

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE L'EAU EAUX BRUTES DOMESTIQUES



## AMÉNAGEMENT HYDRAULIQUE DU CANAL DE PROVENCE



### GLOSSAIRE

**Les conditions générales du service de l'eau** définissent les obligations mutuelles de la SCP et de ses Clients dans le cadre de la fourniture d'eau brute pour les habitations individuelles et collectives.

**La SCP** désigne la Société du Canal de Provence.

**Le Client** désigne le titulaire du contrat.

**Le débit** est le volume d'eau (en mètre cube) délivré par unité de temps (en heure).

**Le point de livraison** désigne la limite entre le réseau SCP et le réseau privatif du Client.

**Le poste de livraison** désigne l'ouvrage de livraison d'eau matérialisé par un regard enterré ou un coffret mural.

**Le Té** désigne la pièce mécanique en forme de T permettant le raccordement d'une ligne de comptage supplémentaire.

**La pression** désigne la charge disponible pour le débit souscrit exprimée en mCE (mètre de colonne d'eau) à la sortie de la prise (1 bar ~ 10,2 mCE).

**La pression maximale de service (PMS)** désigne la pression maximale en régime hydraulique permanent.

**Le coefficient de rendement des ouvrages** désigne le rapport entre les volumes livrés à partir des réseaux de distribution et les volumes prélevés dans la ressource en eau.

**La force majeure** désigne tout événement imprévu, échappant au contrôle de la SCP et dont les effets insurmontables l'obligent à interrompre la fourniture d'eau : notamment le gel, la rupture de canalisations, les inondations ou autres catastrophes naturelles, actes de terrorisme, pollution.

### 1 - CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES DU SERVICE DE L'EAU

Le service des «Eaux Brutes Domestiques» est destiné à l'alimentation en eau brute des habitations individuelles ou collectives, pour leurs besoins domestiques, d'arrosage et d'agrément.

L'eau brute doit être impérativement potabilisée pour tout usage domestique.

Le service de l'eau est assuré toute l'année, sauf cas de force majeure. Le tarif applicable est le tarif «eaux brutes domestiques» aux conditions ci-après.

Les personnes physiques ou morales désirant être alimentées en eau par la SCP doivent souscrire un contrat pour chaque poste de livraison mis à leur disposition.

Le Client du service «Eaux Brutes Domestiques» doit effectuer une déclaration auprès de la commune d'implantation de son poste de livraison, en application des dispositions du décret n°2008-6652 du 2 juillet 2008 relatif à la déclaration en mairie de tous prélèvements, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau, selon les modalités prévues par l'arrêté du 17 décembre 2008. À cet effet, la SCP tient à disposition du Client (sur le site web SCP ou sur demande au Centre Service Clients) un formulaire à remettre à la mairie de la commune concernée, dans les meilleurs délais pour les postes existants, au plus tard un mois avant le début des travaux pour les nouveaux raccordements.

Les Clients desservis en eau brute par la SCP, pour leurs besoins domestiques, sont tenus de se raccorder à leurs frais sur le réseau public d'eau potable lorsque ce réseau permet de les alimenter. La SCP peut alors être amenée à résilier le contrat «Eaux Brutes Domestiques» dans les conditions prévues à l'article 2.8 ou à le transformer en contrat «Arrosage».

La SCP rappelle à ses Clients la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

#### 1.1 - Assistance au Client

La SCP s'engage à mettre en œuvre un service de qualité garantissant notamment les prestations suivantes :

- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (appel non surtaxé), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre exclusivement aux urgences concernant l'alimentation en eau,
- un service d'accueil physique et téléphonique des Clients, le Centre Service Clients, au numéro (appel non surtaxé) indiqué sur la facture pour effectuer toutes les démarches et donner toutes informations au Client,
- un espace Client au sein du site internet de la SCP
- le déplacement d'un technicien à domicile selon le motif, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures,
- une réponse aux courriers, au plus tard, dans les 10 jours ouvrés suivant leur réception,
- des conseils de pose et d'entretien ainsi que la vente de dispositifs de traitement de l'eau dans nos points de vente «le Comptoir du matériel».

#### 1.2 - Qualité des eaux

L'eau acheminée par la SCP est brute. C'est une eau naturelle qui n'a subi aucun traitement physique ou chimique. Elle n'est donc pas destinée à la consommation humaine en l'état.

S'agissant d'eaux brutes, la responsabilité de la SCP ne pourra être engagée en cas de dommages résultant de l'utilisation de l'eau fournie. L'eau brute doit être potabilisée pour tous les usages ayant un rapport même indirect avec l'alimentation humaine et d'une manière générale, dans tous les cas où l'emploi d'eau potable est obligatoire en vertu des règles sanitaires en vigueur. Le Client doit procéder sous sa

responsabilité, à l'installation et à l'entretien régulier d'un système de potabilisation individuel approprié. La responsabilité de la SCP ne pourra être engagée en raison de la variation de la qualité physique, chimique ou biologique des eaux résultant d'une défaillance du système privatif de traitement. Le Client s'engage à communiquer l'ensemble de ces informations au bénéficiaire du service de l'eau, dès lors que ce dernier n'est pas le titulaire du contrat.

### 2 - CONTRAT

#### 2.1 - Dispositions préalables à la conclusion du contrat

Toute personne physique ou morale désireuse de souscrire un contrat «Eaux Brutes Domestiques» peut en faire la demande auprès de la SCP, en se déplaçant au Centre Service Clients, par téléphone, par courrier ou par courriel. La SCP étudie sa demande en évaluant le débit disponible au point de livraison souhaité et établit un devis de raccordement selon les dispositions prévues à l'article 4.

La SCP fournit également au Client, sur support papier ou numérique, les présentes conditions générales ainsi qu'un dossier d'information reprenant de manière lisible et compréhensible les principales stipulations du contrat de service de l'eau (selon les dispositions prévues à l'article L221-5 du Code de la Consommation).

#### 2.2 - Titulaire du contrat

Le Client déclare être habilité à signer le présent contrat en sa qualité de propriétaire ou locataire de la parcelle. Au jour de la souscription et pendant toute la durée du contrat il s'engage à être titulaire d'un titre ou d'un droit (titre de propriété, bail notamment) sur la parcelle. Le client déclare avoir effectué une déclaration auprès de la commune d'implantation de son poste de livraison en application du décret du 2 juillet 2008.

Le Client, titulaire du contrat, s'engage à communiquer à la SCP les coordonnées du bénéficiaire du service de l'eau, lorsqu'il s'agit d'un tiers, notamment locataire. Il s'engage également à informer la SCP à chaque changement de ce dernier.

Il s'engage à fournir les éléments justificatifs correspondant à sa première demande et à informer sans délai la SCP de tout changement intervenu dans sa situation qui viendrait modifier la présente déclaration.

Tout manquement aux présentes obligations sera considéré comme une violation grave des dispositions du contrat ouvrant droit à sa résiliation dans les conditions fixées aux conditions générales de vente ou à sa transformation en contrat «Arrosage».

#### 2.3 - Établissement du contrat

La signature d'un contrat est la condition préalable à toute fourniture d'eau.

Le contrat est constitué des présentes conditions générales du service de l'eau, du catalogue des prestations, des barèmes des tarifs en vigueur et des conditions particulières du Client. Il peut être souscrit par courrier ou courriel. Le contrat est signé par la SCP et le Client, en deux exemplaires. Chaque partie conserve un exemplaire.

Par signature du contrat ou paiement de sa facture, le titulaire de ce contrat devient Client du service de l'eau et reconnaît avoir reçu ces conditions générales du service. Le contrat précise les coordonnées du Client et, le cas échéant, du bénéficiaire du service de l'eau, le numéro SIREN/SIRET et le code APE pour les personnes morales, le niveau d'abonnement souscrit, la pression maximale de service et les références cadastrales de la ou des parcelle(s) desservie(s). Des clauses particulières peuvent figurer au contrat. Chaque point de livraison fait l'objet d'un contrat distinct.

#### 2.4 - Changement d'adresse et de coordonnées

En cas de changement d'adresse et/ou de coordonnées téléphoniques ou électroniques, le Client doit en informer immédiatement la SCP par tout moyen à sa convenance. La SCP accuse réception du changement d'adresse.

Dans le cas où la SCP n'a pas été informée du changement, en temps voulu, toutes les correspondances et factures sont valablement envoyées à l'ancienne adresse du Client et lui demeurent opposables. Le Client peut consulter ses factures dans «MonCompteClient» sur le site internet canaldeprovence.com.

#### 2.5 - Changement de titulaire du contrat

En cas de mutation de propriété (vente, succession...) ou de changement d'occupant, le client s'engage à signaler à la SCP en précisant la date de changement de titulaire, par lettre recommandée avec accusé de réception ou courriel en respectant un délai de préavis de quinze jours préalablement à ce changement.

À défaut, il demeure le seul souscripteur pour la SCP et reste tenu au paiement des factures.

La SCP effectue un relevé d'index à la date du changement de titulaire. Les redevances dues par l'ancien et le nouveau Client sont définies à l'article 6.4.

Lors de tout changement de titulaire, la SCP pourra procéder, à ses frais, à d'éventuels travaux de remise en conformité du poste.

#### 2.6 - Prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet au jour de la mise à disposition de l'eau.

#### 2.7 - Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

## 2.8 - Résiliation du contrat

Le contrat peut être dénoncé à tout moment de l'année, par l'une ou l'autre des parties, par courrier simple ou recommandé, télécopie ou courriel, en respectant un préavis de 15 jours. La résiliation prendra effet dans les 15 jours à compter de la réception par la SCP de la demande du Client.

Les redevances dues par le Client sont définies à l'article 6.4.

La SCP se réserve le droit, en cas de violation grave ou réitérée des dispositions du contrat par le Client, de procéder à sa résiliation de plein droit et sans intervention judiciaire, après mise en demeure préalable.

## 2.9 - Abonnement souscrit par le Client

L'abonnement souscrit par le Client est fonction de la capacité de livraison du poste. Il est dimensionné en fonction des besoins du Client. Les trois abonnements disponibles, «Eco 20», «Eco 30» et «Eco 40», permettent respectivement au Client de disposer d'une capacité de débit maximale de 1, 2 et 3 l/s. L'abonnement «Eco 20» correspond aux postes dont le diamètre compteur est égal à 15, 20 ou 25 millimètres.

## 2.10 - Modification de l'abonnement souscrit par le Client

Le Client peut, à tout moment de l'année, demander une modification de son niveau d'abonnement à la hausse ou à la baisse. La SCP établit un devis lorsque les conditions techniques permettent de réaliser cette modification.

Les adaptations techniques du poste de livraison sont réalisées par la SCP après acceptation et règlement du devis par le Client. Les demandes doivent être effectuées par le Client en tenant compte d'un délai minimum de 2 mois avant la mise à disposition du nouveau poste. Le changement de niveau d'abonnement prend effet au jour de la mise à disposition du nouveau poste, la facturation du service de l'eau est alors effectuée en conséquence, au prorata journalier.

## 2.11 - Continuité de la fourniture

Les «Eaux Brutes Domestiques» sont disponibles en permanence au poste de livraison du Client. Lorsque des interventions de maintenance sont programmées, pour permettre l'exécution de travaux de réparation, de remise en état ou pour toute autre cause, la SCP adresse systématiquement un avis de coupure aux Clients concernés. Cet avis les informe de l'heure et de la durée prévisionnelle des arrêts que peut imposer l'exécution de travaux ou de réparations. Lorsque des interruptions de la fourniture de l'eau doivent être programmées, elles auront lieu, dans la mesure du possible, à un moment causant la moindre gêne à l'ensemble des Clients et pour une durée réduite au strict minimum. Tout autre défaut de livraison d'eau par la SCP sera présumé avoir pour cause des circonstances exceptionnelles impératives ou un cas de force majeure. En cas d'interruption prolongée, elle informe, dans la mesure du possible, les Clients concernés. En cas d'impérieuse nécessité, la SCP pourra être amenée à instaurer provisoirement un service réduit pour assurer une desserte équitable des Clients. En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les Clients puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. La manœuvre des bouches et poteaux incendie incombe exclusivement aux collaborateurs de la SCP et aux services de protection contre l'incendie. La SCP s'engage à rétablir le service dans les meilleurs délais.

## 2.12- Confidentialité des données personnelles

Dans le strict respect de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, et notamment le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE («RGPD») et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite «Informatique et Libertés», la SCP, en tant que responsable de traitement, est amenée à collecter et à traiter vos données personnelles dans le cadre, notamment, de l'exécution des services souscrits. Ces traitements ont pour finalités la délivrance du service, l'information des personnes concernées ayant souscrit à une newsletter à finalité commerciale, l'établissement de statistiques, ou encore la mise en œuvre de services complémentaires grâce à un compteur communicant, tels qu'une alerte de surconsommation, de fuite ou de gel, ou encore le suivi de votre consommation selon la fréquence que vous avez déterminée au moment de la souscription du service. Hormis les cas où le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat nous liant, à notre intérêt légitime ou au respect d'une obligation légale qui nous est imposée, nous traiterons vos données personnelles uniquement si vous y avez consenti, de manière libre, expresse, spécifique, éclairée et univoque : une case collectant votre consentement est à cocher afin de pouvoir bénéficier des services associés aux compteurs communicants ou à la newsletter. Pour votre parfaite information, dans le cadre de l'exécution du service, la SCP peut être amenée à traiter vos données personnelles après les avoir anonymisées.

La SCP peut être amenée à communiquer à des tiers (communes, administrations,...) sur leur demande, les caractéristiques de la desserte de ses Clients.

En vue de la fixation de la Taxe d'assainissement, la SCP peut être amenée à transmettre aux communes, groupements de communes ou à leurs délégataires, des données personnelles en lien notamment avec la consommation d'eau et l'identité du titulaire du contrat. Toute opposition pour des motifs légitimes de votre part à cette communication doit être formalisée par écrit à l'attention du délégué à la protection des données de la SCP (dpd@canal-de-provence.com). Le cas échéant, ce refus pourra être porté à la connaissance des demandeurs, auprès desquels le client a l'obligation de déclarer l'implantation de son poste de livraison.

Aucune information n'est communiquée à des tiers à des fins commerciales sans accord préalable de votre part.

Dans les modalités prévues par la réglementation applicable, vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou leur portabilité ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous

pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données en modifiant vos préférences depuis votre compte en ligne ou en cliquant sur le lien de désinscription prévu dans tout emailing, ou encore en vous opposant au traitement de vos données. Vous disposez également du droit de définir des directives post-mortem concernant vos données personnelles. L'ensemble de ces droits peut être exercé auprès de la SCP par voie postale en vous adressant à : Madame, la Déléguée aux Données Personnelles - Le Tholonet CS 70064, 13162 AIX EN PROVENCE CEDEX 5, ou par courrier électronique, en vous adressant à : dpd@canal-de-provence.com. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle telle que la CNIL. Pour en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et vos droits, veuillez consulter notre charte RGPD accessible sur notre site internet.

## 2.13 - Traitement des réclamations

Le Client peut informer la SCP de son mécontentement à l'égard du service de l'eau par courrier ou courriel à csc@canal-de-provence.com. La SCP recontacte alors le Client sous un délai maximum de 10 jours ouvrés pour apporter une réponse ou l'informer des actions entreprises. Certaines situations, notamment techniques, peuvent en effet nécessiter des démarches spécifiques, entraînant un délai supplémentaire.

En cas de litige n'ayant pu être réglé dans le cadre de la réclamation préalable, le Client, dispose de la faculté de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur. Coordonnées : Médiation de l'Eau, BP 40463, 75 366 Paris Cedex 08, www.mediation-eau.fr. Cette médiation réglementaire est destinée aux particuliers, agriculteurs et entreprises.

## 2.14 - Délai de rétractation

Tout Client particulier ou Client professionnel (dès lors que le contrat n'entre pas dans le champ de son activité principale et qu'il emploie moins de 5 salariés) bénéficie d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la date de réception par la SCP du devis de raccordement ou du contrat de service signé par le Client. Le Client doit notifier sa rétractation à la SCP par lettre recommandée avec accusé de réception, et, s'il le souhaite, à l'aide du formulaire de rétractation mis à disposition. Il n'a pas à justifier le motif de sa rétractation.

Si le Client souhaite que le service de l'eau commence avant la fin du délai de rétractation, la SCP recueille sa demande expresse par écrit. Le Client conserve alors son droit de rétractation mais s'il l'exerce, il doit verser à la SCP le montant correspondant à la prestation de service fournie.

# 3 - TARIFS

## 3.1 - Zones tarifaires

Les tarifs du service de l'eau sont définis par zones géographiques, nommées zones tarifaires «1», «2» et «3». La commune d'implantation du poste de livraison qui dessert le Client détermine la zone tarifaire appliquée (Voir la «liste des communes par zone tarifaire»).

## 3.2 - Structure du tarif

Le tarif du service «Eaux Brutes Domestiques» s'applique au contrat souscrit par le Client. Il peut comprendre deux ou trois termes :

- une partie fixe qui correspond à l'abonnement annuel,
  - une partie variable, proportionnelle à la consommation,
  - une redevance de pompage, le cas échéant, telle que définie à l'article 3.5.
- Les barèmes sont révisés chaque année selon les modalités définies à l'article 6.9.

## 3.3 - Abonnement annuel

Le montant de l'abonnement annuel reflète le niveau de service souscrit par le Client : «Eco 20», «Eco 30» ou «Eco 40».

## 3.4 - Redevance de consommation annuelle

La consommation est facturée au mètre cube.

Cette redevance de consommation annuelle est fonction de la zone tarifaire.

Pour l'abonnement «Eco 20» exclusivement, le calcul de la redevance de consommation s'effectue en appliquant un premier prix aux 250 premiers mètres cubes consommés, par le Client, et un second prix au-delà.

## 3.5 - Redevance de pompage

Si, pour satisfaire à la garantie de débit assurée aux Clients, la SCP est contrainte d'effectuer un relèvement des eaux par pompage, le prix du mètre cube est alors majoré d'une redevance dite de pompage, calculée suivant la formule :

$0,005 \times P \times H$  dans laquelle :

P est le prix moyen du kilowattheure (heures pleines d'été pour 1/3 et heures pleines d'hiver pour 2/3) majoré des taxes et contributions en application, tel que défini au moment de la révision des barèmes, par le tarif de fourniture d'électricité en vigueur. H est la hauteur de pompage, exprimée en mètres.

## 3.6 - Tarifs des prestations Clientèle et d'exploitation

Les tarifs des prestations associées au contrat du service de l'eau (raccordement, modification des paramètres du contrat, intervention sur bornes, etc) sont annuels et établis au 1<sup>er</sup> janvier de l'année pour l'année calendaire. Ils sont publiés sur le site internet de la SCP (www.canaldeprouvence.com) ou communiqués à la demande, sous forme d'un catalogue des prestations pour les particuliers.

# 4 - RACCORDEMENT ET LIVRAISON DES EAUX

La livraison des «Eaux Brutes Domestiques» se fait au poste de livraison.

Dans le cadre de l'instruction d'un permis de construire, tout nouveau raccordement aux réseaux SCP est soumis à l'acceptation des services de la commune d'implantation du poste, lorsque le Client utilise l'eau fournie par la SCP à des fins domestiques.

#### 4.1 - Réalisation des postes

La réalisation des postes individuels (fourniture, pose et raccordement au réseau SCP) est assurée par la SCP à la charge du Client. La conduite de raccordement et le poste de livraison, y compris l'appareillage de comptage, demeurent la propriété exclusive de la SCP. La SCP assure l'entretien, l'exploitation et la rénovation des postes de livraison.

Les installations situées en aval immédiat du poste (à la sortie du regard ou du coffret) constituent les installations privées du Client. Le Client est seul responsable du raccordement, de la réalisation et de l'entretien de son réseau privé depuis l'aval immédiat du poste. Il lui appartient de mettre en œuvre, le cas échéant, les appareillages nécessaires (régulateur de pression) à la protection de son réseau privé.

La réalisation du poste est facturée au Client sur la base d'un devis établi par la SCP. Lorsque le réseau est neuf, le montant du devis est forfaitaire et identique pour l'ensemble des Clients du réseau. Dans le cas de réseaux anciens de plus de cinq ans, le montant du devis est spécifique à chaque Client.

Le raccordement est effectué par la SCP après acceptation du devis, signature du contrat et paiement de l'acompte par le Client. Le règlement de la facture de raccordement est encaissé après expiration du délai de rétractation tel que précisé à l'article 2.14. La partie privative du réseau en aval du point de livraison du Client est réalisée par ce dernier ou tout prestataire de son choix.

Dans le cas particulier d'un Client disposant d'un poste avec un Tê en attente, ce dernier pourra bénéficier du remboursement d'une partie des frais de réalisation du poste facturés par la SCP dans l'hypothèse où un second Client, susceptible d'être raccordé sur ce Tê, signerait un contrat avant le 31 décembre de l'année civile d'installation du poste. Ces frais de réalisation du poste seront alors à la charge du second Client. Le débit disponible au point de livraison du Tê en attente est réservé par la SCP sur le réseau hydraulique, durant les 2 années suivant la réalisation du poste de livraison. Passé ce délai, une étude hydraulique sera nécessaire pour apprécier la capacité du point de livraison à livrer le débit souhaité par le Client.

#### 4.2 - Caractéristiques des postes

Les postes de livraison matérialisés par des regards enterrés ou des coffrets muraux comportent une vanne de fermeture, un compteur et, selon les cas, un régulateur de pression ou un limiteur de débit. Le compteur pourra être équipé, dans certains cas, d'une tête émettrice pour effectuer sa relève à distance.

Dans certains cas exceptionnels, la livraison des eaux pourra s'effectuer à partir d'une prise sur borne. Sur la borne, la vanne est commune à l'ensemble des prises. Le poste de livraison ou la borne devra être implanté, dans la mesure du possible sur la propriété du Client, en limite de parcelle. Afin de permettre à la SCP d'assurer l'entretien et la maintenance des ouvrages, le Client s'engage à réaliser un décroché de clôture si nécessaire.

Après souscription du contrat, toute demande de déplacement d'un poste ou de borne déjà en place sera à la charge du Client.

#### 4.3 - Servitudes et accès aux ouvrages

La souscription du contrat de fourniture d'eau est subordonnée à la constitution préalable de servitudes et autorisations de passage au profit de la SCP, nécessaires à l'installation, au renforcement, et à l'exploitation des canalisations et ouvrages destinés à la desserte d'un ou plusieurs Clients. Les conventions de servitude, au profit de la Société, feront l'objet d'un acte notarié à la charge de la SCP. Le Client s'engage à garantir, au personnel de la SCP, le libre accès permanent aux ouvrages de la SCP, situés sur sa propriété ou la propriété qu'il occupe. De même, le Client s'engage à ne pas compromettre cet accès en édifiant toute construction ou clôture, autour du poste de livraison. Il s'engage également, en cas de vente ou d'échange d'une ou plusieurs parcelles grevées de servitudes ou d'autorisations de passage, à en informer l'acquéreur en obligeant expressément ce dernier à les respecter en ses lieux et places.

#### 4.4 - Droit des tiers usagers

Il est rappelé que par application des dispositions des articles L 152-14 et suivants du Code Rural et 696 du Code Civil, le propriétaire, sur les terrains duquel est implanté un poste desservant un ou plusieurs Clients, doit accorder à ces derniers le libre accès au poste et l'autorisation de poser sur sa parcelle les canalisations leur permettant de desservir leurs parcelles. Ces canalisations privées suivront en principe le trajet le plus court vers la parcelle à desservir. Le propriétaire de la parcelle, sur laquelle est implanté un poste collectif, s'interdit de révoquer ou de suspendre cette autorisation, dans le cas où il serait amené à dénoncer son contrat.

#### 4.5 - Responsabilité des installations

Le Client est responsable du poste de livraison mis à sa disposition et placé sous sa garde.

Il lui incombe en particulier d'en assurer la protection contre le gel par la mise en place de matériaux isolants dans le regard ou le coffret et, en cas d'absence prolongée, par la fermeture de la vanne de sectionnement et la vidange du réseau privé. Le Client doit signaler immédiatement à la SCP toute dégradation et tout dérèglement du compteur. Les détériorations causées aux installations seront réparées par la SCP aux frais du Client, quitte pour ce dernier à exercer éventuellement un recours contre le responsable des dégradations. Les Clients, dont les parcelles sont alimentées en eau à partir d'un même poste, sont solidairement responsables en cas de dégradation de l'installation.

#### 4.6 - Protection des réseaux collectifs de la SCP

Les installations privatives du Client, en aval du point de livraison, ne doivent pas perturber le fonctionnement du réseau collectif de la SCP, en compromettre la pérennité ou engendrer une pollution de l'eau distribuée, du fait des conditions de leur utilisation (surpression, injection de produits chimiques, maillages internes ou autres). Le Client doit s'assurer, à la mise en place du raccordement et lors de

toute évolution de ses installations, de la maîtrise des risques de perturbation du réseau de la SCP et informer celle-ci des dispositions prises. La mise en place des dispositifs adaptés (au minimum une vanne d'arrêt), leur vérification et leur entretien à périodicités adaptées, sont dans tous les cas à la charge du Client. Le non-respect de cette mesure de protection constituera une infraction aux dispositions contractuelles en application de l'article 5 des présentes conditions générales. En cas d'incident consécutif à un retour d'eau sur le réseau de la SCP, la responsabilité du Client sera engagée.

#### 4.7 - Modification des postes

Il est interdit au Client d'apporter une quelconque modification aux installations mises à sa disposition par la SCP. Dans la mesure où la faisabilité technique est confirmée, les changements d'abonnement demandés par le Client, sont exécutés par la SCP à la charge du Client. Ces modifications et la mise à disposition de l'eau ne peuvent intervenir qu'après acceptation du devis établi par la SCP et paiement par le Client.

#### 4.8 - Mesure de la consommation

Les volumes consommés sont enregistrés par un compteur dont la précision est conforme aux textes réglementaires en vigueur. La SCP peut procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'elle le juge utile, sans frais pour le Client. Lorsque la vérification est demandée par le Client, les frais sont à la charge :

► de la SCP, si l'écart constaté dépasse le pourcentage de précision fixé par la réglementation en vigueur,

► du Client, si le compteur est conforme à cette réglementation.

Lorsque le compteur se révèle défectueux, la SCP procède à son remplacement dans les meilleurs délais. Pendant la période qui s'étend entre le précédent relevé de compteur et la mise en place du nouvel appareil, les valeurs lues sur le compteur défectueux sont majorées ou minorées d'une valeur déterminée en fonction de la dérive constatée.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la moyenne de la consommation des 2 dernières années.

En l'absence d'historique, la SCP pourra se référer aux moyennes nationales de consommation.

### 5 - INFRACTIONS ET PÉNALITÉS

#### 5.1 - Infractions

Les relevés de compteur, la surveillance et la sécurité des ouvrages sont assurés par les agents de la SCP. Ils sont habilités à constater tout manquement aux obligations contractuelles ou toute infraction et, le cas échéant, à dresser des procès-verbaux. Font notamment l'objet de poursuites judiciaires, toute manœuvre qui tend à modifier le comptage de l'eau ou la limitation du débit, à dériver l'eau en amont des appareils destinés à réaliser ces opérations, ainsi que le défaut de protection des réseaux collectifs SCP. En aucun cas, l'eau délivrée au poste ne peut être cédée à un tiers sans l'accord préalable de la SCP. Toute infraction aux présentes conditions générales met la SCP en droit de percevoir les pénalités prévues à l'article 5.2 ci-après, indépendamment des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

#### 5.2 - Pénalités

Toute infraction dûment constatée, indépendamment des sanctions pénales et de la réparation du dommage éventuel, sera assortie des pénalités suivantes :

► pour toute violation des dispositions du présent texte, notamment usage de l'eau non conforme, enclavement du poste de livraison et cession d'eau à un tiers : deux fois la valeur de l'abonnement annuel,

► pour fraude, rupture frauduleuse du plombage des appareillages : quatre fois la valeur de l'abonnement annuel,

► pour dégradation par malveillance des installations affectées au Client ou défaut de protection des réseaux collectifs SCP : quatre fois la valeur de l'abonnement annuel.

En cas de récidive, les pénalités ci-dessus sont doublées. Ces infractions pourront entraîner la résiliation de plein droit et sans intervention judiciaire du contrat par la SCP, ou la suppression de la fourniture de l'eau à titre temporaire.

### 6 - FACTURATION ET RÈGLEMENT DES REDEVANCES

#### 6.1 - Relevé de la consommation

Les relevés de compteur sont effectués chaque année entre le 15 août et le 31 décembre. Pour un même contrat, un intervalle compris entre onze et treize mois sépare deux relevés successifs. Conformément à l'article 4.3, le libre accès au compteur doit être assuré. Toutefois, lorsque le compteur est inaccessible, un avis de passage est transmis au Client. Cet avis doit être complété de la valeur d'index relevé par le Client et retourné à la SCP sous un délai de 8 jours maximum, par courrier ou courriel à l'adresse indiquée sur l'avis. Sans cette information, la consommation du Client fait l'objet d'une estimation par la SCP. Lorsque le compteur reste inaccessible plus de trois années successives, la SCP procède à une visite, sur rendez-vous, pour relever le compteur. Cette visite de relevé est alors facturée au Client.

#### 6.2 - Caution

La caution versée par le Client est encaissée par la SCP après l'expiration du délai de rétractation afin de constituer une garantie financière. Cette caution est égale à la moitié de la valeur de l'abonnement annuel et n'est pas productrice d'intérêt. Elle est restituée au Client lors de la résiliation du contrat, déduction faite des sommes qui resteraient dues à la SCP. La mise à disposition de l'eau est conditionnée par le versement de cette caution.

### 6.3 - Facturation des redevances

Le client est facturé deux fois par an, une seule fois s'il est mensualisé.

Les Factures sont mises à la disposition du Client dans son espace dédié « MonCompteClient » sur le site internet « canaldeprovence.com ».

Chaque facture regroupe l'ensemble des redevances dues par le Client pour l'ensemble de ses contrats.

LA PREMIÈRE FACTURE, dite d'acompte, est émise entre les mois de mars et de juin de l'année en cours. Elle correspond au règlement d'un acompte égal à soixante pour cent de l'abonnement annuel.

LA DEUXIÈME FACTURE, dite définitive, est émise entre les mois de septembre et de décembre de l'année en cours. Elle correspond au règlement :

- du solde de l'abonnement annuel,
- de la redevance de consommation annuelle,
- de la redevance de pompage, le cas échéant, telle que définie à l'article 3.5. La consommation est relevée telle que définie à l'article 6.1.

### 6.4 - Facturation des nouveaux contrats ou résiliations

Pour les contrats passés ou résiliés en cours d'année, l'abonnement est calculé au prorata du nombre de jours décomptés, depuis la date de mise à disposition de l'eau jusqu'à la fin de l'année ou depuis le 1<sup>er</sup> janvier jusqu'à la date de résiliation par le Client.

### 6.5 - Envoi des factures et responsabilité du paiement

Les factures sont établies au nom du Client. La SCP peut accepter de les établir à l'adresse d'un tiers désigné comme payeur par le Client. En cas de défaut de paiement, seul le Client, titulaire du contrat, demeure responsable du paiement des factures ; Les factures du Client sont mises à sa disposition dans « MonCompteClient » sur le site internet « canaldeprovence.com ».

### 6.6 - Règlement des factures et modalités de paiement

Le délai maximum de paiement est de 30 jours suivant la date d'émission de la facture. Des modalités particulières de paiement, telles que la mensualisation ou le prélèvement automatique de la facture, pourront être proposées aux Clients qui y adhéreront par une décision individuelle. Le paiement des factures, dans le délai fixé ci-dessus, peut être effectué par internet sur le site sécurisé canaldeprovence.com, par titre interbancaire de paiement (TIP), chèque, virement bancaire ou postal, ou carte bancaire.

Toute réclamation relative à la facture du Client doit être adressée à la SCP dans les quinze jours suivant sa date d'émission pour suspendre le délai de paiement. Passé ce délai, le Client est tenu de régler sa facture dans le respect du délai de paiement et dispose du délai légal pour la contester rétroactivement.

### 6.7 - Retard dans les paiements

#### 6.7.1 - Pour les particuliers

À partir du jour suivant la date d'échéance de la facture, le Client est redevable de plein droit des intérêts de retard sur les sommes dues à hauteur de trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

#### 6.7.2 - Pour les professionnels

À partir du jour suivant la date d'échéance de la facture, le Client est redevable de plein droit des intérêts de retard. Leur taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de dix points de pourcentage. En outre, tout retard de paiement entraîne l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### 6.7.3 - Pour les collectivités et personnes morales publiques

À partir du jour suivant la date d'échéance de la facture, le Client est redevable de plein droit des intérêts de retard. Leur taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de huit points de pourcentage. En outre, tout retard de paiement entraîne l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### 6.7.4 - Suspension du service

Dans tous les cas, la SCP pourra procéder à la suspension du service pour les résidences secondaires des Clients ou pour les professionnels, en conformité avec les dispositions législatives et réglementaires applicables aux impayés, en matière de fourniture d'eau. La résidence principale du Client ne sera pas concernée par ces dispositions.

Les frais afférents à la réouverture du poste seront également à la charge du Client. Celle-ci ne pourra intervenir qu'après paiement intégral des sommes dues. Le montant de ces frais figure dans le catalogue des prestations annexé aux conditions générales du service de l'eau.

### 6.8 - Taxes et impôts

Les tarifs définis à l'article 3 s'entendent hors taxes. Conformément à la législation en vigueur, les redevances sont majorées, lors de la facturation, de la TVA et des charges fiscales ou redevances éventuellement applicables au service de l'eau. La SCP est notamment chargée de collecter, pour le compte de l'Agence de l'eau, les redevances sur les prélèvements d'eau et les redevances pour la lutte contre la pollution domestique. Le montant facturé pour les redevances prélèvements d'eau est proportionnel aux volumes d'eau prélevés, c'est-à-dire aux volumes effectivement livrés et affectés du coefficient de rendement des ouvrages. Le montant facturé pour les redevances lutte contre la pollution est proportionnel aux volumes effectivement livrés.

### 6.9 - Révision de l'abonnement annuel et de la redevance de consommation

L'abonnement annuel et la redevance de consommation varient chaque année en fonction des conditions économiques par application de formules de révision.

Les barèmes appliqués au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année résultent du produit des barèmes de référence par le coefficient de révision suivant.

#### 6.9.1 - Coefficient de révision

Il varie suivant la formule :

$$C = 0,15 + 0,5 \left[ 0,25 \frac{ICHT - E_n}{ICHT - E_0} + 0,6 \frac{TP10a_n}{TP10a_0} \right] + 0,5 \left[ 0,25 \frac{TP11_n}{TP11_0} + 0,6 \frac{TP02_n}{TP02_0} \right]$$

dans laquelle :

➤ TP02<sub>n</sub>, TP10<sub>a</sub><sub>n</sub> et TP11<sub>n</sub> sont les valeurs, au mois d'août de l'année précédant l'année de facturation, des indices nationaux de travaux publics publiés au BOCCRF concernant respectivement : les ouvrages d'art, les canalisations et adductions d'eau, les canalisations à grande distance,

➤ ICHT-E<sub>n</sub> est la valeur, au mois de juin de l'année précédant l'année de facturation, de l'indice du coût horaire du travail des salariés de la production et de la distribution d'eau publié par l'INSEE,

➤ TP020, TP10a0, TP110 et ICHT-E0 sont les valeurs de référence de ces mêmes indices en 2019, soit respectivement 114,7, 111,3, 105,5 et 116,6.

Les calculs sont arrondis au centième pour le prix des redevances et au cent-millième pour le prix des mètres cubes.

#### 6.9.2 - Barèmes de référence

Les barèmes de référence du tarif « Eaux Brutes Domestiques » sont les barèmes de l'année 2020 :

	Abonnement souscrit	Montant de l'abonnement annuel en euros hors taxes
Abonnement annuel	Eco 20	388,80
	Eco 30	728,08
	Eco 40	940,09

	Zone tarifaire	Prix du m <sup>3</sup> en euros hors taxes	
		Eco 20 (de 0 à 250 m <sup>3</sup> )	Eco 20 (au-delà de 250 m <sup>3</sup> ), Eco 30, Eco 40
Redevance de consommation (hors coût de pompage)	Zone I	1,38026	0,84412
	Zone II	1,24140	0,62071
	Zone III	1,05837	0,38483

#### 6.9.3 - Remplacement d'indices

Dans l'hypothèse où ces indices ne seraient plus publiés, la SCP en substituerait de nouveaux en référence aux séries officiellement publiées et en relation directe avec l'objet du contrat. Cette substitution interviendrait sans changement de la structure, ni du niveau des tarifs et serait portée à la connaissance du Client qui, à défaut de manifestation contraire, sera réputé l'accepter.

## 7 - LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

La lutte contre la fraude et la corruption dans toutes les pratiques d'affaires est une priorité pour la SCP. Ses attentes et engagements en la matière sont énoncés dans le Code de Conduite SCP consultable sur le site internet www.canaldeprovence.com. Le Client garantit que, dans le cadre des relations engagées avec la SCP lui-même et l'ensemble de ses sociétés affiliées, dirigeants, salariés et toute personne physique ou morale intervenant pour son compte ainsi que ses sous-traitants respectent les lois et réglementations applicables en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

## 8 - CONDITIONS D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

### 8.1 - Prise d'effet

Les présentes conditions générales sont applicables au 1<sup>er</sup> mars 2022, les dispositions antérieurement en vigueur, non reprises dans ce document se trouvant purement et simplement annulées. La SCP peut à tout moment modifier les présentes conditions générales, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires. Ces modifications ultérieures entreront en vigueur au minimum un mois après avoir été portées à la connaissance du Client. Le Client pourra user de son droit de résiliation dans un délai de trois mois, la résiliation ayant lieu dans ces conditions sans pénalités de part et d'autre. Ces dispositions ne sont pas applicables aux modifications contractuelles imposées par la loi.

### 8.2 - Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes conditions générales de vente sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles, en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et toute leur portée. Les parties conviennent alors de remplacer la clause nulle ou non valide par une clause qui se rapprochera le plus, dans son contenu, de la clause initialement arrêtée.

**Zone 1**

Allauch, Aubagne, Bagnols-en-Forêt, Bandol, Bargemon, Berre-l'Étang, Bormes-les-Mimosas, Callas, Callian, Carnoules, Carnoux-en-Provence, Carqueiranne, Carry-le-Rouet, Cassis, Cavalaire-sur-Mer, Ceyreste, Châteaudoable, Châteauneuf-les-Martigues, Claviers, Cogolin, Collobrières, Cornillon-Confoux, Coudoux, Cuers, Draguignan, Ensues-la-Redonne, Evenos, Figanières, Fos-sur-Mer, Fréjus, Gassin, Gémenos, Gignac-la-Nerthe, Grimaud, Hyères, Istres, La Cadière-d'Azur, La Ciotat, La Crau, La Croix-Valmer, La Fare-les-Oliviers, La Farlède, La Garde, La Londe-les-Maures, La Mole, La Motte, La Penne-sur-Huveaune, La Seyne-sur-Mer, La Valette-du-Var, Lançon-de-Provence, Le Beausset, Le Castellet, Le Lavandou, Le Pradet, Le Revest-les-Eaux, Le Rove, Les Adrets-de-l'Estérel, Les Pennes-Mirabeau, Marignane, Marseille, Martigues, Miramas, Montauroux, Montferrat, Ollioules, Pierrefeu-du-Var, Plan-de-Cuques, Plan-de-la-Tour, Port-de-Bouc, Puget-sur-Argens, Puget-Ville, Ramatuelle, Rayol-Canadel-sur-Mer, Rognac, Roquebrune-sur-Argens, Roquefort-la-Bédoule, Saint-Chamas, Saint-Cyr-sur-Mer, Sainte-Maxime, Saint-Mandrier-sur-Mer, Saint-Mitre-les-Remparts, Saint-Raphaël, Saint-Victoret, Sanary-sur-Mer, Sausset-les-Pins, Six-Fours-les-Plages, Solliès-Pont, Solliès-Ville, Tourrettes, Toulon, Velaux, Ventabren, Vitrolles.

**Zone 2**

Aix-en-Provence, Auriol, Barjols, Beaurecueil, Belcodène, Belgentier, Besse-sur-Issole, Bouc-Bel-Air, Bras, Brignoles, Brue-Auriac, Cabasse, Cabriès, Cadolive, Camps-la-Source, Châteauneuf-le-Rouge, Charleval, Cuges-les-Pins, Eguilles, Flassans-sur-Issole, Flayosc, Forcalqueiret, Fuveau, Gardanne, Garéoult, Gonfaron, Gréasque, La Barben, La Bouilladisse, La Celle, La Destrousse, La Garde-Freinet, La Roquebrussanne, La Roque-d'Anthéron, Lambesc, Le Cannet-des-Maures, Le Luc, Le Muy, Le Puy-Sainte-Réparate, Le Tholonet, Le Thoronet, Le Val, Les Arcs, Les Mayons, Lorgues, Mazaugues, Méounes-les-Montrieux, Meyrargues, Meyreuil, Mimet, Nans-les-Pins, Néoules, Ollières, Pélissanne, Peynier, Peypin, Pignans, Plan-d'Aups-Sainte-Baume, Pourcieux, Pourrières, Puyloubier, Riboux, Rocbaron, Rognes, Roquevaire, Rougiers, Rousset, Saint-Antonin-sur-Bayon, Saint-Cannat, Sainte-Anastasie-sur-Issole, Saint-Estève-Janson, Saint-Marc-Jaumegarde, Saint-Maximin-la-Sainte-Baume, Saint-Savournin, Saint-Zacharie, Seillons-Source-d'Argens, Septèmes-les-Vallons, Signes, Simiane-Collongue, Solliès-Toucas, Taradeau, Tourves, Trets, Vauvenargues, Venelles, Vernègues, Vidauban, Vins-sur-Caramy.

**Zone 3**

Artigues, Esparron-de-Pallières, Ginasservis, Gréoux-Les-Bains, Jouques, La Verdrière, Montmeyan, Peyrolles-en-Provence, Rians, Saint-Julien-le-Montagnier, Régusse, Saint-Martin, Saint-Paul-lez-Durance, Vinon-sur-Verdon.

