

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DE L'EAU EAUX URBAINES

## AMÉNAGEMENT HYDRAULIQUE DU PLATEAU DE VALENSOLE



### 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 pour les besoins des collectivités.

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

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

**Le débit** est le volume d'eau (en litre) délivré par unité de temps (en seconde).

**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. Il abrite les équipements permettant de contrôler les débits et de comptabiliser les volumes livrés aux Clients.

**Le compteur multitranches** désigne le compteur qui distingue les débits correspondant à chaque type de fourniture et calcule les volumes consommés par tranche qui en résultent.

**Le compteur totalisateur** désigne l'appareil unique de comptage sans distinction de tranche de débits.

**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 garantie** désigne la pression minimale garantie contractuellement par la SCP à son Client au point de livraison.

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

**Le régime transitoire** désigne l'écoulement non permanent caractérisé par des oscillations de pression et de débit. Ces oscillations sont provoquées par une modification rapide du régime d'écoulement en un point de la conduite (ouverture ou fermeture de vanne, démarrage ou arrêt de pompe, etc.).

**Le barème** désigne la valeur annuelle des redevances. Les barèmes sont édités chaque année et mis à disposition des Clients sur le site internet de la SCP.

**Le coefficient d'utilisation des ouvrages (CUO)** pondère la redevance annuelle de débit en incitant le Client à lisser sa consommation sur l'année.

**Le coefficient de rendement des ouvrages** désigne le rapport entre les volumes livrés à partir des réseaux de distribution de la SCP 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 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 10 - Objet du service

Le service « Eaux Urbaines » est destiné aux collectivités territoriales, établissements publics ou privés, pour satisfaire l'ensemble des besoins en eau de leur population. Le service de l'eau est assuré en laissant au Client le libre choix du débit qu'il désire prélever dans la limite du débit souscrit et pendant les périodes demandées au contrat.

Les collectivités territoriales et établissements publics ou privés désirant être alimentés en « Eaux Urbaines » par la SCP doivent souscrire un contrat d'abonnement, sauf fourniture imprévue.

Les tarifs applicables sont les tarifs « Eaux Urbaines » aux conditions ci-après.

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

### 11 - Assistance au Client

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

- une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences concernant l'alimentation en eau,
- la mise à disposition d'un interlocuteur privilégié, susceptible de se déplacer et mettre en relation le Client avec les experts de la SCP dans tous ses domaines de compétence,
- la tenue d'une réunion annuelle, à la demande du Client, pour suivre l'évolution de ses besoins, ses consommations et facturations, et le conseiller sur une adaptation éventuelle de son contrat,
- une fiche contact permettant au Client et à la SCP d'identifier et de joindre les bons interlocuteurs, notamment pour les questions relatives à la continuité du service de l'eau précisées à l'article 20.3 des présentes conditions générales,
- un traitement prioritaire des demandes et une réponse écrite aux courriers dans les 10 jours ouvrés,
- un espace Client au sein du site internet de la SCP permettant au Client de :

➤ accéder en permanence à ses :

- contrat(s) du service de l'eau avec la SCP,
- factures avec un historique de 2 ans,
- consommations avec un suivi sur 5 ans,
- contacts avec les coordonnées détaillées de ses interlocuteurs à la SCP,

➤ informations sur la qualité de l'eau et résultats des analyses périodiques effectuées

en l'un des points de prélèvement du réseau de surveillance.

- suivre en temps réel les débits mobilisés au poste de livraison,
- activer des alertes de débit et de consommation,
- mettre à jour ses coordonnées et ses contacts,
- géo-localiser son ou ses postes de livraison.

### 12 - Différents types de fourniture

Selon ses besoins, le Client dispose de trois types de fourniture, auxquels s'appliquent les tarifs définis à l'article 32.

#### 12.1 - Fourniture annuelle

La fourniture annuelle d'eau urbaine est destinée aux Clients dont les besoins en eau s'étalement sur toute l'année ou une grande partie de celle-ci. Les débits souscrits pour une fourniture annuelle sont mis en permanence à la disposition du Client et facturés au tarif normal.

#### 12.2 - Fourniture saisonnière

La fourniture saisonnière est destinée aux Clients dont les besoins en eau augmentent en période estivale. Les débits souscrits en fourniture saisonnière sont par défaut mis à disposition du Client sur une durée de quatre mois correspondant à la période de pointe. À titre exceptionnel, ils peuvent être mis à disposition à la demande, moyennant un délai de prévenance. La durée de mise à disposition de la fourniture saisonnière s'étendra alors de la date de la demande à la fin de la période de pointe. La fourniture saisonnière est facturée au tarif saisonnier.

#### 12.3 - Fourniture de secours

La fourniture de secours est destinée aux Clients désirant s'assurer de la disponibilité des débits nécessaires à des besoins ponctuels (défaillance accidentelle de leur alimentation, événement exceptionnel...). Les débits souscrits en fourniture de secours sont, par défaut, mis en permanence à disposition du Client. À titre exceptionnel, ils peuvent être mis à disposition à la demande, moyennant un délai de prévenance. La durée de mise à disposition de la fourniture de secours s'étendra alors de la date de la demande au 31 décembre de l'année d'utilisation. La fourniture de secours est facturée au tarif secours.

### 13 - Qualité des eaux

L'eau acheminée par le Canal de Provence 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.

La SCP s'engage à préserver la qualité originelle de l'eau durant son parcours, grâce aux dispositions constructives des ouvrages de transport et à des procédures d'exploitation de ses réseaux, afin de conserver au mieux la qualité de l'eau brute livrée. La qualité de l'eau fait l'objet d'un suivi en continu grâce à un réseau de capteurs répartis sur l'ensemble des ouvrages et à la réalisation d'analyses périodiques systématiques en laboratoire.

Toutefois, s'agissant d'eaux brutes, la responsabilité de la SCP ne pourra pas être engagée en cas de dommages résultant de l'utilisation ou de la distribution de l'eau fournie sans un traitement préalable approprié, tel que défini par les autorités sanitaires et mis en place par le Client.

## 2 - MISE A DISPOSITION DES EAUX

### 20 - Livraison des eaux

#### 20.1 - Point de livraison

Le point de livraison des eaux se situe à l'aval immédiat du poste de livraison de la SCP. Il matérialise la limite entre le réseau SCP et le réseau privatif du Client. Le Client est seul responsable de la partie du réseau située à l'aval du point de livraison, ainsi que de tout appareil qu'il pourrait y installer.

#### 20.2.1 - Sujétions foncières

Le raccordement du Client est subordonné à la constitution préalable des servitudes, ou droits de propriété, nécessaires à l'installation et à l'exploitation des canalisations et des ouvrages annexes destinés à la desserte du Client.

#### 20.2.2 - Accès aux ouvrages et communication des informations

Le Client s'engage à assurer en permanence aux agents de la SCP le libre accès aux ouvrages de la SCP situés sur sa propriété. Il ne peut en revanche accéder lui-même au poste de livraison, sauf autorisation préalable de la SCP.

Le Client peut demander la retransmission en temps réel des informations disponibles relatives à la fourniture d'eau. La SCP facture dans ce cas au Client le coût d'établissement du dispositif de retransmission et de son fonctionnement. Les renseignements fournis n'ont qu'une valeur indicative et sont transmis sous réserve de la précision et de la fiabilité du matériel de transmission. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par le Client pour la régulation de son réseau privé.

#### 20.3 - Continuité de la fourniture d'eau

La SCP s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer la continuité de la fourniture d'eau et, en cas d'incident, son rétablissement dans les délais les plus brefs. Pour permettre l'exécution de travaux ou de manœuvres d'exploitation, la SCP peut être dans l'obligation d'interrompre la livraison de l'eau.

Les Clients risquant d'être affectés par ces interruptions seront informés de la programmation et de la durée prévisible des arrêts. Tout autre défaut de livraison d'eau par la SCP est présumé avoir pour cause des circonstances exceptionnelles impératives ou un cas de force majeure. La SCP se réserve le droit, exclusivement en cas d'impérieuse nécessité, d'instituer provisoirement un service réduit pour assurer une desserte équitable de l'ensemble des Clients.

L'interruption de la fourniture pour les motifs évoqués ci-dessus ne pourra donner lieu à réclamation.

La SCP s'engage à prendre en compte les contraintes de production du Client dans ses processus d'exploitation, pour que lors d'une coupure, le Client bénéficie d'une information privilégiée. En cas d'interruption programmée du service de l'eau, la SCP s'engage à :

- examiner avec le Client la date, l'heure et la durée de l'interruption du service,
- informer le Client 10 jours avant l'interruption par courrier et téléphone,
- informer le Client à la remise en eau.

En cas d'interruption non programmée du service de l'eau, la SCP s'engage à avertir le Client par téléphone dans les premières heures qui suivent le moment où la SCP prend connaissance de l'interruption (conformément aux précisions mentionnées au contrat).

La SCP s'engage également à prendre en compte les contraintes du Client vis-à-vis de la continuité du service de l'eau, lors de la définition des programmes de rénovation (priorisation, voire anticipation des rénovations) et de sécurisation (maillages, réserves...).

#### 20.4 - Débits et pressions

Le Client est libre de mobiliser le débit au point de livraison dans la limite du débit souscrit. Les débits délivrés au Client sont garantis compte tenu de la précision des appareillages utilisés.

Le contrat précise la valeur de la pression minimale garantie pour le débit souscrit au point de livraison ainsi que la valeur de la pression maximale de service hors régimes transitoires. La SCP ne peut être tenue pour responsable de l'absence de délivrance du débit souscrit si les installations du Client ne permettent pas de le mobiliser à la pression garantie au poste.

En régime transitoire la pression peut varier par rapport aux limites de pressions spécifiées au contrat.

Le Client doit protéger ses propres installations contre les régimes transitoires susceptibles d'être générés par le réseau SCP, sur la base de surpressions pouvant atteindre 4 bars au-dessus de la pression maximale de service spécifiée au contrat. Il doit également les protéger contre les régimes transitoires générés par le fonctionnement de ses propres ouvrages.

La SCP peut apporter un conseil complémentaire adapté aux conditions spécifiques des installations du Client.

#### 20.5 - Équipement du poste de livraison et mesure des quantités d'eau fournies

Les volumes consommés sont mesurés par des appareils de comptage, placés par la SCP, dont la précision est conforme aux textes réglementaires en vigueur. Les débits maximums délivrables au Client sont réglés aux valeurs contractuelles par des appareils limiteurs de débit. Afin de distinguer les volumes fournis par type de fourniture inscrit au contrat (annuel, saisonnier, secours) les postes de livraison de la SCP sont, chaque fois que possible, équipés de compteurs multitranches ou de plusieurs passes équipées chacune d'un compteur totalisateur.

Lorsque plusieurs types de fourniture sont souscrits sur un même poste de livraison et que tous les volumes consommés sont mesurés par un compteur totalisateur, les volumes comptabilisés, sans distinction de tranche, sont répartis par type de fourniture, conformément à l'article 40.

#### 20.6 - Contrôle des appareils de comptage

La SCP procède à la vérification des appareils de comptage lorsqu'elle le juge utile. Le Client peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de l'appareil de comptage. En cas de contestation, il a la possibilité de demander la dépose de l'appareil en vue de son contrôle.

Si l'écart constaté dépasse le pourcentage de précision fixé par la réglementation en vigueur, les frais sont à la charge de la SCP, ils sont à la charge du Client dans le cas contraire. Lorsque les appareils de comptage se sont révélés défectueux, la SCP procède à leur remplacement dans les meilleurs délais. Pendant la période qui s'étend du constat de mauvais fonctionnement à la mise en place des nouveaux appareils, les valeurs lues sur les appareils de comptage défectueux sont majorées ou minorées du défaut de précision. La mesure de la consommation pourra ainsi être rectifiée rétroactivement, en remontant au maximum au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de la vérification de l'appareil. En cas d'arrêt de fonctionnement des appareils de comptage, la SCP prend toutes dispositions pour ne pas interrompre le service et pour procéder à la réparation ou au remplacement des appareils de comptage ; la facturation des volumes délivrés pendant cette période s'effectue sur la base des valeurs enregistrées entre les deux précédents relevés.

#### 20.7 - Protection du réseau collectif de la SCP

Les installations privatives du Client, en aval du point de livraison, ne doivent pas pouvoir 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.

Le Client doit notamment prendre toute mesure pour interdire les phénomènes de retour d'eau et pour limiter à 4 bars au-dessus de la pression maximale de service et en un point quelconque du réseau de la SCP, les surpressions en régimes transitoires générées par le fonctionnement de ses propres installations.

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 SCP peut apporter un conseil en matière de prévention des régimes transitoires et recommande la mise en place d'un dispositif anti-bélier ainsi que d'un dispositif anti-retour (clapet, disconnecteur ou rupture hydraulique). Elle peut, dans certains cas, les exiger. La mise en place de ces dispositifs, leur vérification et leur entretien à périodicités adaptées, sont, dans tous les cas, à la charge du Client.

### 21 - Infractions et pénalités

#### 21.1 - 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. Fait notamment l'objet de poursuites judiciaires toute manœuvre qui tend à modifier le comptage de l'eau, l'enregistrement ou la limitation du débit, ou encore à dériver l'eau en amont des appareils destinés à réaliser ces opérations, ainsi que le défaut de protection des réseaux collectifs. En aucun cas, l'eau brute 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 21.2 ci-après indépendamment des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

#### 21.2 - 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 et cession d'eau à un tiers : deux fois la valeur de la redevance annuelle de débit,
- pour fraude, rupture frauduleuse du plombage des appareillages : quatre fois la valeur de la redevance annuelle de débit,
- pour dégradation par malveillance des installations affectées au Client ou défaut de protection des réseaux collectifs SCP : quatre fois la valeur de la redevance annuelle de débit.

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.

## 3 - CONTRAT ET TARIFS

### 30 - Établissement du contrat

La signature d'un contrat est la condition préalable à toute fourniture d'eau. Il peut inclure plusieurs postes de livraison précisant pour chacun les débits souscrits.

#### 30.1 - Durée du contrat

Le contrat prend effet à la date de sa signature par les parties.

Le contrat est conclu pour une période d'une durée minimum de cinq ou dix années. La date d'expiration du contrat est fixée au plus tôt au 31 décembre de la cinquième ou de la dixième année suivant celle de mise à disposition de l'eau.

Après cette période, le contrat est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes égales à la première sauf conditions particulières ou dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec préavis d'un an avant la date d'expiration du contrat.

#### 30.2 - Débit souscrit au contrat

Le contrat précise les débits souscrits par type de fourniture à chaque poste de livraison et par unité entière de débit. Chaque débit souscrit est attaché à un seul poste de livraison.

Pour chaque poste, le Client peut ajuster les débits souscrits à la baisse pendant la durée du contrat. Pour un contrat de dix ans, le cumul des ajustements à la baisse effectués sur la durée du contrat pourra au plus représenter vingt pour cent de la somme des débits souscrits en annuel et saisonnier à la date de prise d'effet du contrat ou de sa reconduction. Pour les contrats d'une durée de cinq ans, le cumul pourra au plus représenter dix pour cent de cette somme. Le Client peut également transférer en saisonnier ou annuel des débits souscrits en secours, et en annuel des débits souscrits en saisonnier.

Les augmentations de débit sont acceptées par la SCP dans la limite de la capacité de transport de ses ouvrages.

Le Client doit informer la SCP des ajustements de ses souscriptions avant le 31 décembre de l'année précédente pour les débits qu'il souhaite réduire, et au plus tard le 31 mars de l'année en cours dans tout autre cas.

Des modifications en hausse du débit souscrit en saisonnier pourront être acceptées au-delà de cette date dans la limite de dix pour cent des débits précédemment souscrits en annuel et saisonnier. Toute augmentation de débit postérieure au 31 mars, au-delà de la limite des dix pour cent exprimée ci-dessus, relève des conditions pour «fournitures imprévues» définies au Titre 5.

Les modifications du contrat prennent effet au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours.

#### 30.3 - Conditions applicables au contrat

Des conditions spéciales peuvent compléter les présentes conditions générales, notamment si l'eau desservie fait l'objet d'un traitement préalable. Des clauses particulières peuvent également figurer au contrat. Ces conditions particulières prévalent sur les conditions générales.

#### 30.4 - Règlement des litiges

Préalablement à toute saisine éventuelle des juridictions compétentes, les parties s'engagent à se rencontrer, à l'initiative de la partie la plus diligente. Elles peuvent décider de choisir, d'un commun accord, un conciliateur afin de régler leur différend. À défaut, et après constatation du différend par lettre recommandée avec accusé de réception, la partie la plus diligente saisira le Tribunal de Commerce d'Aix-en-Provence auprès duquel il est fait élection.

### 31.1- Raccordement

Le raccordement du Client à partir des ouvrages de la SCP, jusque et y compris le poste de livraison, est exécuté par la SCP aux frais du Client. La SCP présente au Client un devis. Ce devis est accepté et réglé par le Client préalablement à l'exécution des travaux. Les installations construites deviennent, jusque et y compris le poste de livraison, la propriété exclusive de la SCP, dans le cadre du patrimoine concédé. Elle en assure l'entretien et l'exploitation. Les conditions de raccordement doivent assurer la protection du réseau collectif de la SCP telle qu'explicitée à l'article 20.7.

### 31.2 - Modifications du raccordement

Le Client s'interdit d'apporter lui-même une quelconque modification aux installations de la SCP. Les modifications du raccordement demandées par le Client et acceptées par la SCP sont exécutées par cette dernière aux frais du demandeur. Elles font l'objet d'un devis qui est présenté au Client pour acceptation. La modification du raccordement ne peut intervenir qu'après acceptation et paiement par le Client.

## 32 - Tarifs

### 32.1 - Tarifs par types de fourniture

À chacun des types de fourniture définis à l'article 12 correspond un tarif :

- le tarif normal,
- le tarif saisonnier,
- le tarif secours.

### 32.2 - Zones tarifaires

Les tarifs du service de l'eau sont définis par zone géographique. L'aménagement hydraulique du plateau de Valensole constitue une zone tarifaire. La commune d'implantation du poste de livraison qui dessert le Client détermine la zone tarifaire appliquée (voir la liste des communes de la zone tarifaire).

### 32.3 - Structure des tarifs

Les tarifs du service «Eaux Urbaines» comprennent trois ou, s'il y a lieu, quatre termes :

- une redevance annuelle de débit proportionnelle au débit souscrit par le Client,
- une redevance de consommation hors pointe, proportionnelle au nombre de mètres cubes d'eau consommés en période hors pointe,
- une redevance de consommation en pointe, proportionnelle au nombre de mètres cubes d'eau consommés en période de pointe,
- une redevance pour pompage lorsque la livraison de l'eau exige un relèvement de celle-ci.

### 32.4 - Redevance annuelle de débit

Pour chacun des tarifs, la redevance annuelle de débit est le produit du débit souscrit par le Client par la redevance de débit au litre/seconde de la zone tarifaire dont il relève.

Pour le tarif normal, la redevance annuelle de débit ainsi calculée est pondérée par le Coefficient d'Utilisation des Ouvrages (C.U.O).

Le CUO a pour objet d'inciter le Client à lisser sa consommation sur l'année. Il est calculé selon la formule :

$\frac{75\ 000}{V + 50\ 000}$

$\frac{V}{Q + 50\ 000}$ , où Q est le débit souscrit en normal en l/s et V la consommation annuelle du Client associée à ce débit, en m<sup>3</sup>. Le CUO est compris entre 0,92 pour la consommation annuelle maximum par litre/seconde (soit 31 536 mètres cubes) et 1,5 pour une consommation nulle.

### 32.5 - Redevances proportionnelles à la consommation

La consommation est facturée au mètre cube.

#### 32.5.1 - Périodes hors pointe et de pointe

La période hors pointe s'étend du 1<sup>er</sup> janvier au 14 mai inclus et du 15 septembre au 31 décembre inclus. La période de pointe s'étend du 15 mai au 14 septembre inclus.

#### 32.5.2 - Franchise de consommation et coefficient de prélèvement pour le tarif secours

La souscription d'un débit de secours est assortie d'une franchise annuelle de consommation fixée à trois cents mètres cubes par litre/seconde souscrit.

Les redevances proportionnelles à la consommation du tarif secours sont modulées en fonction des volumes consommés par les coefficients R1, R2 et R3 de prélèvements suivants :

R1 = 1 pour une consommation comprise entre 300 et 3 000 m<sup>3</sup> par l/s souscrit, R2 = 0,5 pour une consommation comprise entre 3 001 et 6 000 m<sup>3</sup> par l/s souscrit, R3 = 0,2 pour une consommation supérieure à 6 001 m<sup>3</sup> par l/s souscrit.

### 32.6 - Redevance pour 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 x P x H dans laquelle :

➤ P est le prix du kilowattheure, majoré des taxes et contributions en application, tel qu'il sera défini au moment de la révision des barèmes par le tarif de fourniture d'électricité en vigueur,

- En période de pointe, le prix du kilowattheure correspond à celui des heures pleines d'été,
- En période hors pointe, le prix du kilowattheure correspond aux heures pleines d'hiver,

➤ H est la hauteur de pompage exprimée en mètres.

## 40 - Relève des consommations

La SCP procède aux relevés de compteurs avec une périodicité adaptée aux types de fourniture souscrits, au minimum mensuelle. Lorsque le contrat est souscrit pour plusieurs types de fourniture et dans le cas où le poste de livraison n'est équipé que d'un seul compteur totalisateur, les volumes délivrés pendant les périodes de prélèvements simultanés de ces différentes fournitures seront répartis comme suit. Les volumes seront répartis par tranches en affectant au tarif normal un volume maximal de 80 m<sup>3</sup>/j par litre/seconde souscrit en annuel. Le surplus éventuel sera affecté au tarif saisonnier dans la même limite de 80 m<sup>3</sup>/j par litre/seconde souscrit en saisonnier. Le volume résiduel sera affecté au tarif secours. Le calcul s'effectuera pour chaque période comprise entre deux relevés successifs des appareils de comptage. En l'absence de précision sur les périodes de prélèvement, la durée d'utilisation du secours sera réputée s'étendre de la date de la demande d'utilisation de cette fourniture au 31 décembre de l'année d'utilisation.

## 41- Facturation et règlement des redevances

### 41.1 - Modalités de facturation des redevances

Le Client titulaire d'un contrat du service des «Eaux Urbaines» reçoit quatre factures par an : trois factures d'acompte en janvier, juin et octobre de l'année n, puis une quatrième facture définitive en janvier de l'année n+1.

Les barèmes des redevances de débit et des redevances proportionnelles à la consommation, utilisés pour la facturation, sont révisés chaque année suivant la formule de révision des prix précisée à l'article 42. Ces barèmes annuels sont édités au début de l'année n.

LA PREMIÈRE FACTURE, émise au cours du mois de janvier de l'année n, correspond au règlement d'un acompte représentant la première moitié des redevances annuelles de débit dues au titre de l'année n.

LA DEUXIÈME FACTURE, émise entre le 15 mai et le 15 juin de l'année n, correspond au règlement :

- de la deuxième moitié des acomptes sur les redevances annuelles de débit dues au titre de l'année n,
- des redevances proportionnelles à la consommation en période hors pointe constatée entre la date du relevé effectué en décembre de l'année n-1 et le 14 mai de l'année n pour chaque type de fourniture.

LA TROISIÈME FACTURE, émise dans le courant du mois d'octobre de l'année n correspond au règlement des redevances proportionnelles à la consommation en période de pointe constatée du 15 mai de l'année n au 14 septembre de l'année n, pour chaque type de fourniture.

LA QUATRIÈME FACTURE, émise au début de l'année n+1, correspond au règlement :

- pour la fourniture annuelle : du solde de la redevance annuelle de débit de l'année n compte tenu du coefficient d'utilisation des ouvrages et déduction faite des acomptes versés,
- quel que soit le type de fourniture :
  - des montants des redevances annuelles proportionnelles à la consommation en période hors pointe constatée du 15 septembre jusqu'à la date du relevé effectué en décembre de l'année n pour chaque type de fourniture,
  - des montants des redevances de débits supplémentaires souscrits en cours d'année n et n'ayant pas fait l'objet d'une facturation préalable.

### 41.2 - Modalités particulières de facturation pour les nouveaux postes de livraison

Pour les postes de livraison mis en service en cours d'année n, le montant des acomptes est facturé comme indiqué à l'article 41.1. Le montant des acomptes ainsi que la valeur de la redevance annuelle de débit sont déterminés pour les fournitures annuelles et de secours au prorata du temps restant à courir à partir de la date de mise à disposition des eaux jusqu'au 31 décembre. Pour la fourniture saisonnière, la redevance annuelle de débit est déterminée au prorata de la période de mise à disposition des débits saisonniers, à partir de la date de mise à disposition de l'eau. Pour les fournitures annuelles, les paramètres fixes du coefficient d'utilisation des ouvrages, pris en compte dans la facturation effectuée en janvier de l'année n+1, sont réduits au prorata du temps écoulé du 1<sup>er</sup> janvier de l'année n jusqu'à la date de mise à disposition de l'eau.

### 41.3 - Délais de paiement des factures

Le délai maximum de paiement est de 30 jours suivant la date d'émission de la facture.

Le paiement des factures, dans le délai fixé ci-dessus, peut être effectué par prélèvement automatique ou virement bancaire ou postal.

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.

### 41.4 - Taxes et impôts

Les tarifs définis à l'article 32 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 les redevances de l'Agence de l'Eau sur les prélèvements d'eau. Le montant facturé est proportionnel aux volumes d'eau prélevés, c'est- à-dire aux volumes effectivement livrés et affectés du coefficient de rendement des ouvrages.

#### 41.5 - 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. Les factures peuvent être envoyées au Client sous forme dématérialisée, à sa demande expresse et sous réserve que le Client ait transmis à la SCP les informations nécessaires. En cas de défaut de paiement, seul le Client, titulaire du contrat, demeure responsable du paiement des factures.

#### 42 - Revision des redevances

Les redevances annuelles de débit et redevances de consommation varient chaque année en fonction des conditions économiques par application de la formule de révision définie ci-dessous. Les barèmes appliqués au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année résulteront du produit des barèmes de référence par le coefficient de révision suivant.

##### 42.1 - Coefficient de révision

Il varie suivant la formule :

$$C = 0,15 + 0,5 \left[ 0,25 \frac{ICHT - E_n}{ICHT - E_o} + 0,6 \frac{TP10a_n}{TP10a_o} \right] + 0,5 \left[ 0,25 \frac{TP11_n}{TP11_o} + 0,6 \frac{TP02_n}{TP02_o} \right]$$

dans laquelle :

➤ TP02<sub>n</sub>, TP10a<sub>n</sub>, TP11<sub>n</sub> sont les valeurs, au mois d'août de l'année précédent 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 précédent 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.

##### 42.2 - Barèmes de référence

Les barèmes de référence sont les barèmes appliqués pour l'année 2020 :

Valeurs de référence en euros hors taxes				
	Unité	Tarif Normal	Tarif Saisonnier	Tarif Secours
Redevance de débit	€/l/s	4220,26 + 808,06 / (Q-1)	2110,13	1406,75
Redevance de consommation hors pointe	€/m <sup>3</sup>	0,06318	0,15795	0,31590
Redevance de consommation en pointe	€/m <sup>3</sup>	0,44826	1,12065	2,24130

Q est la valeur du débit souscrit en unité de litre par seconde.

##### 42.3 - 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.

### 5 - DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX FOURNITURES IMPRÉVUES

#### 50 - Conditions de fourniture

Le Client ou son représentant, dûment mandaté, et plus largement toute collectivité ou établissement public ou privé qui en a besoin, peut demander à la SCP de délivrer pendant des périodes de temps limitées, des débits qui n'ont pas été souscrits contractuellement. Ces fournitures ont un caractère très exceptionnel et ne constituent pas une obligation pour la SCP qui les effectue en fonction des possibilités d'exploitation de ses ouvrages. Ces dessertes particulières devront obligatoirement faire l'objet d'une demande écrite préalable, précisant l'acceptation des présentes conditions générales. Ce service sera immédiat si le raccordement le permet, ou s'effectuera dès son adaptation ou sa réalisation, dans la mesure toutefois où cette demande peut être techniquement satisfaite, sans perturber la desserte des autres Clients et le fonctionnement des ouvrages de la SCP.

#### 51 - Durée d'application

La durée de mise à disposition de l'eau prendra fin au 31 décembre de l'année de la demande, sauf si celle-ci a eu lieu au cours du dernier trimestre, auquel cas la mise à disposition de l'eau sera prorogée au début de l'année suivante avec une durée totale de trois mois à partir de la demande.

#### 52 - Mesure des consommations

Les débits et volumes délivrés sont réglés, contrôlés et mesurés à l'aide d'appareils équipant le poste de livraison ainsi qu'il est précisé à l'article 20.5. Toutefois, lorsque le Client est déjà titulaire d'un contrat du service de l'eau et dans le cas où le poste de livraison n'est équipé que d'un seul compteur totalisateur, les volumes délivrés pendant les périodes de fournitures imprévues seront calculés par différence entre le volume total prélevé et les volumes affectés aux autres fournitures, égaux à 86,4 m<sup>3</sup> par jour et par litre/seconde souscrit.

#### 53 - Tarif

Le service de l'eau, dans le cadre des fournitures imprévues, est facturé suivant un tarif comprenant :

- une redevance proportionnelle au débit délivré,
- une redevance proportionnelle au nombre de mètres cubes consommés en période hors pointe,
- une redevance proportionnelle au nombre de mètres cubes consommés en période de pointe,
- une redevance pour pompage, lorsque la livraison de l'eau exige un relèvement de celle-ci.

53.1 - Le montant de la redevance de débit est égal à six fois le produit du débit maximum prélevé, exprimé en litre/seconde, par la valeur de la redevance de débit par litre/seconde applicable au tarif secours.

53.2 - Les volumes consommés au titre des fournitures imprévues pendant la période hors pointe sont facturés au mètre cube à un prix égal à celui du mètre cube applicable au tarif secours pour la période hors pointe, sans application du coefficient de prélèvement indiqué à l'article 32.5.2.

53.3 - Les volumes consommés au titre des fournitures imprévues pendant la période de pointe sont facturés au mètre cube à un prix égal à celui du mètre cube applicable au tarif secours pour la période de pointe, sans application du coefficient de prélèvement indiqué à l'article 32.5.2.

53.4 - La redevance pour pompage est calculée dans les conditions définies à l'article 32.6.

### 6 - CONFIDENTIALITE DES DONNEES 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. 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.

### 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 1er 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.

### LISTE DES COMMUNES DE LA ZONE TARIFAIRES

Allemagne-en-Provence, Brunet, Esparron-de-Verdon, Quinson, Montagnac-Montpezat, Moustiers-Sainte-Marie, Puimoisson, Riez, Roumoules, Saint-Jurs, Saint-Laurent-du-Verdon, Saint-Martin-de-Bromes, Sainte-Croix-du-Verdon, Valensole



**Société du Canal de Provence et d'aménagement de la région provençale**  
Le Tholonet - CS 70064 - 13182 Aix-en-Provence Cedex 5 - [canaldeprovence.com](http://canaldeprovence.com)  
Centre Service Clients - Tél : 0969 390 900 (N° Cristal : appel non surtaxé) - Email : [csc@canal-de-provence.com](mailto:csc@canal-de-provence.com)  
Société Anonyme d'Économie Mixte au Capital de 3 762 800 € - 057 813 131 R.C.S Aix-en-Provence FR10 057 813 131

