

Horaires d'ouverture

Accueil de la clientèle

- Le lundi et mardi de 7h - 16h
- Le mercredi et jeudi de 7h - 15h
- le vendredi de 7h - 12h

Accueil caisses

- Le lundi et mardi de 7h - 15h15
- Le mercredi et jeudi de 7h - 14h15
- Le vendredi de 7h - 11h15
- le dernier jour ouvré du mois 7h à 11h30

VOTRE CONTRAT (article 2-2 du Règlement de Service)

L'abonnement se renouvelle par tacite reconduction par période de six mois. Vous pouvez le résilier à tout moment par lettre recommandée, avec un préavis de 10 jours. Une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée.

ACCES COMPTEUR (article 3-3 du Règlement de Service)

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué 6 fois par an. Vous devez pour cela, faciliter l'accès aux agents du distributeur chargés du relevé de votre compte, celui-ci devant être accessible facilement et en tout temps.

TARIFICATION (article 3-2 du Règlement de Service)

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés selon les termes du contrat entre la Collectivité et le distributeur d'eau. Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la Collectivité.

FUITE D'EAU APRES COMPTEUR (article L 2224-12-4 (III bis) du Code Général des Collectivités Territoriales)

L'abonné, occupant d'un local d'habitation, n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne, s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au 1er alinéa de l'article L 2224-12-4 (III bis), une attestation de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations, et précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur.

Pour de plus amples renseignements, merci de prendre contact avec notre service clientèle, ou connectez-vous sur notre site internet www.mahoraisedeseaux.com

DONNEES PERSONNELLES

Les informations fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique.

Vous bénéficiez ainsi d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition ou d'effacement prévu par le Règlement Général sur la Protection des Données, entré en vigueur le 25 Mai 2018.

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez consulter notre site internet www.mahoraisedeseaux.com - rubrique FAQ - Vos données personnelles.

RECLAMATION - Toute réclamation concernant votre facture d'eau devra être portée à l'attention de SMAE en contactant le service clientèle par les moyens suivants:

Par téléphone

Accueil téléphonique le lundi et le mardi de 07h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 - le mardi et le jeudi de 07h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00 et le vendredi de 7h00 à 12h00 au 0269 61 11 42 - Pensez à vous munir de votre référence client indiquée sur votre facture. En dehors de ces plages horaires, SEULS les appels téléphoniques d'URGENCE sont reçus 7j/7 par le personnel d'astreinte au 0269 61 14 55 (prix d'un appel local).

Par courrier, à l'adresse

Société Mahoraise des Eaux - SMAE
BP 22 - Zone Industrielle de Kawéni
97 600 MAMOUZOU

En précisant «Service Réclamation» et en y joignant les éléments justificatifs de la réclamation.

Par mail à l'adresse

contact@mahoraisedeseaux.com et en y joignant les éléments justificatifs de la réclamation.

Après avoir épuisé ces recours internes et en l'absence de résolution de votre litige, vous pouvez saisir la Médiation de l'Eau, organisme national pour la résolution amiable des litiges n'ayant pas trouvé de solution au sein des entreprises.

Par courrier (auquel vous devez joindre la copie de votre dossier complet) adressé à:

MEDIATION DE L'EAU
BP 40 463
75366 PARIS CEDEX 08
www.mediation-eau.fr



Accueil clientèle

La réception téléphonique de la clientèle est assurée du lundi au vendredi de 7h00 à 12h et de 13h00 à 15h00 au 02 69 61 44 28

Société Mahoraise d'Assainissement - BP 147 - 97 600 MAMOUZOU

NATURE DES REDEVANCES ASSAINISSEMENT (Article 6.1 du règlement Assainissement)

Les redevances d'assainissement couvrent les charges consécutives aux investissements, au fonctionnement et aux renouvellements nécessaires à la fourniture du service, ainsi que les charges et les impositions de toute nature afférentes à leur exécution.

Les redevances d'assainissement dues pour l'évacuation des eaux usées domestiques ou assimilées sont assises sur le volume d'eau facturé aux abonnés par le distributeur d'eau potable.

Le règlement d'Assainissement est remis lors de la souscription du contrat au service de l'eau pour les usagers assujettis aux redevances d'assainissement.

PAIEMENT DES REDEVANCES ASSAINISSEMENT (Article 6.1 du règlement Assainissement)

Les redevances d'assainissement sont recouvrées auprès des abonnés via la facture d'eau. Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part au gestionnaire de la facturation sans délai.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

FACTURE CONTRAT : Le paiement par l'abonné de la première facture constituera accord sur les conditions définies au règlement du service d'eau potable remis lors de la souscription du contrat.

En l'absence de règlement au plus tard à la date mentionnée au recto de cette facture et après envoi d'une première lettre de relance, SMAE pourra appliquer les intérêts de retard et confier votre dossier à un organisme de recouvrement.

MOYENS DE PAIEMENT

**EN ESPÈCES
PAR CHÈQUE**

Aux CAISSES de notre agence ou dans tous les bureaux de Poste de Mayotte SANS AUCUN FRAIS. Libellé à l'ordre de SMAE. Adressez votre chèque accompagné du talon de paiement à notre agence de Kawéni ou déposez-le dans la boîte aux lettres.

**PAR PRELEVEMENT
PAR CARTE BANCAIRE
PAR VIREMENT**

Le formulaire de mandat SEPA est disponible aux guichets de notre agence ou via votre espace client sur www.mahoraisedeseaux.com
Aux guichets de notre agence ou en ligne à partir de votre espace client sur www.mahoraisedeseaux.com
Sur notre compte bancaire BFCOI Mamoudzou :

IBAN FR76 1871 9000 9007 9020 2270 027
BIC BFCOYTYXXX

En précisant votre référence client ou n° de la facture.

PAR CHORUS - RESERVE AUX ADMINISTRATIONS -
Sur notre compte bancaire BNP PARIBAS :
FR76 4191 9094 0601 0016 5129 177
BNPARERXXX

REGLEMENT de SERVICE

Le règlement du service désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 18 juillet 2019 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et du client du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne le client c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- la **Collectivité** désigne Le Syndicat Intercommunal d'Eau et d'Assainissement de Mayotte, en charge du Service de l'Eau.
- le **Distributeur d'eau** désigne la société Mahoraise des Eaux - SMAE - à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

1 - Le Service de l'Eau

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

Le Distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont transmis par le distributeur d'eau à la Collectivité, cette dernière se chargeant de les faire afficher en mairies.

Vous pouvez contacter à tout moment le Distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

1.2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la Collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé ;
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- une pression minimale de 0,5 bars au niveau de votre compteur,
- une pression statique maximale de 6 bars au compteur ;
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours ouvrés en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous sur une plage de 2 heures ;
- un service d'astreinte au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau ;
- un accueil téléphonique au numéro indiqué sur la facture le lundi et le mardi de 7h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00, le mercredi et le jeudi de 7h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00 et le vendredi de 7h00 à 12h00, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions ;
- une réponse écrite à vos courriers dans les 10 jours ouvrés suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture ;

Pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

l'envoi du devis sous 8 jours ouvrés après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours ouvrés après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives, excepté en cas de modification de votre installation postérieure à la date d'établissement du devis

- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.

Aussi, le distributeur d'eau est tenu de respecter les horaires suivants :

- **Bureau d'accueil des clients clientèle / branchement (Heures d'ouverture)**
 - le lundi et le mardi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 16h00
 - le mardi et le mercredi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 15h00
 - le vendredi : 7h00 à 12h00
 - **Bureau d'accueil caisses (Heures d'ouverture)**
 - le lundi et le mardi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 15h15
 - le mardi et le mercredi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 14h15
 - le vendredi : 7h00 à 11h15
 - le dernier jour ouvré de chaque mois: 7h00 à 11h30.
 - **Bureau d'accueil agents techniques branchement (Horaires de réception)**
 - Le lundi : 8h00 à 12h00 - 13h00 à 15h00
 - Le mercredi et le jeudi : 8h00 à 12h00
- Accueil téléphonique des clients au numéro suivant : **02 69 61 11 42**
- le lundi et le mardi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 16h00
 - le mardi et le mercredi : 7h00 à 12h00 - 13h00 à 15h00
 - le vendredi : 7h00 à 12h00

En dehors de ces plages horaires les appels téléphoniques d'URGENCE sont reçus 24H/24 et 7j/7 par le personnel d'astreinte dont le numéro se trouve sur la facture.

1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

L'approvisionnement en eau sur le réseau public s'effectue exclusivement au moyen de branchements équipés d'un compteur. En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau définies au titre du présent Règlement du service.

Ces règles vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics

Il vous appartient de prévenir le Distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ..). Par ailleurs, l'usage des bornes fontaines monétiques est réservé aux usagers possédant une carte rechargeable, fournie par le Distributeur d'eau.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur (notamment par déplacement, suppression, retournement), en altérer ou en gêner volontairement le fonctionnement ou l'accès, ni altérer, supprimer ou briser le dispositif de protection mis en place par le Distributeur d'eau (plomb, bague d'inviolabilité notamment) ;
- faire sur votre branchement des réparations ou modifications autre que la fermeture et l'ouverture du robinet d'arrêt après compteur.
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, notamment en procédant à un piquage ou une perforation d'une canalisation équipant votre branchement ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou un forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- 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,
- procéder à tout raccordement hors branchement sur la canalisation publique desservant votre immeuble.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres clients.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Outre les mesures de coupures d'eau visées ci-dessus vous vous exposez au paiement de la pénalité visée ci-dessous en cas de constatation de l'une des infractions visées ci-dessus. La constatation de cette infraction par tout huissier, tout agent assermenté du service des eaux ou toute personne investie d'un pouvoir de police vous sera opposable jusqu'à preuve du contraire.

Les frais de constat seront mis à votre charge pour un montant de 300,00 Euros (trois cents euros), ce montant pouvant être majoré dans le cas où les frais de constat réellement supportés par le Distributeur d'eau sont supérieurs à ce forfait.

Par ailleurs, toute personne s'approvisionnant en eau au réseau de distribution publique sans que cette consommation ne donne lieu à une comptabilisation par un compteur agréé par le Distributeur d'eau se verra appliquer une pénalité correspondant à une consommation minimale de 800 m3 facturée au tarif applicable au jour de la constatation de l'infraction, sauf pour le Distributeur d'eau à prouver l'existence d'un préjudice supérieur.

Le branchement sera réouvert par les agents du Distributeur lorsque (i) le manquement constaté aura été régularisé (ii) la pénalité susmentionnée aura été réglée en intégralité.

Outre cette pénalité financière, le Distributeur d'eau se réserve la possibilité d'engager toutes poursuites pénales notamment pour vol d'eau ou destruction, dégradation ou détérioration d'un bien appartenant à une personne publique ou chargée d'une mission de service public.

1.4 Les interruptions du service

Le Distributeur d'eau 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 ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau vous informe par voie de presse ou de radio 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

REGLEMENT de SERVICE

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. La sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilées à la force majeure.

1-5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous avertir par voie de presse ou de radio des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la collectivité 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.

1-6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

2 - Votre contrat

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

2-1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande à l'accueil clientèle du Distributeur d'eau. Il vous faudra fournir à l'appui de votre demande d'ouverture :

- la photocopie de la pièce d'identité du titulaire de l'abonnement à souscrire, le cas échéant un K-bis pour les personnes morales ;
- la copie, si il y a lieu, de votre contrat de location, ou le cas échéant un titre de propriété,

Vous vous acquitterez des frais d'accès au service et d'ouverture de compte.

Dans le cas de décès, les héritiers ou ayant droit du client, restent responsables vis à vis du service des eaux de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

A la souscription de l'abonnement, vous recevez le règlement du service, ainsi que les conditions particulières de votre contrat.

A la signature du contrat un montant forfaitaire correspondant aux frais d'accès au service et d'ouverture de compte sera perçu conformément à la tarification en vigueur.

Votre contrat prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

Protection des données personnelles :

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies aux fins d'établissement et de gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Elles sont conservées pendant la durée de 4 ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par le Distributeur, et ses sous-traitants (en vue des finalités suivantes : accueil téléphonique, interventions, informatique, facturation, encaissement et recouvrement, établissement de statistiques) avec le même niveau de protection. Elles peuvent également être adressées à la Collectivité, ses Communes membres, ainsi qu'aux organismes sociaux, dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données.

2-2 La résiliation du contrat

Les abonnements se renouvellent par tacite reconduction. L'abonnement peut être résilié à tout moment sous une des formes suivantes :

- Par lettre recommandée avec accusé de réception ou lettre simple adressée par le titulaire de l'abonnement au Distributeur d'eau,
- Par email adressé à l'adresse suivante : contact@mahoraisedeseaux.com,
- Via notre site internet www.mahoraisedeseaux.com

Votre demande de résiliation doit impérativement comporter :

- Une demande expresse et non équivoque de résiliation de l'abonnement,
- L'adresse du branchement et la référence client indiquée sur votre facture,
- La date à laquelle vous souhaitez résilier votre contrat,
- Etre accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du titulaire de l'abonnement. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations définies à l'article 1.3,

- si votre branchement est fermé ou sans consommation pendant plus d'un an.

2-3 Si vous habitez en habitat collectif

L'individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel;
- un contrat doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

2-4 En cas de déménagement

En cas de déménagement, si votre successeur a souscrit un contrat d'abonnement, l'alimentation en eau est maintenue.

3 - Votre facture

Vous recevez six factures par an, sous la forme d'une facturation bimestrielle, sur la base d'une consommation établie comme suit :

- Une relève réelle est effectuée un bimestre sur deux,
- Une relève estimée pour le bimestre intermédiaire. La relève est estimée sur la base de vos consommations facturées sur les trois derniers bimestres. La facturation portant sur une consommation estimée portera la mention « consommation estimée ».

Lors de la facturation correspondant à la relève réelle, le Distributeur d'eau procède à une régularisation du trop-perçu ou du solde restant à régler au titre de l'estimation effectuée au bimestre précédent. Ce montant sera détaillé sur la facture.

3-1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au Distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau.
- une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (investissements nécessaires à la construction des installations de production et distribution d'eau).

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

La redevance aux organismes publics

Une ou plusieurs redevances aux organismes publics pourront être exigibles.

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

3-2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

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

3-3 Le relevé de votre consommation d'eau

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

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

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

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

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

3-4 Consommation anormale de l'abonné occupant d'un local d'habitation

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

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

Si, dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par le distributeur, vous apportez la preuve de l'existence d'une fuite sur une canalisation d'eau

REGLEMENT de SERVICE

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

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

À défaut de l'information par le Distributeur d'eau d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur dans les conditions fixées au présent règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable dans les conditions décrites ci-dessus, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance assainissement.

3-4 Le cas de l'habitat collectif

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

3-5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement est exigible à la date limite indiquée sur la facture.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai, un règlement échelonné sur l'année en cours pourra vous être proposé après étude de votre situation.

Le client renonce à opposer à la demande de paiement toute réclamation sur la quantité d'eau consommée.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.
- Par exception aux dispositions précédentes, les Administrations et les Communes, disposent d'un délai de paiement de 45 jours.
- Les autres dispositions de cet article leur restent applicables.

Vous pouvez également vous rapprocher de votre Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) afin de bénéficier du dispositif « Chèque-eau », après examen de votre dossier. Le CCAS définit seul les critères d'éligibilité au dispositif chèque-eau. Si vous êtes éligibles, des chèques-eau vous seront remis, et seront à présenter lors du règlement de votre facture d'eau.

3-6 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé l'intégralité de votre facture, le Distributeur d'eau vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, le Délégué se réserve la possibilité de confier votre dossier à un organisme de recouvrement.

En tout état de cause, en cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

3-7 Le contentieux de la facturation

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

4 - Le branchement

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

4-1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé exceptionnellement ;
- 3°) le système de comptage situé en limite du domaine privé, comprenant :
 - Le coffret compteur ;
 - Le robinet avant compteur ;
 - le clapet anti-retour.
- 4°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé après compteur).

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer un

dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement.

Pour les immeubles collectifs, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble. En cas d'absence de compteur général la limite est fixée à l'entrée dans la propriété privée.

4-2 L'installation et la mise en service

Tous les travaux d'installation de branchement sur canalisations existantes sont réalisés par le Distributeur d'eau.

L'établissement d'un branchement est assujéti aux conditions suivantes :

Le Distributeur d'eau pourra refuser le branchement d'un client :

- Si la distance entre la limite de propriété et la conduite de distribution la plus proche, de diamètre permettant de satisfaire les besoins du client, est supérieure à 20m.
- Si l'exécution du branchement impose la traversée de terrains publics ou privés, dont le propriétaire ou l'administration responsable aura refusé la servitude.
- En cas d'impossibilité technique justifiée au demandeur.
- Le Distributeur d'eau fixe, au vu de la demande d'abonnement, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du coffret compteur, qui doit être situé au plus près dans le domaine public et sera implanté en limite de la propriété privée en son point le plus proche de la conduite.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la Collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par le Distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

4-3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la Collectivité. Les frais d'établissement du devis sont à la charge du demandeur, sur la base du bordereau des prix unitaires établi entre la Collectivité et le Distributeur d'eau. Après acceptation du devis, ces frais seront décomptés de la facture finale.

Le client ne devra pas être débiteur pour des prestations antérieures.

Le client devra payer d'avance le prix du branchement (déduction faite des subventions éventuelles de la Collectivité).

4-4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

La partie du branchement relevant de la responsabilité du distributeur d'eau et propriété de la collectivité doit rester accessible à tout moment pour l'entretien et les éventuelles réparations.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

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

Il appartient au client de prendre les dispositions (pose de réducteur de pression individuel) pour protéger les installations privées. Le délégué ne pourra être tenu pour responsable des dommages éventuels sur installations privatives suite à une surpression.

Les frais résultants d'une faute de votre part sont à votre charge.

Le client, le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4-5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge, excepté lors de la souscription ou de la résiliation du contrat. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4-6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

5 - Le compteur

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

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du distributeur d'eau.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.

REGLEMENT de SERVICE

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification. Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5-2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre les chocs et le vandalisme). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le distributeur d'eau, conformément à un modèle agréé par le délégataire et le SIEAM.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification

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

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage, après règlement des frais.

Vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'expédition et de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'expédition et de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le Distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais, dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,

- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).

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

6 - Vos installations privées

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

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6.2 L'entretien et le renouvellement

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

Complément au règlement de service

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

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fournitures d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).

Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude.

Le dénommé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, ou le représentant de la copropriété.

Dispositifs d'isolement

Dans le cas des immeubles collectifs d'habitations :

Un compteur général en limite du domaine public doit être réalisé par le délégataire aux frais du propriétaire.

Chaque colonne montante du réseau intérieure doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolation hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le distributeur d'eau et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

Cas des lotissements privés : Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Afin de permettre au distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

Dans chacun des 2 cas ci dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour le distributeur d'eau.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.

Chaque branchement correspondant à un client individualisé comprend un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

Comptage

Chaque poste de comptage (fourniture exclusive du délégataire) doit être équipé horizontalement d'un compteur ayant les caractéristiques suivantes :

- de classe C de précision, satisfaisant à la réglementation en vigueur, de technologie volumétrique,
- de diamètre de 15 millimètres et de débit nominal Q_n de 1,5 mètres cubes par heure,
- suivi d'un clapet anti-retour,
- d'une vanne à l'aval
- éventuellement, équipé d'un système de télérelève raccordé à un point de relèvement accessible à tout moment, d'un modèle agréé par le distributeur d'eau.
- Le cas échéant, d'un coffret compteur agréé par le Délégataire.

Vérification du respect des prescriptions techniques

Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, la collectivité, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, procède, ou fait procéder au distributeur d'eau, aux actions ci-après :

- visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif (accès, nourrice, colonne montante, vanne d'arrêt etc ...)
- après réalisation des travaux par le propriétaire, visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé,
- visite des installations privées après réalisation des travaux conformément aux présentes prescriptions techniques.