



REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU INDUSTRIELLE DE BORDEAUX METROPOLE

Les mots pour se comprendre

L'abonné

Est abonné au service public de l'eau industrielle toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement au service régulièrement conclu avec la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, dans les conditions prévues au présent règlement.

La Collectivité

Désigne Bordeaux Métropole, autorité organisatrice du service public de l'eau industrielle.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Désigne l'établissement public à qui la Collectivité a confié l'exploitation des ouvrages de production et distribution pour l'approvisionnement en eau industrielle d'abonnés industriels, professionnels ou collectivités de la presqu'île d'Ambès.

Le périmètre géographique visé par le présent règlement de service est situé sur le territoire des communes d'Ambarès-et-Lagrave, Ambès, Bassens et Saint-Louis-de-Montferrand.

Il pourra être, par la suite, étendu à des communes voisines selon les besoins des futurs abonnés sans qu'une modification du présent règlement de service ne soit nécessaire.

Le règlement du service

Désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 25/11/2022 et déposé en Préfecture. Il définit les modalités à caractère administratif, technique, financier et juridique suivant lesquelles la fourniture d'eau industrielle aux abonnés sera établie, exécutée et réalisée.

L'essentiel du règlement en 5 points

Le contrat

Toute personne éligible à bénéficier du service public de l'eau industrielle (conformément à l'article 3 du présent règlement) peut demander un contrat d'abonnement par courriel, courrier à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. A la suite de cette demande, l'ensemble des informations et documents précontractuels, le règlement de service, le projet de contrat d'abonnement et un formulaire de rétractation sont envoyés.

La signature du contrat et son renvoi par le demandeur matérialisent la souscription au service de l'eau industrielle. Le demandeur devient alors abonné.

L'abonné peut demander la résiliation de son contrat par courrier. A la suite de cette demande, un courrier de résiliation est envoyé. Sa signature et son renvoi matérialisent la résiliation. A défaut de retour de ce courrier signé dans les 15 jours calendaires suivant la demande, la résiliation du contrat est considérée comme effective.

Les tarifs

Les tarifs du service public de l'eau industrielle (abonnement et tarif au volume d'eau consommée) sont fixés par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Les taxes et autres redevances publiques sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Les tarifs du service public de l'eau industrielle sont disponibles sur simple demande à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole ou consultables sur le site internet du service.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer la consommation d'eau de chaque abonné.

Le compteur est la propriété du service.

L'abonné en a la garde lorsqu'il est situé sur la propriété de l'abonné : l'abonné doit en particulier prendre toutes mesures de nature à prévenir le risque de gel ou d'endommagement du compteur, conformément aux préconisations de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

L'abonné ne doit ni en modifier l'emplacement ni en briser les scellés.

La facture

La facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés (part variable) et comprend un abonnement (part fixe).

La sécurité sanitaire

L'eau distribuée par le service public d'eau industrielle n'est pas destinée à la consommation humaine au sens du code de la santé publique.

Les installations privées utilisées par l'abonné ne doivent pas dégrader la qualité de l'eau du réseau public d'eau industrielle, en particulier par phénomène de retour d'eau.

1	Le service public de l'eau industrielle de Bordeaux Métropole	5
	Article 1. Approvisionnement.....	5
	Article 2. Les engagements de la Régie	5
2	Accès au service – Abonnement.....	5
	Article 3. Accès au service.....	5
	Article 4. Abonnement.....	6
	Article 5. Cession du contrat.....	7
	Article 6. Résiliation du contrat	7
3	L'eau distribuée	8
	Article 7. Provenance et qualité.....	8
	Article 8. Usage de l'eau	9
	Article 9. Réseau de distribution	10
	Article 10. Pression	10
	Article 11. Quantités.....	10
	Article 12. Arrêts du service	10
4	Branchement et installation intérieures de l'abonné.....	11
	Article 13. Définition du branchement.....	11
	Article 14. Réalisation et paiement du branchement.....	11
	Article 15. Surveillance, entretien et réparation du branchement.....	13
	Article 16. Installations privées intérieures.....	15
5	Comptage	15
	Article 17. Dispositif de comptage.....	15
	Article 18. Fuites et défaillance de compteur.....	16
6	Tarification – Facturation - Paiement	16
	Article 19. Prix de l'eau	16
	Article 20. États des consommations	17
	Article 21. Périodicité de la facturation	17
7	Infractions, réclamations et protection des données.....	18
	Article 22. Infractions et pénalités.....	18
	Article 23. Réclamations	19
	Article 24. La protection des données à caractère personnel.....	19

1 Le service public de l'eau industrielle de Bordeaux Métropole

Le service public de l'Eau Industrielle de Bordeaux Métropole a pour objet principal de délivrer aux industriels de la presqu'île d'Ambès une eau non potable destinée au seul usage industriel afin de limiter l'exploitation de la nappe de l'Eocène prioritairement réservée à l'usage de l'eau potable.

Ce service peut également être utilisé par différents professionnels ou collectivités pour un usage de type strictement professionnel.

Article 1. Approvisionnement

L'eau distribuée est pompée en Garonne puis traitée par décantation sur l'usine de Saint-Louis-de-Montferrand (abattement de la concentration en matières en suspension) et stockée dans les étangs de Beaujet et de la Blanche.

Elle est ensuite reprise par les stations de pompage de Cantefrêne et de Beaujet puis envoyée sur le réseau spécifique de distribution constitué de 2 antennes principales (respectivement desserte Nord et desserte Sud) qui traverse les communes d'Ambarès-et-Lagrave, Ambès, Bassens et Saint-Louis-de-Montferrand.

Article 2. Les engagements de la Régie

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'engage à :

- Fournir l'eau nécessaire aux besoins des abonnés dans la limite prévue dans les contrats d'abonnement et de 3 000 000 m³/an d'eau distribuée au total,
- Produire une eau présentant certaines caractéristiques de pression et de qualité,
- Assurer la distribution de l'eau depuis les plans d'eau de Beaujet et de la Blanche et depuis la station de reprise de Cantefrêne,
- Assurer l'entretien, la réparation, le renouvellement et les extensions des installations.

2 Accès au service – Abonnement

Article 3. Accès au service

Seules les personnes morales ou physiques dont les activités sont situées sur le parcours des canalisations de distribution existantes sont éligibles à bénéficier du service public de l'eau industrielle pour les besoins de ces activités (process industriel, usage agricole, besoins de collectivités publiques...) et dans les conditions prévues par le présent règlement.

L'abonnement ne pourra être consenti par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole que dans la limite de capacité de production d'eau industrielle. La demande d'abonnement devra donc mentionner les besoins en eau industrielle du demandeur (débit horaire de pointe et/ou du volume prévisionnel journalier et annuel de consommation, en détaillant le cas échéant les périodes de consommation).

Si l'exécution d'un branchement nécessite une extension ou un renforcement des installations existantes, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole devra recevoir la demande de raccordement, précisant les besoins annuels et de pointe, au moins 12 mois avant la date souhaitée de fourniture de l'eau.

Ce délai est nécessaire pour permettre d'effectuer une étude d'opportunité technico-économique portant sur la réalisation de cette extension ou de ce renforcement, et l'engagement des travaux le cas échéant.

A l'issue de cette étude, il appartient à la Régie de décider seule de la réalisation ou non de ces travaux, et donc de la réponse apportée à la demande de raccordement. Les délais et conditions de réalisation et de financement seront précisés au demandeur en cas de réponse positive.

Article 4. Abonnement

Article 4-1 Contrat d'abonnement de branchement

Suite à la demande d'accéder au service de l'eau industrielle et si le demandeur répond aux exigences d'accès, un projet de contrat est envoyé accompagné du règlement de service, des modalités d'exercice du droit de rétractation et de l'ensemble des documents utiles à son information. La signature et le renvoi par le demandeur du contrat matérialisera la souscription au service de l'eau industrielle.

Le demandeur bénéficie d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion du contrat d'abonnement, pour exercer le droit de rétractation.

L'abonnement prendra effet au terme de ce délai de 14 jours.

Le demandeur peut expressément demander dans la demande d'abonnement à être immédiatement alimenté en eau, avant l'expiration du délai légal de rétractation de 14 jours. Le demandeur s'engage alors, en cas d'exercice du droit de rétractation, à payer les sommes dues au titre de sa consommation d'eau jusqu'à la date de communication de sa décision de rétractation.

L'abonné est la personne qui consomme l'eau au profit de l'établissement qu'elle exploite ou pour l'usage de ses services s'il s'agit d'une collectivité.

Les mises à jour telle que :

- Le nom et l'adresse de l'abonné,
- Les caractéristiques et numéros d'immatriculation des dispositifs de comptage changés pour des raisons techniques ou autres,

pourront être faite sous la forme d'un simple courrier.

Toute modification significative du débit horaire de pointe et/ou du volume prévisionnel de consommation doit faire l'objet d'une demande auprès de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Ces demandes seront étudiées la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole en fonction de la capacité du service.

Elles doivent être adressées à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole 3 mois au maximum avant la date d'application souhaitée. Ces modifications éventuelles ne peuvent intervenir qu'en début du trimestre suivant et feront l'objet d'un avenant au contrat d'abonnement qui sera alors à renvoyer signé par l'abonné.

Article 4-2 Contrat d'abonnement aux bornes de puisage monétique

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole peut consentir des abonnements pour le puisage de l'eau industrielle à partir de bornes de puisage monétiques situées sur le domaine public.

Des cartes prépayées sont alors fournies par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole permettant un raccordement en libre-service sur ces bornes.

Les personnes désireuses de bénéficier de ce service doivent en faire la demande par courrier ou courriel auprès de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

L'article 22-2 du présent règlement de service est également applicable pour l'utilisation des bornes de puisage monétiques.

Article 5. Cession du contrat

Article 5-1 Contrat d'abonnement de branchement

Pour un même branchement et pour les mêmes valeurs de débit horaire de pointe souscrit et de volume annuel prévisionnel, le contrat de fourniture d'eau d'un abonné peut être cédé à un nouvel abonné sans modification des termes dudit contrat, autre que la substitution du titulaire.

La cession doit être validée par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

La demande de cession est adressée à cette-dernière conjointement par le cédant et le cessionnaire, par courrier RAR. La demande de cession mentionne les informations visées à l'Article Article 4 relatives au cessionnaire afin de permettre la mise à jour du contrat d'abonnement.

L'accord de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est donné par courrier RAR. La cession prend effet à la date de cet accord.

Dans l'hypothèse où le nouveau titulaire souhaiterait modifier l'abonnement cédé, il devra formuler une demande en ce sens à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, après la cession, conformément à l'article 4.1 du présent règlement.

Article 5-2 Contrat d'abonnement à la borne de puisage monétique

Les abonnements à la borne de puisage monétique ne peuvent pas faire l'objet d'une cession à un nouvel abonné.

Article 6. Résiliation du contrat

Article 6-1 Contrat de branchement permanent

► La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole peut résilier le contrat :

- En cas d'infraction grave ou d'infractions répétées au présent règlement après mise en demeure restée sans effet.

- En cas d'impayés, en l'absence de règlement d'au moins 80% du montant des impayés, dans un délai de 30 jours suivant mise en demeure ou, en cas d'accord entre les parties sur un échéancier, en cas de non-respect d'une échéance.
- En cas de liquidation judiciaire de l'abonné.

La décision de résiliation est notifiée à l'abonné par courrier RAR. Elle mentionne le ou les motifs de résiliation ainsi que la date d'effet. Elle liste les impayés encore à la charge de l'abonné ainsi que les frais afférents à cette résiliation qui seront à la charge de l'abonné.

Tout constat effectué par un agent du service public de l'eau industrielle de vol et/ou de manipulation du compteur et/ou d'infractions caractérisées expose l'abonné à régler au service public les frais de pose d'un nouveau compteur (en cas de détérioration) et une pénalité prévue au bordereau des prix consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la Régie. Par ailleurs, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole se réserve le droit d'engager toutes poursuites et de résilier le contrat d'abonnement.

Tout constat de dégradation des équipements publics dont la responsabilité serait directement imputable à l'abonné expose celui-ci au remboursement des frais de réparation supportés par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

► L'abonné peut résilier le contrat sans conditions sous réserve du respect des conditions de prélèvement dans la nappe Eocène stipulées dans les arrêtés préfectoraux ICPE le cas échéant ou du respect de clauses spécifiques de résiliation prévues au contrat d'abonnement.

En cas de demande de résiliation par l'abonné, celui-ci est tenu d'avertir la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole au moins 2 mois avant la fin du trimestre pour la fermeture du branchement. Le contrat ne sera résilié qu'à la fin du trimestre, une fois le relevé du compteur transmis par l'exploitant à la collectivité.

En cas d'infraction ou de demande de résiliation, la fermeture du branchement s'effectuera aux frais de l'abonné.

Article 6-2 Contrat de borne de puisage monétique

Les contrats d'utilisation de bornes de puisage monétiques peuvent être résiliés à tout moment par l'abonné ou par la Régie en cas d'infractions ou d'impayés.

La fin du contrat se matérialise par la restitution des 5 cartes monétiques par l'abonné.

3 L'eau distribuée

Article 7. Provenance et qualité

Article 7-1 - Provenance

L'eau industrielle est pompée en Garonne et traitée sur l'usine, appartenant à la collectivité, située sur la commune de Saint-Louis-de-Montferrand. L'eau y subit une décantation avec ajout de coagulant et d'un floculant organique et biodégradable. Elle est ensuite acheminée vers les plans d'eau d'Ambarès-et-Lagrave et Saint-Louis-de-Montferrand, lieu-dit Beaujet pour le stockage.

La station de pompage de Beaujet assure la distribution de la partie Sud de la presqu'île ainsi que la partie Nord par l'intermédiaire du bassin de stockage de Cantefrêne à Ambès.

La station de pompage de Cantefrêne assure la distribution de la partie Nord de la presqu'île d'Ambès.

Lorsque les caractéristiques de l'eau ne présentent pas la qualité suffisante, l'ensemble constitué par les étangs permet un stockage de plus de 3 millions de m³ nécessaire du fait de l'impossibilité de pomper en permanence l'eau de Garonne notamment en période estivale (MES (matière en suspension) > 5g/l et/ou chlorure > 200 mg/l).

Article 7-2 - Qualité d'eau distribuée

L'eau distribuée n'est pas potable.

L'eau industrielle délivrée par le service est une eau présentant les caractéristiques d'une eau de surface influencée par la proximité du domaine maritime.

Les systèmes de production et de distribution mis en place ont pour objectif d'assurer la distribution d'une eau de qualité non potable. La Régie s'engage à délivrer une eau respectant les valeurs de distributions suivantes :

- MES < 30 mg/l,
- chlorures < 50mg/l,
- Chlore Total < 1 mg/L
- Conductivité < 500 µS,
- COT < 6 mg/L, et ceci 95 % du temps pour ce qui concerne le COT

Par conséquent, en fonction des usages de l'eau du service, les abonnés pourront être amenés à mettre en place des systèmes privés de traitement complémentaire sur leurs installations intérieures, pour améliorer si besoin la qualité de l'eau distribuée par le service de l'eau industrielle.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est tenue de prévenir les abonnés lorsque l'eau délivrée par le service montre des concentrations supérieures à l'une des valeurs précitées.

Durant cette période, les abonnés peuvent substituer pour tout ou partie l'alimentation en eau industrielle par leur propre alimentation de secours (eau de forage, voire eau potable).

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est tenue de prévenir les abonnés lorsque l'eau délivrée par le service retrouve des concentrations inférieures aux valeurs précitées. Dès lors, les abonnés doivent stopper le recours à leur alimentation de secours et reprendre l'alimentation sur le réseau d'eau industrielle.

Article 8. Usage de l'eau

L'abonné reconnaît savoir que l'eau industrielle livrée ne répond pas aux normes et exigences sanitaires d'une eau potable destinée à la consommation humaine.

Par conséquent, la collectivité et la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole déclinent toute responsabilité en cas d'usage domestique de l'eau livrée par le service.

En outre, le service de l'eau industrielle n'a pas été conçu pour assurer la défense incendie des abonnés, de par son dimensionnement et du fait de possible interruption de service. En conséquence, aucune borne n'est présente sur le réseau public de distribution d'eau industrielle pour un usage incendie. L'abonné ne peut prétendre à utiliser son branchement l'eau industrielle pour alimenter un réseau incendie privé sous pression. L'eau distribuée peut néanmoins être utilisée par l'abonné pour le remplissage ponctuel (et non continu) de bâches de stockage utilisées en vue de la défense

incendie sous sa seule responsabilité.

Article 9. Réseau de distribution

Nul n'a droit de :

- De manœuvrer les installations sur le réseau sans être préalablement et par écrit spécialement et personnellement habilité à cela,
- De le détériorer de quelque façon que ce soit, notamment :
 - De façon mécanique par travail de pelles ou autres engins,
 - Par des chocs hydrauliques provenant des appareils appartenant à l'abonné.
 - Par retour d'eau dégradant la qualité du réseau public de l'eau industrielle

Toute détérioration du réseau public de distribution du fait de l'abonné pourra lui être facturé.

Les abonnés prendront en conséquence, toutes les précautions nécessaires afin d'éviter ces risques de dégâts (disconnexions alimentation eau potable/eau industrielle, dispositif anti-bélier, clapet anti-retour).

L'entretien et la réparation, le renouvellement et les extensions éventuelles des canalisations publiques d'adduction et de distribution de l'eau industrielle sont à la charge de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Les extensions suivront le régime prévu à l'article 3.

Le raccordement de l'abonné est subordonné à la constitution préalable des servitudes, droits de propriété et autres sujétions foncières nécessaires à l'installation et à l'exploitation des canalisations et ouvrages annexes destinés à la desserte de l'abonné.

Article 10. Pression

La pression au point de livraison est au minimum de 1 bar (ou 10^5 Pa).

Article 11. Quantités

L'eau est mise à disposition de l'abonné dans la limite du débit de pointe horaire souscrit dans le contrat d'abonnement : ledit débit ayant servi de base au dimensionnement du branchement.

Article 12. Arrêts du service

L'eau sera mise à disposition des abonnés en permanence sauf en cas d'arrêts programmés, spéciaux ou d'urgence (en cas de force majeure, coupures prolongées d'électricité, gel, catastrophes naturelles...) pour lesquels la responsabilité du service de l'eau industrielle ne saurait être engagée.

Article 12-1 - Arrêts programmés

Les arrêts programmés seront portés, au moins cinq jours (5) francs à l'avance, à la connaissance des abonnés qui pourront, le cas échéant, mettre en œuvre leur alimentation de secours.

Article 12-2 - Arrêts pour problématique d'approvisionnement

En cas de qualité insuffisante des eaux de Garonne et une fois atteints les niveaux minimum des plans d'eau de stockage de Beaujet et Cantefrêne, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole pourra interrompre le service.

Cette interruption se fera après avoir avisé les abonnés dans les meilleurs délais qui pourront, le cas échéant, mettre en œuvre leur alimentation de secours.

Article 12-3 - Arrêts d'urgence

En cas d'incidents (rupture de canalisations, affaissement de voies...) exigeant une interruption immédiate, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est autorisée à prendre les mesures nécessaires à la condition d'en aviser les abonnés dans les plus brefs délais.

Ces derniers pourront, le cas échéant, mettre en œuvre leur alimentation de secours.

4 Branchement et installation intérieures de l'abonné

Article 13. Définition du branchement

L'eau est principalement mise à disposition des abonnés par l'intermédiaire d'un branchement individuel sur la conduite publique.

Il n'y aura qu'un branchement par établissement, celui-ci étant constitué par l'ensemble des bâtiments et installations implantés sur le terrain d'un seul tenant, non coupé par une voie publique ou un terrain appartenant à un tiers.

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique en suivant le tracé rectiligne le plus court :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- La canalisation de branchement et ses accessoires situés sous le domaine public et sous la propriété privée de l'abonné,
- Le robinet d'arrêt avant compteur,
- Le débitmètre
- La bride de branchement après compteur.

Le branchement est aussi équipé d'un dispositif de rapatriement des données de débit et de pression (armoie électrique, panneau solaire, fibre optique) vers l'usine de Saint-Louis-de-Montferrand.

Article 14. Réalisation et paiement du branchement

Article 14-1 Réalisation du branchement

Le branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique (dispositif de raccordement au réseau public d'eau),
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le poste de comptage regroupant le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur inclus ainsi que le module de relevé à distance le cas échéant, non compris le joint de raccordement au réseau privé.

Ces éléments constituent la partie publique du branchement.

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du service public de l'eau potable. Tous les éléments situés en domaine public sont sous la responsabilité du service public de l'eau potable qui en assure l'entretien.

Lorsque le compteur est situé en propriété privée, le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées. La partie privative comprend notamment le joint après compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole réalise à titre exclusif aux frais du demandeur :

- La fourniture et pose du poste de comptage,
- Le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de

comptage comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec bouche à clé,

- La mise en eau du branchement,
- Le récolement du branchement,
- Le contrôle de conformité des travaux réalisés par le demandeur.

Lorsque la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole reçoit une demande de branchement, elle établit un devis et réalise le branchement si ce devis est accepté et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et sous réserve de l'obtention des autorisations administratives et/ou réglementaires.

Le devis du branchement est établi par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole conformément au bordereau des prix consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Le compteur est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public.

Le parcours du branchement à l'intérieur de la propriété doit être libre de toute construction, dallage, plantation d'arbre et d'arbustes, de façon à ce que les interventions éventuelles de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole soient toujours possibles. Il ne sera pas exécuté de remblai ayant pour effet d'enfouir le branchement. A défaut, les frais de démolition ou de remise en état éventuels de ces parties de constructions, de plantations ou de remblais seront à votre charge.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole 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.

La mise en service du branchement est effectuée par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Article 14-2 - Paiement du branchement

Avant exécution des travaux, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau des prix du service consultable sur le site internet www.leaubordeauxmetropole.fr ou sur simple demande auprès de la Régie. Un acompte sur les travaux de 50% doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux.

Les sommes seront réglées à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

En cas de non-paiement, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une lettre de rappel qui vous invite à vous acquitter de la somme due.

Elle précise qu'à défaut de régularisation rapide, des pénalités pour retard de paiement vous seront appliquées conformément au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Lorsque la facture n'est pas acquittée malgré la lettre de rappel, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une mise en demeure de payer.

Cette mise en demeure autorise la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole à engager à votre rencontre des poursuites susceptibles d'engager des frais (commandement, saisie bancaire et ou employeur etc...).

Article 15. Surveillance, entretien et réparation du branchement

Le branchement est entretenu par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole aux frais du service depuis la prise d'eau jusqu'à la bride après compteur (joint aval compteur non inclus).

Au-delà, le branchement est entretenu par l'abonné à ses frais

Dans l'hypothèse où la bride après compteur serait située en domaine public, le branchement est entretenu par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole en aval de la bride après compteur jusqu'en limite du domaine public.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole prend donc à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- La remise en état des aménagements réalisés en propriété privée de l'abonné postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés),
- Le déplacement ou la modification du branchement à la demande de l'abonné,
- Les frais d'entretien et de renouvellement du regard ou de la fosse compteur et du robinet purgeur,
- Les réparations résultant d'une faute la part de l'abonné.

Il est interdit à l'abonné de manœuvrer les équipements présents au niveau du branchement.

Pour éviter des préjudices pouvant résulter des ruptures de canalisations en cas d'arrêt prolongé de l'usage de l'eau, les abonnés pourront demander à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole la fermeture temporaire de leur branchement.

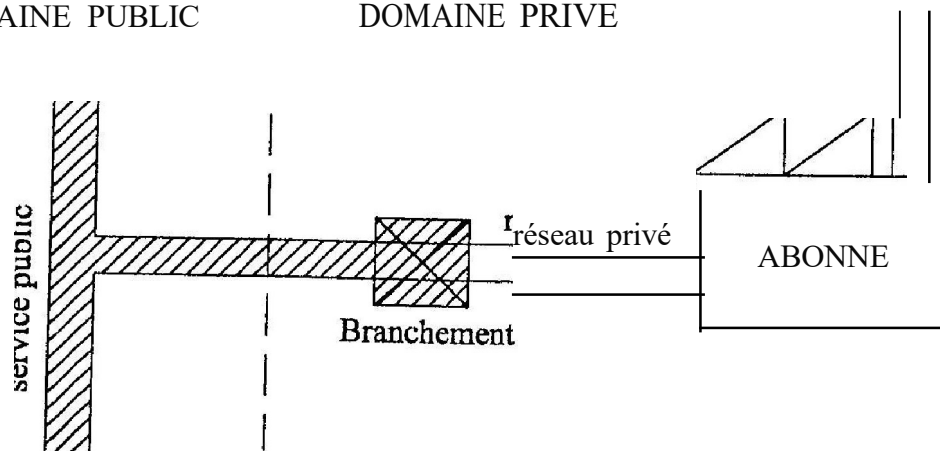
- Dans le cas où la bride après compteur serait située sous la propriété privée, l'abonné devra veiller :
- À éviter que les appareils ne soient détériorés par le gel, par des retours d'eau, par des corrosions ou attaques par des produits chimiques injectés dans l'eau, par des courts-circuits électriques, par des condensations d'humidité ou toutes autres causes pouvant altérer les appareils,
- À toujours laisser un accès aisé au branchement pour les personnels de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole,
- À laisser libre de tout dallage, construction ou plantation, le parcours du branchement à l'intérieur de la propriété privée de l'abonné.

En cas d'avarie dont la responsabilité incomberait à l'abonné, la valeur du dommage subi par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole (dépose, pose, réparation, vérification, eau mal comptée, etc) serait évaluée par expert et réglée par l'abonné à la Régie.

Schéma récapitulatif :

DOMAINE PUBLIC

DOMAINE PRIVE



Réparation, entretien, renouvellement et dégâts des eaux à la charge du service

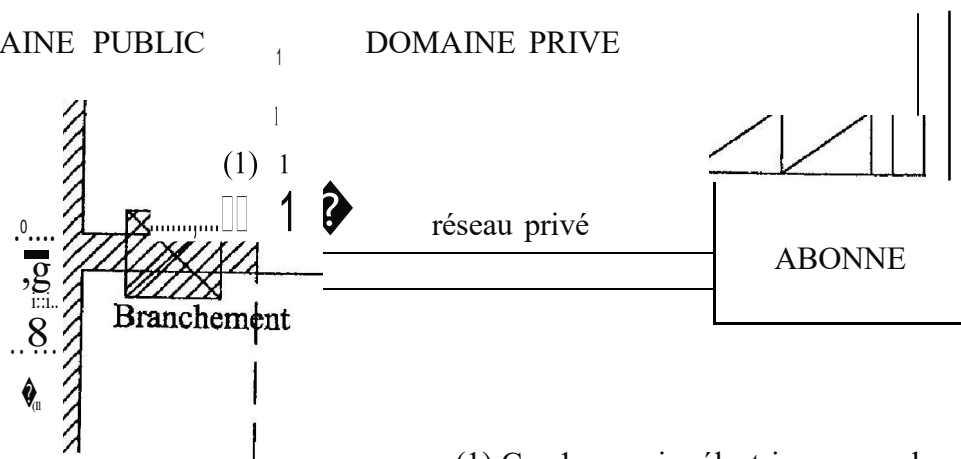


D

Réparation, entretien, renouvellement et dégâts des eaux à la charge de l'abonné

DOMAINE PUBLIC

DOMAINE PRIVE



(1) Cas 1: armoire électrique sous domaine public

(2) Cas 2: armoire électrique sous domaine privé

Article 16. Installations privées intérieures

L'abonné fait son affaire des installations privées situées en aval de la bride après compteur se situant en propriété privée de l'abonné.

Les travaux de raccordement du réseau intérieur à la bride après compteur devront être réalisés sous la surveillance de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Les travaux d'établissement, de modification et d'entretien des installations intérieures situées en aval de la bride après compteur se situant en propriété privée de l'abonné seront exécutés par l'abonné et à ses frais.

Il sera, en particulier, de toute première importance qu'aucune communication ne soit possible à l'intérieur des installations de l'abonné entre le réseau d'eau industrielle et tout autre réseau d'alimentation en eau ou fluides divers. Pour cela, aucune liaison matérielle n'existera entre les différents réseaux privés intérieurs.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et les autorités sanitaires se réservent le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public d'eau potable.

L'utilisation des installations privées intérieures et du branchement comme dispositif de mise à la terre des appareillages et installations électriques est interdite.

L'abonné autorise les personnes mandatées par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole à vérifier à toute époque les installations privées intérieures de l'abonné en ce qui concerne les inconvénients qu'elles pourraient entraîner pour les réseaux publics d'eau potable ou eau industrielle. Les abonnés devront faciliter ces opérations.

Si les installations privées intérieures de l'abonné se révèlent non conformes aux indications ci-dessus, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole pourra procéder à la fermeture du branchement après mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours.

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Elle ne peut être tenue pour responsable des dommages causés, du fait de l'abonné, par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par un défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité de ces équipements de la part de l'abonné.

5 Comptage

Article 17. Dispositif de comptage

Article 18-1 - Comptage sur site (débits et pressions)

L'entretien et le renouvellement du compteur sur site sont assurés par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, à ses frais.

Les débitmètres ou compteurs mécaniques sont tarés par le constructeur avant livraison, puis par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Ils feront l'objet d'une relève mensuelle par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Si l'abonné constate qu'un de ces appareils de mesures est déréglé ou bloqué, il en avisera aussitôt la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole afin qu'il soit procédé à une vérification sur place et éventuellement à un remplacement.

Article 18. Fuites et défaillance de compteur

Article 19-1 - Fuites d'eau détectables et non détectables

Si une fuite se produit sur le branchement avant compteur, elle est à la charge de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Si une fuite se produit sur le branchement après compteur, deux cas se présentent :

- La fuite se situe sous domaine public (cas du coffre regard compteur positionné sous domaine public) : elle est à la charge de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.
- La fuite se situe sous domaine privé (installation privée intérieure): elle est à la charge de l'abonné
-

Article 19-2 - Défaillance de compteur

Dans le cas de défaillance du compteur, la quantité consommée, pendant la période en cause, sera calculée sur la moyenne journalière de consommation des trois derniers mois au cours duquel le comptage était correct et, si cela est possible, des trois mois ultérieurs, dès que le comptage sera redevenu correct.

6 Tarification – Facturation - Paiement

Article 19. Prix de l'eau

Article 20-1 - Fixation du prix

20-1-1 – Abonnés bénéficiant d'un branchement

Lors de la souscription de l'abonnement, l'abonné communique à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole ses prévisions de consommation d'eau à fournir par le service d'eau industrielle.

Celles-ci servent de base à la fixation du prix de l'abonnement pour les branchements permanents et temporaires et sont indispensables pour l'exploitation optimale du service.

Le prix de l'eau est constitué :

- D'une part fixe, l'abonnement,
- D'une part variable qui correspond aux diverses redevances du service à acquitter pour chaque m³ consommé.

Les montants dus par l'abonné sont calculés sur la base :

- Des volumes réellement consommés sur les trois derniers mois écoulés (constatés à partir des relevés de compteurs),
- Du prix du service : PV(n) ou part variable,
- Du prix de l'abonnement : A(n) ou part fixe

Les tarifs sont décidés par délibération du Conseil d'administration de la Régie, et présentés dans un bordereau des prix du service consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la Régie.

20-1-2 - Usagers de la borne de puisage monétique

Pour les usagers des bornes monétiques, le prix est composé :

- De frais d'accès au service exigible une seule fois, lors de la demande initiale. Ces frais d'accès donnent droit à cinq cartes d'utilisation des bornes de puisage monétiques. Toute carte supplémentaire sera facturée conformément au montant du bordereau des prix unitaire consultable sur le site internet de la Régie.
- La part variable, PV(n) identique à celle des abonnés bénéficiant d'un branchement permanent.

Le tarif des bornes de puisage monétiques (notamment les frais d'accès au service) sont fixés par délibération du Conseil d'Administration de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Article 20. États des consommations

L'abonné a accès à la plateforme internet mis en service par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, permettant l'accès à leur niveau de consommation en temps réel.

Article 21. Périodicité de la facturation

Article 22-1 - Les volumes consommés

22-1-1 - Facturation trimestrielle sur consommations réelles pour les Abonnés

La facturation aux abonnés des volumes consommés intervient de manière trimestrielle et à terme échu. Quatre factures sont établies en avril, juillet, octobre de l'année n et janvier de l'année n+1.

A chaque début de trimestre, l'abonné reçoit :

- Une facture lui indiquant sa consommation sur le trimestre précédent et les sommes dues correspondantes
- Un avis de sommes à payer émis par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Cet avis précise le mode de règlement

La facture indique notamment :

- Le nom et l'adresse de l'abonné,
- Le numéro client,
- La désignation du point de livraison,
- Le débit horaire de pointe d'eau souscrit,
- La période à laquelle se rapporte la quantité d'eau facturée,
- Le relevé des index actuels et précédents,
- La date d'établissement de la facture,
- Les éventuelles pénalités,
- Le montant de la facture,
- La date limite de paiement,
- La TVA.

Toute facture est payable dans son intégralité dès réception et dans tous les cas avant la date limite de paiement mentionnée sur cette dernière.

Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Vous pouvez régler votre facture par virement bancaire sur le compte bancaire indiqué sur la facture.

22-2 - L'abonnement

L'abonnement est réglé au début de chaque année et son coût est inclus dans la facture du dernier trimestre de l'année précédente, ou en début de contrat pour les nouveaux abonnés.

Un avis de paiement, calculé prorata temporis (comprenant la part abonnement et la part consommation) sera effectué en cas de début de contrat en cours d'année. Il sera procédé de même en cas de clôture du contrat en cours d'année.

22-3 - Facturation des consommations des usagers des borne de puisage monétique

La facturation des volumes consommés abonnés des bornes de puisage intervient périodiquement, selon les modalités définies lors de la signature du contrat d'abonnement.

22-4 Recouvrement

La facture précisera la date limite de paiement.

En cas de non-paiement, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une lettre de rappel qui vous invite à vous acquitter de la somme due.

Elle précise qu'à défaut de régularisation rapide, des pénalités pour retard de paiement vous seront appliquées conformément au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur simple demande auprès de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Lorsque la facture n'est pas acquittée malgré la lettre de rappel, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole vous adresse une mise en demeure de payer.

Cette mise en demeure autorise la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole à engager à votre rencontre des poursuites susceptibles d'engager des frais (commandement, saisie bancaire et ou employeur etc...).

7 Infractions, réclamations et protection des données

Article 22. Infractions et pénalités

Article 23-1 - Infractions

Les relevés de compteur, la surveillance et la sécurité des ouvrages sont assurés par les agents de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Ils sont habilités à constater tout manquement aux obligations contractuelles ou toute infraction.

Toute manœuvre qui tend à modifier le comptage de l'eau industrielle, l'enregistrement fait notamment l'objet de poursuites judiciaires.

En aucun cas, l'eau industrielle ne peut être cédée à un tiers sans l'accord préalable de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole. Toute infraction aux présentes conditions générales met la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole en droit de percevoir les pénalités prévues à l'article 23-2 indépendamment des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

Article 23-2 - Pénalités pour infraction

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 : 2 fois le montant annuel de l'abonnement (ou somme forfaitaire)
- Pour fraude, de quelque nature que ce soit : 2 fois le montant annuel de l'abonnement (ou somme forfaitaire)
- Pour dégradation par malveillance des installations affectées à l'abonné : 2 fois le montant annuel de l'abonnement (ou somme forfaitaire)

En cas de récidive, les pénalités ci-dessus sont doublées. Ces infractions pourront entraîner la résiliation tel que prévu à l'article Article 6, de plein droit et sans intervention judiciaire, du contrat par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Art. 23.3 - Poursuite

Sans qu'il ne soit besoin d'une mise en demeure préalable, les infractions au présent règlement constatées par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, par un huissier ou par le représentant légal ou mandataire à la collectivité, peuvent donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Article 23. Réclamations

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez, à tout moment porter votre réclamation auprès de la Collectivité en contactant le médiateur de la Collectivité : mediateurusagers@bordeaux-metropole.fr

Article 24. La protection des données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies aux fins de gestion d'un abonnement au service de l'eau industrielle (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 la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, et ses sous-traitants (accueil téléphonique, interventions, informatique, facturation, encaissement et recouvrement) avec le même niveau de protection. Elles sont également destinées à la Collectivité et aux organismes publics dans le cadre de la réglementation en vigueur. Conformément à la loi « informatique et libertés » modifiée, les abonnés peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès du Délégué à la Protection des Données. Le Délégué à la Protection des Données (DPD) peut être contacté par messagerie électronique à l'adresse : dpo@leaubordeauxmetropole.fr. L'abonné peut également déposer, s'il le souhaite, une réclamation auprès de la CNIL.