonnement suppose le paiement par l'abonné des frais d'accès au service.

Les frais d'accès au service distinguent :

- la mise en service sans déplacement d'un agent : dans ce cas, ces frais correspondent aux frais de dossier ;
- la mise en service avec déplacement d'un agent pour la mise en service du branchement ou à la demande de l'abonné : dans ce cas, les frais correspondent en sus des frais de dossier à ceux correspondant aux manœuvres nécessaires à la mise en service du branchement ou au déplacement de l'agent.

#### 17.2. Tarifs de fourniture d'eau

Les tarifs comprennent une partie fixe (abonnement) fonction du calibre du compteur et une partie proportionnelle à la consommation d'eau potable.

3 tarifs sont proposés à l'abonné : tarif Bleu (ou tarif ordinaire), tarif Jaune ou tarif Vert.

Le tarif Bleu comporte pour la part proportionnelle un seul tarif unitaire constant toute l'année. Les tarifs Jaune et Vert comportent deux prix unitaires par mètre cube suivant la période de consommation, l'un pour la période normale de 10 mois et l'autre en pointe estivale du 1er juillet au 31 août.

Sur un même site d'activités, pour un abonné disposant de plusieurs compteurs et ayant choisi pour ce site un tarif Jaune ou Vert, un contrat d'abonnement unique est souscrit par l'abonné auprès du Distributeur d'eau. L'abonnement du compteur principal est facturé au tarif choisi (Jaune ou Vert) et les abonnements des compteurs secondaires au tarif Bleu. Les consommations des compteurs du site sont cumulées et facturées au tarif choisi (Jaune ou Vert).

#### 17.3. Tarif social

La Loi n° 2019-1461, relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique, généralise, au travers de son article 15, à tous les services publics d'eau et d'assainissement, la possibilité d'appliquer un tarif social tenant compte de la composition ou des revenus du foyer.

A ce titre, Vendée Eau délibère annuellement le tarif dit « social » et ses conditions d'application. Le Distributeur d'eau est tenu d'appliquer le tarif social pour les abonnés dont il a connaissance qui remplissent ces conditions.

#### 17.4. Frais de fermeture et de réouverture du branchement

Les frais d'ouverture à la suite d'une demande d'abonnement ou les frais de fermeture à la suite de la cessation de l'abonnement sont compris dans les frais d'accès définis ci-dessus.

Des frais de déplacement sont mis à la charge des abonnés lorsque l'abonné demande la fermeture et la réouverture de son branchement pour convenance personnelle sans résiliation de l'abonnement.

#### 17.5. Abonnements réduits

Conformément à l'article 14.2., pour les terrains aménagés pour l'accueil des campeurs et des caravanes, il est facturé à l'exploitant du camping ou son représentant, dans le cadre du contrat spécifique signé avec le service, un abonnement ordinaire pour le compteur général, correspondant au calibre du compteur, selon le tarif choisi (Bleu, Jaune ou Vert) et x abonnements réduits au tarif T1, où x représente le nombre d'emplacements « Grand Confort Caravane Loisirs » et y abonnements réduits au tarif T2, où y représente le nombre d'emplacements « Grand Confort Caravane Tourisme ».

Le nombre d'emplacements « Grand Confort Caravane Loisirs » et « Grand Confort Caravane Tourisme » est déterminé selon le classement réalisé conformément à la réglementation en vigueur (art. L141-2 du Code du Tourisme).

#### 17.6. Fuite

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations intérieures et notamment de s'assurer par de fréquentes lectures de son compteur qu'il n'existe pas de variations anormales de consommation susceptibles d'être attribuées à une fuite. En effet, les surconsommations sont à la charge des abonnés.

Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, en cas de fuite accidentelle sur une canalisation (sont exclues les fuites dues à des appareils électroménagers, des équipements sanitaires ou de chauffage, les robinets laissés ouverts) dans son local d'habitation, l'abonné peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture dans les conditions suivantes :

- l'abonné doit justifier de l'existence d'une fuite et de sa réparation (attestation de réparation par un professionnel), la réparation par soi-même étant exclue par la loi pour bénéficier de l'écrêtement,
- la consommation de l'année de fuite doit être supérieure ou égale au double de la moyenne des trois dernières années.

La facture est alors limitée à deux fois la moyenne de consommation des trois dernières années au tarif ordinaire.

En cas d'impossibilité de calculer le volume d'eau moyen consommé par l'abonné au cours des trois dernières années précédentes, celui-ci est évalué sur la base du volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné pour un foyer de taille équivalente et dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Le Distributeur d'eau doit informer l'abonné, par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture, lorsqu'il constate une augmentation anormale de sa consommation au vu de la relève de son compteur d'eau :

- une consommation est anormale si le volume d'eau consommé excède le double du volume d'eau moyen consommé pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ;
- l'abonné doit alors faire réparer la fuite par un professionnel (la réparation par soi-même étant exclue) ;
- l'abonné a un délai d'un mois suite à l'information de la surconsommation d'eau par le Distributeur d'eau pour produire l'attestation de réparation, faute de quoi, l'écrêtement ne pourra être pris en charge.

A défaut d'avoir été informé, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de sa consommation habituelle.

Si la fuite constatée ne rentre pas dans le champ d'application de la réglementation en vigueur (la fuite ne se rapporte pas à un local d'habitation, la fuite est due à des appareils ménagers, des équipements sanitaires ou de chauffage, ou à un robinet laissé ouvert, la fuite n'a pas été réparée par un professionnel mais néanmoins réparée, l'attestation de réparation n'a pas été adressée dans le délai de 1 mois suite à l'avertissement par le Distributeur d'eau de la surconsommation), à sa demande expresse l'abonné peut bénéficier du tarif « fuite », délibéré par le Comité Syndical de Vendée Eau chaque année, et appliqué aux surconsommations dans les conditions suivantes :

- l'abonné doit justifier de l'existence d'une fuite sur son installation intérieure et de sa réparation (facture de réparation, attestation de réparation par soi-même ou attestation de robinet laissé ouvert ...),

- la consommation de l'année de fuite doit être supérieure ou égale au double de la moyenne des trois dernières années,

- la surconsommation est considérée correspondre aux volumes qui dépassent la moyenne des consommations des trois dernières années ; en cas d'impossibilité de calculer le volume d'eau moyen consommé par l'abonné au cours des trois dernières années précédentes, celui-ci est évalué sur la base du volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné pour un foyer de taille équivalente ou une activité de même nature et dans des locaux de taille et de caractéristiques comparables,

- une même fuite ne peut pas être prise en compte sur deux années successives car la réparation doit avoir été effectuée sans délais après information donnée par le Distributeur d'eau du caractère anormal du relevé constaté.

Le tarif fuite est appliqué selon les conditions et les tarifs délibérés par Vendée Eau. Une négligence d'entretien ou d'utilisation ne justifie pas l'application du tarif fuite.

Par ailleurs, l'abonné doit faire la preuve de la non prise en charge financière de la consommation d'eau par son assurance.

## 17.7. Autres tarifs déterminés et délibérés par l'Assemblée Générale de Vendée Eau

### a) Pénalités pour retard de paiement / pénalités suite à une facture d'eau impayée

Lors du recouvrement des factures d'eau qui sont impayées aux échéances normales de règlement, le Distributeur d'eau adresse aux abonnés des lettres de relance pouvant aller jusqu'à la coupure d'eau. Dans ce cadre, le Distributeur d'Eau facture aux abonnés des pénalités pour retard de paiement qui s'incrémentent aux montants restant dus. Une lettre de relance vaut facture du montant des pénalités.

Si à l'issue de la procédure de relance, la facture demeure impayée, le Distributeur est tenu de se déplacer pour réaliser une enquête terrain s'il s'agit d'une résidence principale ou procéder à la coupure d'eau pour une habitation ou un local autre qu'une résidence principale et facture des pénalités pour déplacement conformément aux dispositions des articles 12.4. et 22.

### b) Frais d'étalonnage

L'abonné peut demander un étalonnage de son compteur par un organisme agréé par l'Etat après un premier constat contradictoire gratuit selon les dispositions prévues à l'article 10.3.

### c) Frais de remplacement d'un compteur

L'article 10.3. du présent règlement dispose que le coût de remplacement du compteur est à la charge de l'abonné dans le cas où la détérioration est imputable à une négligence de sa part et notamment dans les cas prévus par le présent règlement.

Les frais de remplacement comprennent les coûts de fourniture d'un compteur neuf auquel s'ajoutent les coûts de déplacement, les coûts de démontage et de montage de l'appareil.

### d) Frais de relevé visuel du compteur

L'article 10.1 du présent règlement dispose que les frais de relevé visuel d'un compteur à la suite d'un refus d'installation du dispositif de relève à distance par l'abonné sont mis à charge de l'abonné. Ces frais ne s'appliquent pas si le distributeur d'eau est à l'origine de la relève piéton (dans le cas d'un contrôle d'index, d'un dysfonctionnement du dispositif de relevé à distance, ...).

Ces frais comprennent les coûts de déplacement, de prise de rendez-vous le cas échéant et le relevé visuel de l'index.

## Article 18 – Autres redevances et taxes

Aux tarifs de fourniture d'eau s'ajoutent le cas échéant les taxes et redevances perçues pour le compte des organismes compétents (service d'assainissement, Agence de l'Eau Loire Bretagne) et la TVA selon la réglementation en vigueur ainsi que toutes redevances et taxes qui seraient instituées au profit d'organismes tiers et auraient à être facturées avec le service d'eau potable.



# CHAPITRE V

## Modalités de facturations et paiement

### Article 19 – Paiement des frais d'accès au service

Les frais d'accès au Service sont dus au moment de l'abonnement. La facture comprenant les frais d'accès au Service ainsi que l'abonnement correspondant à la période à venir est envoyée après que l'abonné ait renvoyé le contrat d'abonnement dûment complété et signé au Distributeur d'eau. Elle est payable sous 15 jours.

### Article 20 – Modalités de facturation et paiement des fournitures d'eau

La facture d'eau est établie conformément à la réglementation. Les dates d'exigibilité des sommes dues et les diverses modalités de paiement sont indiquées sur la facture.

Lorsque la prise d'effet ou lorsque la cessation de l'abonnement intervient en cours de semestre, il est fait application de la règle du prorata temporis pour la facturation de l'abonnement. L'unité de fractionnement prise en compte est le jour.

La partie du tarif de fourniture d'eau calculée en fonction de la consommation de l'abonné est due dès le relevé du compteur. Elle est payable selon la fréquence de relevé et de la facturation fixée par le Distributeur d'eau. Les modalités de paiement des factures sont fixées en fonction de la tarification applicable, telle que déterminée à l'article 16 du présent règlement.

### 20.1. Tarif Bleu

#### Cas général

L'abonnement est facturé semestriellement et payable d'avance.

Les consommations sont dues à terme échu, le tarif de la part proportionnelle est constant sur l'année.

Le relevé des compteurs est au minimum annuel. Dans le cas où il n'y a qu'un relevé par an, le Distributeur d'eau facture un acompte estimé de la consommation semestrielle correspondant à la moitié de la consommation annuelle précédente. Ce montant est payable à semestre échu en même temps que l'abonnement du semestre suivant.

Lors de l'établissement de la facture intermédiaire, si l'abonné le souhaite, il peut en accord avec le Distributeur d'eau, relever lui-même, l'index de son compteur et le communiquer au Distributeur d'eau. Dans ce cas, le Distributeur d'eau établit la facture intermédiaire sur la base de l'auto-relevé réalisé par l'abonné.

Deux factures sont établies chaque année.

#### Cas des abonnés mensualisés

Pour les abonnés mensualisés, une seule facture est établie chaque année en décembre N, comprenant les consommations de l'année N, l'abonnement du second semestre N et l'abonnement du premier semestre N+1.

### 20.2. Tarifs Jaune et Vert

La relève des compteurs et la facturation sont réalisées à fréquence bimestrielle (Tarif Jaune) ou mensuelle (Tarif Vert). L'abonnement est dû et facturé d'avance, soit au 1er jour du bimestre (Tarif Jaune) ou du mois (Tarif Vert). La consommation est facturée au terme de chacune des périodes.

Le paiement des factures est payable au plus tard au 15ème jour suivant l'émission de la facture.

### 20.3. Moyens de paiement

Les paiements doivent être effectués aux adresses et selon les moyens de paiement définis sur la facture.

## Article 21 - Paiement des autres prestations

Le paiement des prestations autres que les fournitures d'eau (branchements, extensions de réseau lorsqu'elles sont à la charge du demandeur, ...) sont payables selon les conditions fixées par les devis et les conventions.

Le service de l'eau s'assure du consentement exprès de l'abonné pour tout paiement supplémentaire venant s'ajouter au prix de l'objet principal du contrat.

## Article 22 - Difficultés de paiement

Les abonnés en situation de difficulté de paiement doivent en informer le Distributeur d'eau avant la date d'exigibilité mentionnée sur la facture.

Au vu des justificatifs qui sont fournis par les abonnés, le Distributeur d'eau peut accorder à ces abonnés des délais de paiement échelonnés.

Si ces mesures sont insuffisantes, le Distributeur d'eau oriente les abonnés concernés vers les services compétents pour examiner leur situation.

Aucun frais lié au rejet de paiement ne peut être imputé par le Distributeur d'eau aux abonnés personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels.

## Article 23 – Défaut de paiement

L'abonné dispose d'un délai de 15 jours pour régler sa facture conformément aux dispositions précédentes.

A défaut de paiement dans ce délai, le Distributeur d'eau envoie un premier courrier enjoignant l'abonné à payer la facture dans un nouveau délai de 15 jours maximum.

A défaut de paiement dans ce nouveau délai, un deuxième courrier met en demeure l'abonné de payer au plus vite la facture, et précise que faute de paiement dans un délai de 20 jours, la fourniture d'eau pourra être suspendue s'il ne s'agit pas de sa résidence principale.

Passé le délai de 20 jours, le Distributeur d'Eau informe l'abonné défaillant de la suspension de la fourniture d'eau s'il ne s'agit pas de sa résidence principale. S'il s'agit de sa résidence principale, le Distributeur d'eau se déplace pour une enquête terrain en vue du recouvrement des sommes dues par l'abonné.

Le défaillant s'expose en outre :

- aux poursuites légales intentées par les Services du Trésor Public ;
- à des frais de recouvrement et de contentieux mis à la charge de l'abonné, dans le cadre des dispositions légales applicables en la matière.

## Article 24 - Remboursement

Les abonnés peuvent demander au Distributeur d'eau le remboursement des sommes qu'ils ont versées indûment.

Toute demande de remboursement doit être accompagnée de pièces justificatives et formulée dans les délais de prescription prévus par la loi (5 ans à compter du moment où le consommateur a eu connaissance du trop-perçu), le Distributeur d'eau s'engage alors à rembourser l'abonné, si les sommes sont dues, dans un délai de un mois maximum suivant l'émission de la facture annule et remplace correspondante.



## CHAPITRE VI

### Interruptions et restrictions du service de distribution

#### Article 25 - Conditions de distribution de l'eau

Il appartient aux abonnés de s'informer sur la pression de service du réseau afin de s'y adapter notamment en prévoyant la pose de réducteur de pression, ou au contraire de surpresseurs.

La pression de distribution garantie, en fonctionnement normal du réseau est limitée à 1 bar au niveau du sol au droit du compteur des abonnés.

En conséquence, et conformément aux dispositions en vigueur du Règlement Sanitaire Départemental, s'agissant des immeubles, il appartient aux propriétaires, copropriétaires ou gérants de s'assurer que les branchements et les canalisations intérieures de tout immeuble desservi ont une section suffisante pour que la pression de l'eau (la hauteur piézométrique de l'eau) au point le plus élevé ou le plus éloigné de l'immeuble, soit encore d'au moins 0,3 bar (3 mètres, à l'heure de pointe de consommation), même au moment où la pression de service dans la conduite principale atteint sa valeur minimale.

Dans les cas où la pression du réseau de distribution publique est supérieure à 3 bars, Vendée Eau recommande vivement aux abonnés l'installation d'un réducteur de pression qui limitera le vieillissement de leurs installations intérieures et des équipements installés et qui favorisera les économies d'eau. Le service ne saurait être responsable des dommages causés par une pression supérieure à 3 bars en l'absence d'un réducteur de pression ou en présence d'un réducteur de pression défaillant.

Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante, des variations pouvant survenir à tout moment en service normal. Une modification permanente de la pression moyenne peut également survenir au fur et à mesure des évolutions du réseau. Aucune indemnité ne pourra être ainsi exigée en raison de ces variations, dès lors qu'elles restent compatibles avec l'usage de leurs installations intérieures.

#### Article 26 - Interruption résultant de cas de force majeure et de travaux

Le Distributeur d'eau est tenu d'assurer la continuité du service public de distribution de l'eau potable.

Toutefois, le Distributeur d'eau ou Vendée Eau ne peuvent être tenus responsables d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (notamment en cas de fuite sur le branchement, rupture de canalisation ou non potabilité temporaire de l'eau).

Le Distributeur d'eau avertit les abonnés 48 heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles nécessitant une interruption ou une restriction du service.

En cas d'interruption de la distribution excédant 48 heures consécutives, l'abonnement est réduit au prorata du temps de non-distribution, sans préjuger des actions que l'utilisateur pourrait tenter pour obtenir réparation des dommages causés par cette interruption.

#### Article 27 - Restrictions à l'utilisation de l'eau

En cas de force majeure, notamment si l'eau n'est plus propre à sa consommation humaine au sens de la réglementation sanitaire, le Distributeur d'eau a, à tout moment, le droit d'apporter en accord avec Vendée Eau et les autorités sanitaires, des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution, ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

#### Article 28 - Cas de la lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des poteaux d'incendie incombe aux seuls Distributeurs d'eau et services d'incendie.



## CHAPITRE VII

### Modifications, application, exécution et litiges

#### Article 29 - Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par Vendée Eau et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour l'adoption du règlement initial.

Les modifications du règlement avant mise en application sont affichées en Mairie, dans les locaux du Distributeur d'eau et de Vendée Eau. Les modifications sont communiquées à l'abonné dans une campagne de diffusion.

Le changement de Distributeur d'eau est sans incidence sur l'application du présent règlement de service. Ainsi, en cas de changement dudit Distributeur d'eau, cette substitution est notifiée à l'abonné dans un délai de 3 mois à compter de la substitution effective.

#### Article 30 - Date d'application

Les dispositions relatives à ce présent règlement sont applicables à partir du 1er janvier 2022.

#### Article 31 - Clauses d'exécution

Le Président de Vendée Eau, les agents de Vendée Eau et des Distributeurs d'eau habilités à cet effet, ainsi que le Trésorier Principal, en tant que de besoin, sont chargés chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

#### Article 32 - Litiges

L'abonné a la possibilité de saisir dans un premier temps le Distributeur d'eau puis Vendée Eau pour toute réclamation portant en particulier sur sa consommation ou sa facturation, ou plus généralement sur l'usage de l'eau potable et son contrat d'abonnement, dans le cadre d'un recours amiable, selon les dispositions de l'article 4.

L'abonné a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends. Au préalable, il devra avoir saisi Vendée Eau de sa réclamation. Médiation de l'eau : BP 40 463 - 75 366 PARIS Cedex 08 - www.mediation-eau.fr  
A défaut, les différends seront réglés devant les juridictions compétentes.

Délibéré et voté par le Conseil Syndical de Vendée Eau en date du 09 décembre 2021 après consultation de la Commission Consultative des Services Publics Locaux réunie le 25 novembre 2021.

Le Président,  
Lu et approuvé