

REGULERINGSKOMMISSIE VOOR ENERGIE IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

STUDIE

(BRUGEL-STUDIE-20190605-30)

Betreffende de juridische analyse van de algemene voorwaarden die van toepassingen zijn op de diensten verbonden met het watergebruik

Opgesteld in het kader van artikel 3 van de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

5/06/2019

Inhoudsopgave

1	Context en juridische grondslag.....	3
2	Ontwikkelingen.....	4
2.1	Analyse van de studie over de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik.....	4
2.2	Stand van zaken van de thematische workshops	5
2.3	Raadplegingen van de actoren op het terrein	6
2.4	Goedkeuringsprocedure voor de algemene voorwaarden.....	6
3	Conclusie	8

I Context en juridische grondslag

De ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belast BRUGEL, in artikel 3, met de goedkeuring van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik van VIVAQUA. Dit artikel bepaalt:

“Art. 3. De algemene of bijzondere voorwaarden regelen de betrekkingen tussen de overeenkomstsluitende partijen wat de aansluiting, de levering, de opmeting van het verbruik en de wijze van betaling betreft. “De wateroperator belast met drinkwatervoorziening werkt een voorstel van algemene voorwaarden uit die van toepassing zijn op de waterdiensten die hij verleent.

Over dit voorstel brengt Brugel een voorafgaand advies uit en kan wijzigingen voorstellen. In dit geval deelt zij deze mee aan de wateroperator. Vervolgens beschikt deze over een termijn van dertig dagen om aan zijn oorspronkelijk voorstel alle of een deel van de wijzigingen voorgesteld door Brugel door te voeren. Als deze niet allemaal in overweging genomen worden, rechtvaardigt de wateroperator zijn standpunt aan Brugel in een met redenen omkleed antwoord. Mits inachtneming van dit met redenen omkleed antwoord en eventueel aangebrachte wijzigingen, keurt Brugel de algemene voorwaarden goed. Bij gebrek aan een beslissing van Brugel uiterlijk binnen de dertig dagen volgend op het ontvangst van het met redenen omkleed antwoord, worden de algemene voorwaarden goedgekeurd geacht. De goedgekeurde algemene voorwaarden treden in werking binnen een termijn van zestig dagen vanaf de publicatie van de beslissing van Brugel op haar website, vergezeld van haar voorafgaand advies en desgevallend van het met redenen omkleed antwoord. [...]”. (Wij onderstrepen).

Om haar opdracht optimaal uit te voeren, heeft BRUGEL een overheidsopdracht uitgeschreven met de titel:

“Juridische studie: Consultatie betreffende het toepasselijk wettelijk kader voor de watersector inclusief de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik.”

Het advocatenkantoor EQUAL heeft de overheidsopdracht verkregen en heeft in de loop van 2017 en 2018 met BRUGEL samengewerkt om de haar toevertrouwde taak uit te voeren.

BRUGEL heeft een benadering in twee fasen gehanteerd:

- Het bleek noodzakelijk om in een eerste fase een studie te maken van het wettelijk kader dat geldt voor de watersector.

Dankzij die studie kon BRUGEL inzicht verwerven in het juridisch kader van de watersector, de wetgeving inzake de waterdistributie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vergelijken met die in de andere gewesten, maar ook de evolutie op het vlak van de drinkwaterwetgeving begrijpen (toenemende noodzaak om iedereen toegang tot drinkbaar water te garanderen en om afvalwater te zuiveren, het milieu te beschermen, water op een rationele manier te gebruiken...).

- In een tweede fase heeft het kantoor EQUAL een kritische analyse uitgevoerd van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik van VIVAQUA (hierna 'algemene voorwaarden') en een benchmarking ervan. Er werden drie documenten aan BRUGEL bezorgd:

- Een juridische analyse van de algemene voorwaarden voor de waterdistributie en de waterzuiveringsdiensten;
- Een vergelijkende tabel van de algemene voorwaarden voor de waterdistributie van Eau de Paris en VIVAQUA;
- Een vergelijkende tabel van de algemene voorwaarden voor de waterdistributie van Brussel-hoofdstad, Vlaanderen en Wallonië.

De conclusies die uit de studie van het advocatenkantoor kunnen worden getrokken, zullen nuttig zijn bij het opstellen en goedkeuren van de algemene voorwaarden van VIVAQUA (zie hieronder).

2 Ontwikkelingen

2.1 Analyse van de studie over de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik

De studie omvat een benchmarking van de algemene voorwaarden ten opzichte van die van Parijs en van de andere Belgische gewesten. Op basis van de benchmarking kunnen 'best practices' worden bepaald voor de nieuwe algemene voorwaarden van VIVAQUA.

Het gaat onder meer om de volgende punten:

- Het reglement van Parijs bevat een informatief gedeelte betreffende het overheidsbedrijf, zijn opdrachten, het goedkeuringsproces voor het reglement, de kwaliteit en de herkomst van het water.

BRUGEL zal erop toezien dat in de algemene voorwaarden van VIVAQUA een groter en transparanter informatief gedeelte wordt opgenomen. Met name de volgende punten moeten erin worden vermeld: de herkomst van het water, de controles van de waterkwaliteit, de interne werking van VIVAQUA, de modaliteiten om verzet aan te tekenen of een klacht in te dienen, de verdeling van de rollen in de watersector enz.

- De vergelijkende studie heeft een gebrek aan nauwkeurige procedures en termijnen voor de operator aangetoond. Deze elementen moeten in de nieuwe algemene voorwaarden worden opgenomen.
- Wat de vorm betreft, lijkt het reglement van Parijs eerder op een handboek: het gebruik van kleuren, schema's, kaders en verschillende lettertypes vergemakkelijkt het lezen en het begrip.

BRUGEL adviseert VIVAQUA om kleuren, schema's, kaders en verschillende lettertypes te gebruiken om het lezen en het begrip te vergemakkelijken. Het zou bijvoorbeeld interessant zijn om het parcours van het water vanaf de productie tot de aflevering schematisch voor te stellen.

BRUGEL is van mening dat alle rechten en verplichtingen van de gebruiker en van VIVAQUA uitdrukkelijk en duidelijk moeten worden opgenomen in de algemene voorwaarden.

BRUGEL vond het nuttig om de kritische analyse van deze algemene voorwaarden na de uitvoering te publiceren, zodat alle actoren die betrokken kunnen zijn bij de algemene voorwaarden of waarop deze laatste een impact kunnen hebben er kennis van konden nemen.

2.2 Stand van zaken van de thematische workshops

in 2018 hebben er twee kick-offvergaderingen met VIVAQUA plaatsgevonden voor de bespreking van de opdracht inzake de goedkeuring van de algemene voorwaarden door BRUGEL en de uitdagingen van deze opdracht.

Daarna werden er diverse workshops georganiseerd rond specifieke thema's zoals de openbare dienstverplichtingen van VIVAQUA, de watercyclus, de aansluiting, het abonnement en de meteropname.

Deze workshops, die gespreid zijn over 2018 en 2019, zullen VIVAQUA op termijn in staat stellen om aan BRUGEL een voorstel van algemene voorwaarden over te maken waarvan de belangrijkste punten vooraf werden besproken.

De gedeelde doelstellingen van BRUGEL en VIVAQUA zijn meer bepaald de volgende:

- BRUGEL in staat stellen om de interne werking van VIVAQUA en haar uitdagingen op korte en middellange termijn te begrijpen;
- samen de punten bespreken die momenteel op praktisch vlak voor problemen zorgen in de toepassing van de algemene voorwaarden;
- een goed evenwicht vinden tussen de belangen van Vivaqua en de gebruiker;
- de verplichtingen van Vivaqua maar ook die van de gebruiker op een transparante manier beschrijven;
- de realiteit op het terrein laten overeenstemmen met de wettekst, in het licht van de basisprincipes;
- ervoor zorgen dat de gebruiker duidelijke en ondubbelzinnige informatie ontvangt.

BRUGEL en VIVAQUA hebben de basisprincipes uitgewerkt die hun samenwerking en de werkmethode voor de uitvoering van hun respectieve opdracht regelen. BRUGEL stelt vast dat de samenwerking over het algemeen optimaal verloopt. BRUGEL stelt ook vast dat VIVAQUA haar kennis enthousiast wil delen.

Om deze doelstellingen te bereiken, werd met name overeengekomen om de algemene verkoopvoorwaarden te scheiden van de technische voorschriften, aan het begin van de tekst een glossarium op te nemen, sommige bepalingen te illustreren met schema's om het begrip door de lezer te vergemakkelijken en in de nieuwe algemene voorwaarden educatieve bepalingen op te nemen over de watercyclus, de productie- en zuiveringsstations, de waterdruk, de herkomst van het water, ...

Bovendien ziet BRUGEL erop toe dat de algemene voorwaarden in hoge mate bijdragen tot de bescherming van de rechten van de gebruikers en rekening houden met de realiteit op het terrein. In de clausules met betrekking tot de betalingen in de algemene voorwaarden zullen bijvoorbeeld in de mate van het mogelijke bepaalde aanbevelingen vermeld worden die werden

uitgewerkt in de werkgroep rond waterschaarste. Bovendien zouden ook maatschappelijke organisaties zoals de OCMW's, SocialEnergie en Concertation Gaz Electricité Eau kunnen worden bevroegd in het kader van de opstelling van de algemene voorwaarden. BRUGEL hoopt dat de algemene voorwaarden van VIVAQUA eind 2019 kunnen worden goedgekeurd.

2.3 Raadplegingen van de actoren op het terrein

BRUGEL is wettelijk niet verplicht de actoren op het terrein te raadplegen in het kader van haar opdracht tot goedkeuring van de algemene verkoopvoorwaarden

Niettemin en dit in overeenstemming met de praktijk bij BRUGEL, meer bepaald in het kader van de goedkeuring van de technische reglementen elektriciteit en gas, zullen er na de publicatie van deze studie raadplegingen worden georganiseerd met de actoren op het terrein.

Dit initiatief is ook te verklaren door het feit dat de sociale actoren bij de raadpleging over de tariefmethodologieën water een aantal vragen/problemen hebben opgeworpen die tot het domein van de algemene voorwaarden behoren.

Het doel van dit initiatief is ervoor te zorgen dat BRUGEL kan worden geïnformeerd door de sociale actoren, die zeer dicht bij de burgers staan, over de bepalingen of werkwijzen die in de praktijk problemen geven en de haalbaarheid van bepaalde artikelen in de algemene voorwaarden met hen kan bespreken.

We wijzen erop dat de sociale actoren uiteraard *a posteriori* kunnen reageren, namelijk na de publicatie van de algemene voorwaarden, via het systeem van officiële raadplegingen.

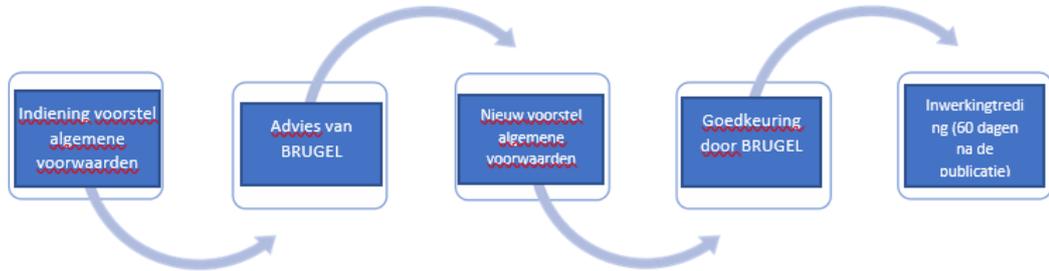
2.4 Goedkeuringsprocedure voor de algemene voorwaarden

Na afloop van de thematische workshops dient VIVAQUA een voorstel van algemene voorwaarden aan Brugel over te maken.

In overeenstemming met de ordonnantie van 8 september 1994 tot regeling van de drinkwatervoorziening via het waterleidingnet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest moeten de volgende stappen worden ondernomen:

- Brugel brengt een voorafgaand advies uit over dit voorstel en kan wijzigingen voorstellen die aan de operator worden meegedeeld,
- Binnen 30 dagen zal VIVAQUA alle of een deel van de door Brugel voorgestelde wijzigingen aan zijn oorspronkelijk voorstel aanbrenge. Als VIVAQUA niet alle wijzigingen in overweging neemt, moet hij zijn standpunt tegenover Brugel rechtvaardigen in een met redenen omkleed antwoord,
- Brugel keurt de algemene voorwaarden goed met inachtneming van dit met redenen omkleed antwoord en de eventueel aangebrachte wijzigingen,
- Brugel publiceert haar beslissing op haar website, vergezeld van haar voorafgaand advies en desgevallend van het met redenen omkleed antwoord,
- De algemene voorwaarden treden in werking binnen een termijn van zestig dagen vanaf de publicatie

Deze procedure kan als volgt schematisch worden voorgesteld:



BRUGEL verwacht het voorstel van de algemene verkoopvoorwaarden te ontvangen in oktober 2019 en ze uiterlijk tegen einde 2019 goed te keuren.

3 Conclusie

Dankzij de vergelijkende studie konden de beste praktijken en basisprincipes worden bepaald die als leidraad moeten dienen bij het opstellen van de algemene voorwaarden van VIVAQUA. BRUGEL is zich er echter van bewust dat ook andere elementen in aanmerking moeten worden genomen, namelijk:

- er moet rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van Brussel (stedelijk karakter, de aard van de bevolking, de waterschaarste, de historiek van de operatoren) om een antwoord te bieden op de toekomstige uitdagingen van de watersector. BRUGEL zal, in de mate van het mogelijke, luisteren naar de verzuchtingen van de operator, de sociale actoren en andere organismen om een evenwicht in de belangen van alle betrokken partijen en een optimale bescherming van de gebruiker te garanderen;
- de evolutie van de Europese wetgeving die streeft naar meer transparantie en een verbetering van de diensten aan de burgers.

* *

*

BIJLAGEN:

1. **Vergelijkende studie van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de diensten verbonden met het watergebruik uitgevoerd door het advocatenkantoor EQUAL.**
2. **Vergelijkende tabel per Gewest**
3. **Vergelijkende tabel (EAU de Paris)**

Analyse juridique des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement

I. Contexte et objet de la note

1. L'eau est un bien vital et son accès est essentiel au respect de la dignité humaine et à l'exercice de tous les droits de l'homme. Le droit international a progressivement consacré l'accès à l'eau potable et à l'assainissement comme un droit humain à part entière.

En tant que droit de l'homme, l'accès à l'eau implique des exigences particulières en matière de disponibilité, d'accessibilité, d'acceptabilité et de qualité.

2. La présente note a pour objet l'analyse détaillée des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement en Région de Bruxelles-Capitale. Cette analyse devrait être effectuée à la lumière du droit européen applicable, des droits fondamentaux des usagers de l'eau et du principe de la bonne gestion du réseau de l'opérateur de l'eau.

Dans ce cadre, il nous est demandé de mener une analyse de *benchmarking* de ces conditions générales par rapport aux conditions générales de la distribution d'eau dans les autres Régions de la Belgique ou d'une autre ville européenne comparable.

À la suite de cette analyse, il s'agit d'identifier des pistes d'amélioration de ces conditions générales ou/et d'identifier des vides juridiques à combler.

II. Méthode d'analyse

3. L'analyse porte sur les conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement de VIVAQUA datées du 9 janvier 2018.
4. Le choix des autres conditions générales s'est fait sur base de plusieurs critères, les principaux étant la complétude des conditions générales et la comparabilité de la gestion des services.

En Flandre, notre choix s'est porté sur le modèle de conditions générales de la *Vlaamse Milieu Maatschappij*, repris par de nombreux opérateurs de l'eau. Celui-ci date de mars 2016.

En Wallonie, les conditions générales sont établies conformément au Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers¹.

En ce qui concerne les autres villes européennes, nous en avons sélectionné quatre : Paris (2013), Lyon (2017), Amsterdam (2017) et Genève (2015). Il ressort de notre analyse que le règlement du service public de l'eau à Paris est le plus complet et constitue une bonne source d'inspiration, tant du point de vue du fond que de la forme. Le règlement de la Ville de Lyon

¹ Arrêté ministériel du 18 mai 2007 fixant le règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers (M.B. 31 juillet 2007).

s'en inspire fortement. Notons qu'Eau de Paris, l'entreprise publique en charge de la gestion de l'eau à Paris, s'est vu récompenser par le Prix des Services Publics des Nations Unies en 2017². Celui-ci se distingue par l'attention qu'il porte à la dimension sociale, écologique et citoyenne du service public de l'eau.

5. Après avoir identifié, au regard du droit applicable, les grands principes régissant le service public de l'eau et les droits qui en découlent pour les usagers, l'analyse comparative des conditions générales de distribution et d'assainissement sera menée tant sur la structure et la forme que sur le contenu concret des dispositions.

L'analyse ne se veut pas simplement descriptive. Elle mettra donc uniquement en évidence les points intéressants au regard des principes identifiés préalablement.

6. Deux tableaux comparatifs accompagnent la présente note. Une comparaison entre les conditions générales de VIVAQUA et les conditions générales précitées relatives aux deux autres Régions ; et un tableau comparatif par rapport au règlement de Eau de Paris.
7. Il est à noter que l'environnement et les structures institutionnels des collectivités dont émanent les documents comparés diffèrent. Le contenu du pouvoir normatif de chaque distributeur est différent de l'un à l'autre. Certains droits et obligations des usagers/consommateurs sont définis à d'autres niveaux que celui du distributeur, comme c'est le cas à Bruxelles de l'ordonnance du 20 octobre 2006 et de ses arrêtés d'application.

Dans tous les cas, le distributeur est néanmoins le point de contact privilégié sinon unique entre l'ensemble des acteurs de l'eau et l'utilisateur/consommateur. La question peut dès lors se poser de savoir si les conditions générales du distributeur ne sont pas le document qui devrait permettre à l'utilisateur/consommateur d'appréhender l'ensemble de ses droits et obligations, ainsi que, dans une visée pédagogique le principe et la justification du coût-vérité et les mécanismes qui l'organisent.

Eau de Paris, on le verra, a fait le choix d'assortir ses conditions générales d'une présentation à portée non réglementaire au sens strict, mais qui renseigne l'utilisateur/consommateur du contexte dans lequel l'eau est distribuée, notamment sur les aspects de service public et les obligations qui en découlent pour le distributeur. La question se pose de savoir s'il ne serait pas opportun d'adopter une méthode similaire à Bruxelles.

8. A noter aussi que VIVAQUA et VMM sont les seuls des distributeurs analysés qui ont des missions d'assainissement. Ailleurs ces missions sont confiées à des acteurs distincts du distributeur. Le travail de comparaison s'est donc limité aux chapitres relatifs à la distribution.

III. Préalable : Identification des principes régissant le service public de l'eau

III.1 Les grands principes de la gestion du service public

9. La notion de service public est sujette à des définitions et des interprétations diverses. La doctrine belge s'inspire de la notion de service public français. Traditionnellement, l'on considère que le service public est régi par trois grandes « lois » :
 - Le principe de continuité ;
 - Le principe d'égalité ;
 - Le principe d'adaptabilité (ou de mutabilité).

² Eau de Paris, Communiqué de presse, 26 juin 2017.
Disponible sur http://www.eaudeparis.fr/uploads/tx_edpevents/CP_ONU.pdf.

La continuité des services publics implique la permanence des services essentiels pour la vie sociale. Elle implique que le service doive fonctionner de manière régulière, sans interruptions autres que celles prévues par la réglementation en vigueur et en fonction des besoins et des attentes des usagers..

Le principe d'égalité implique l'absence de distinction entre usagers quant à l'accès au service public et au service rendu. L'égalité des droits ne fait cependant pas obstacle à la différenciation des modes d'action du service public afin de lutter justement contre les inégalités économiques et sociales. Il convient donc d'adapter les réponses à la diversité des besoins des usagers³. Le principe d'égalité suppose aussi le principe de l'accès universel et notamment la présence de services publics dans les zones plus reculées⁴.

Le principe d'adaptabilité traduit l'idée selon laquelle les services publics doivent pouvoir s'adapter aux exigences de l'intérêt général et à leur évolution⁵.

10. Par ailleurs, la notion de service d'intérêt général a fait l'objet de développements au niveau européen.

Selon la directive 2000/60 établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau⁶, l'approvisionnement en eau constitue un service d'intérêt général au sens de la communication de la Commission intitulée «Les services d'intérêt général en Europe »⁷.

Cette communication définit le service d'intérêt général comme « des services considérés par les autorités publiques des Etats membres comme étant d'intérêt général et comme faisant par conséquent l'objet d'obligations de service public spécifiques. Ces termes désignent à la fois des activités économiques (...) et des services non économiques. Ces derniers ne sont soumis à une législation spécifique de l'UE, ni aux règles du traité relatives au marché intérieur et à la concurrence. Certains aspects de l'organisation de ces services peuvent être régis par d'autres règles générales du traité, comme le principe de non-discrimination. »⁸.

Dans sa communication intitulée « Livre blanc sur les services d'intérêt général »⁹, la Commission énonce neuf principes en matière de services d'intérêt général (SIG) :

- permettre aux pouvoirs publics d'être proches des citoyens ;
- atteindre des objectifs de service public au sein des marchés ouverts et concurrentiels ;
- assurer la cohésion sociale et l'accès universel ;
- maintenir un niveau élevé de qualité et de sécurité ;
- garantir les droits des consommateurs et des usagers ;
- suivre et évaluer le fonctionnement des services ;
- respecter la diversité des services et des situations ;
- accroître la transparence ;
- assurer la sécurité juridique.

³ L. CAPONETTI et B. SAK, « Comment définir le service public à travers ses différentes facettes, missions et principes ? », CIRIEC n° 2016/06, p. 14.

⁴ L. CAPONETTI et B. SAK, « Comment définir le service public à travers ses différentes facettes, missions et principes ? », CIRIEC n° 2016/06, p. 15.

⁵ L. CAPONETTI et B. SAK, « Comment définir le service public à travers ses différentes facettes, missions et principes ? », CIRIEC n° 2016/06, p. 15.

⁶ Considérant n° 15 de la Directive-cadre sur l'eau.

⁷ Communication de la Commission du 20 décembre 2011, COM(2011) 900 final.

⁸ Communication de la Commission du 20 décembre 2011, COM(2011) 900 final, p. 4.

⁹ Communication de la Commission du 7 juin 2007, COM(2004) 374 final.

11. En outre, le Protocole n° 26 annexé au Traité de Lisbonne définit six valeurs pour les SIG¹⁰ :

- un niveau élevé de qualité ;
- un niveau élevé de sécurité ;
- le caractère abordable ;
- l'égalité de traitement ;
- la promotion de l'accès universel ;
- les droits des utilisateurs.

12. Plusieurs éléments se recoupent inévitablement. En ce qui concerne le service public de l'eau en particulier, nous pouvons retenir les principes suivants : la continuité, l'égalité, l'accessibilité, l'abordabilité, la qualité, la transparence et les droits des usagers.

En effet, il ressort des textes internationaux que le droit à l'eau implique l'accès de tous à une eau potable de qualité, en quantité suffisante et à un coût abordable, de manière continue. À cela s'ajoutent les considérations d'égalité des usagers, de contrôle démocratique et d'accès à l'information.

III.2 Évolutions récente et future du droit européen relative au droit d'accès à l'eau et à l'assainissement

13. Ces dix dernières années, le droit international a incontestablement évolué vers une reconnaissance affirmée de l'accès à l'eau potable et à l'assainissement en tant que droit de l'homme. Les résolutions de l'Assemblée générale des Nations Unies et du Conseil des droits de l'homme des Nations Unies abondent en ce sens.

14. Au niveau de l'Union européenne, les récentes évolutions témoignent de l'enjeu majeur que représente la gestion de l'eau.

Trois directives constituent le socle de la politique de l'eau en Europe :

- la directive 91/271 sur le traitement des eaux urbaines résiduaires ;
- la directive 98/83 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (ci-après « la Directive sur l'eau potable ») ;
- la directive 2000/60 établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau (ci-après « la Directive-cadre sur l'eau »).

L'adoption de ces directives a sans aucun doute contribué à l'amélioration de la sécurité sanitaire et au maintien de la qualité de l'eau potable. Cependant, celles-ci semblent davantage mettre l'accent sur la valeur économique et environnementale de l'eau que sur son aspect social. À l'heure actuelle, aucun instrument législatif européen ne consacre explicitement le droit à l'eau.

15. L'initiative citoyenne « *Right2Water* »¹¹, ayant reçu le soutien de près de deux millions de citoyens, a invité la Commission européenne à proposer une législation qui fasse du droit à l'eau et à l'assainissement un droit humain au sens que lui donnent les Nations Unies, et à promouvoir la fourniture d'eau et l'assainissement en tant que services publics essentiels pour tous.

¹⁰ Protocole n° 26 sur les services d'intérêt général, *JOUE C 326/1*.

¹¹ Règlement n° 211/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 relatif à l'initiative citoyenne. Conformément à ce règlement, une initiative citoyenne soutenue par au moins un million de citoyens de l'UE peut, moyennant certaines conditions, inviter la Commission européenne à proposer un texte juridique dans tout domaine relevant de sa compétence.

Dans sa réponse¹², la Commission a suggéré aux Etats membres de faire tout leur possible pour garantir l'accès à une quantité minimale d'eau à tous les citoyens, et s'est engagée à réviser la Directive sur l'eau potable.

16. La révision de la Directive sur l'eau potable, entamée en février 2018, se fonde notamment sur deux constats¹³ :

- le manque de transparence sur les questions liées à l'eau et d'accès des consommateurs à des informations récentes ;
- le fait qu'une partie de la population européenne n'a pas accès à l'eau potable.

La proposition de révision de la Directive innove sur plusieurs points.

Premièrement, elle propose l'introduction d'un nouvel article 13 relatif à l'accès aux eaux destinées à la consommation humaine. Conformément à cette disposition, les Etats membres doivent prendre toutes les mesures nécessaires pour améliorer l'accès de tous à l'eau potable, et promouvoir leur utilisation sur leur territoire. Cela implique les mesures suivantes :

- identifier les personnes n'ayant pas accès à l'eau potable et évaluer les possibilités d'améliorer l'accès et les informer des possibilités de connexion à un réseau de distribution ou des autres moyens d'accès.
- mettre en place et entretenir des équipements intérieurs et extérieurs permettant d'accéder gratuitement à des eaux destinées à la consommation humaine dans les lieux publics ;
- promouvoir les eaux destinées à la consommation humaine par :
 - i) le lancement de campagnes d'information auprès des citoyens concernant la qualité des eaux en question ;
 - ii) l'encouragement de la fourniture d'eau destinée à la consommation humaine dans les administrations et les bâtiments publics ;
 - iii) l'encouragement de la fourniture à titre gratuit d'eau destinée à la consommation humaine dans les restaurants, les cantines et les services de restauration.

Ce nouvel article impose également aux Etats membres de prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir l'accès à l'eau potable des groupes vulnérables et marginalisés et, dans le cas où ils n'ont pas accès à l'eau potable, de les informer immédiatement sur la qualité de l'eau qu'ils utilisent et de toutes les actions qu'ils peuvent entreprendre pour éviter les effets négatifs sur la santé humaine.

Deuxièmement, elle introduit un nouvel article 14, qui préconise une information active du public. Ainsi, les Etats membres veillent à ce que des informations adaptées et récentes concernant les eaux destinées à la consommation humaine soient disponibles en ligne pour toutes les personnes approvisionnées.

Selon ce même article, afin de sensibiliser les consommateurs aux conséquences de leur consommation, les Etats membres veillent à ce que toutes les personnes approvisionnées reçoivent régulièrement et au moins une fois par an, sous la forme la plus appropriée (par

¹² Communication de la Commission sur l'initiative citoyenne européenne "L'eau et l'assainissement sont un droit humain! L'eau est un bien public, pas une marchandise !" du 19 mars 2014, COM(2014) 177 final.

¹³ Commission Staff Working Document, Impact Assessment, du 1^{er} février 2018, SWD(2017) 449 final.

exemple sur leur facture ou par des applications intelligentes), sans avoir à le demander, les informations suivantes :

- informations sur la structure de coûts sur laquelle repose le tarif facturé par mètre cube d'eau, y compris les coûts fixes et variables, présentant au moins les frais liés aux éléments suivants :
 - i) mesures prises par les fournisseurs d'eau aux fins de l'évaluation des dangers ;
 - ii) traitement et distribution des eaux ;
 - iii) collecte et traitement des eaux usées ;
 - iv) mesures prises en application de l'article 13, le cas échéant ;
- le prix de l'eau destinée à la consommation humaine fournie, par litre et par mètre cube, afin que le consommateur puisse comparer avec le prix de l'eau en bouteille ;
- le volume consommé par le ménage, par année ou par période de facturation, au minimum, ainsi que les tendances annuelles de consommation ;
- la comparaison de la consommation d'eau annuelle du ménage avec la consommation moyenne d'un ménage appartenant à la même catégorie ;
- un lien vers le site internet présentant les informations pertinentes.

17. La révision de la Directive sur l'eau potable n'en est qu'au stade initial. Elle devra suivre les étapes de la procédure législative ordinaire, notamment être discutée au sein du Conseil et du Parlement européen, et n'est donc pas à l'abri d'éventuels amendements, en particulier sur ces points importants.

Il n'en demeure pas moins que le droit européen en matière d'accès à l'eau potable et à l'assainissement semble évoluer vers la volonté de garantir l'accès de tous à l'eau potable, en particulier les plus démunis, et une meilleure information des consommateurs.

Il semble donc raisonnable, en attendant l'adoption de la nouvelle Directive sur l'eau potable, de prendre en considération de manière anticipative les nouvelles exigences qu'elle impose en matière de gestion du service public de l'eau.

Cette suggestion rejoint la réflexion faite ci-avant de fournir à l'utilisateur, dans un document unique, à la fois les conditions générales qui émanent du pouvoir normatif de VIVAQUA et les informations générales sur le fonctionnement du secteur de l'eau et sur les droits et obligations des consommateurs résultant d'autres niveaux normatifs.

IV. Analyse comparative thème par thème

IV.1 Structure et forme

18. Le travail de comparaison a été réalisé sur la base des trois Régions belges ainsi que des villes de Paris, Lyon, Amsterdam et Genève. Les grands thèmes communs aux conditions générales observées sont les suivants :

- abonnement ;
- fourniture des services ;
- installations (raccordement, compteur, installations intérieures) ;
- paiements.

19. Les structures des conditions générales varient d'un texte à l'autre.

Le règlement de Paris comprend un préambule relatif à l'entreprise publique, ses missions, ainsi que le processus d'adoption du règlement. Le préambule est suivi d'une partie introductive sur la qualité et la provenance de l'eau ainsi que sur l'accès à l'eau, illustrée par des schémas. Ce n'est qu'ensuite que commence la partie réglementaire à proprement parler, divisée en 6 chapitres (dispositions générales ; abonnements ; branchements, systèmes de comptage et installations intérieures ; paiements ; interruptions et restrictions du service de distribution ; dispositions d'application). Enfin, les dispositions particulières (voies privées ; eau non potable ; individualisation des contrats de fourniture d'eau ; récupération et usages des eaux de pluie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments ; contrôle des ouvrages de prélèvement, puits et forages, des ouvrages de récupération des eaux de pluie ainsi que des installations privatives de distribution d'eau potable), sont abordées sous la forme d'annexes. Chaque mot suivi d'un astérisque fait l'objet d'une définition dans un glossaire situé à la fin du règlement.

Les conditions générales de VIVAQUA se composent uniquement d'une partie réglementaire, en 8 chapitres (généralités ; installations de fourniture d'eau et raccordement au réseau public de distribution d'eau ; installations d'assainissement et raccordement au réseau de collecte des eaux usées ; abonné et abonnement ; fourniture d'eau, relevé et fourniture des services d'assainissement ; paiements ; maintenance et assistance technique ; dispositions finales et transitoires).

En Flandre, l'on retrouve des parties spécifiquement consacrées à l'accès à l'eau, l'information, les réclamations et les services sociaux.

Le règlement de Lyon consacre son premier chapitre, intitulé « le service de l'eau », aux obligations du service public (obligations du service ; engagements du service ; vos obligations générales ; les interruptions du service ; les modifications et les restrictions du service).

20. Du point de vue de la forme, le règlement de Paris est le plus abouti et ressemble davantage à un manuel. L'usage de polices de caractères, de couleurs, d'encadrés et de schémas facilite

Suggestions

- *Insérer une partie informative concernant (i) les obligations du service : qualité de l'eau et des services ; accès à l'eau ; interruptions ou restrictions des services (Paris, Lyon), et (ii) les droits et obligations des consommateurs résultants d'autres niveaux normatifs.*
- *Illustrer les propos par des schémas colorés et didactiques. Par exemple le parcours de l'eau de sa production à sa livraison ; le dispositif de comptage avec les divers termes techniques et la distinction entre ce qui relève du domaine public et du domaine privé (Paris).*
- *Jouer sur les polices, couleurs et encadrés (Paris).*

la lecture et la compréhension, malgré la complexité de certaines dispositions. Le règlement est structuré en articles, chaque article traitant d'un sujet. Les informations relatives au sujet en question sont regroupés sous ce même article, sous la forme de paragraphes non numérotés. Les autres règlements se valent, avec des qualités néanmoins variables dans l'esthétique. De manière générale, l'usage de titres et de sous-titres facilite la lecture.

IV.2 Contenu

21. Nous avons choisi de nous concentrer sur les thèmes communs à l'ensemble des conditions générales analysées, ainsi que sur certains autres qu'il nous semble utile de traiter.

Le champ d'application varie d'un règlement à l'autre. À titre d'exemple, le règlement de Paris traite non seulement de la distribution d'eau potable, mais aussi plus spécifiquement de l'alimentation des voies privées, de la distribution de l'eau non potable, de l'habitat collectif et des eaux de pluie.

Le contenu des conditions générales dans les trois Régions en Belgique est similaire en matière de distribution d'eau. Parmi les textes analysés, il ressort que certains couvrent à la fois la fourniture d'eau et l'assainissement (Bruxelles-Capitale, Flandre), tandis que d'autres ne visent que la fourniture.

IV.2.1 Qualité de l'eau et provenance de l'eau

22. Seul le règlement de Paris informe sur la provenance de l'eau. Il explique de manière simplifiée le parcours de l'eau : le captage, l'acheminement via des aqueducs et le traitement des eaux.

23. Les règlements de Paris et de Lyon insistent sur la qualité de l'eau de robinet et sur les contrôles rigoureux dont elle fait l'objet.

Eau de Paris assure la surveillance en continu de l'eau depuis son prélèvement jusqu'à sa livraison. Les résultats des analyses effectuées par le ministère en charge de la santé sont affichés chaque mois en mairie d'arrondissement ou sur le site internet d'Eau de Paris, et la synthèse annuelle produite par une agence spécialisée est adressée par courrier aux abonnés avec une facture.

L'Eau du Grand Lyon prévoit que les résultats des contrôles sont accessibles à tout moment auprès du service clientèle du distributeur, de l'Agence Régionale de Santé, de la Métropole de Lyon et de la commune. Ils sont communiqués une fois par an avec la facture et/ou tout autre moyen autorisé.

Les deux règlements français assurent également une pression minimale garantie.

Tout cela contribue à l'information et la sensibilisation des consommateurs. En effet, en sachant d'où provient l'eau et en étant rassurés quant à sa qualité, ceux-ci sont encouragés à remplacer l'eau de bouteille par l'eau du robinet.

24. Les conditions générales de VIVAQUA pourraient gagner à être améliorées sur ce point. L'article 32 indique que VIVAQUA s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires se rapportant à l'eau alimentaire distribuée par réseau public, sans spécifier ce que cela implique en termes de qualité, de contrôle, de pression minimum.

VIVAQUA précise par ailleurs qu'elle n'est pas responsable des dommages liés à une modification des caractéristiques de l'eau fournie, d'une discontinuité de la fourniture, d'une variation de la pression ou d'une insuffisance de débit, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de dol ou de faute lourde imputable à VIVAQUA. Il s'ensuit qu'il n'y a pas de pression minimale garantie.

L'article 33, relatif à la qualité de l'eau, délimite de manière détaillée la responsabilité de VIVAQUA, sans mentionner les obligations de service public qui lui incombent.

25. Ce point ferait écho à la nouvelle Directive sur l'eau potable, qui prévoit en son article 13 que les Etats membres font la promotion des eaux destinées à la consommation humaine auprès des citoyens, notamment par le biais de campagnes d'information.

Suggestions

- *Informier sur la provenance de l'eau, si nécessaire au moyen de schémas.*
 - *Informier sur les contrôles de qualité de l'eau prévus et les possibilités d'accéder aux résultats.*
 - *Prévoir la communication des informations liées à la qualité de l'eau par le biais des factures envoyées aux abonnés.*
-

IV.2.2 Considérations environnementales

26. Il pourrait être intéressant d'aborder les considérations environnementales à prendre en compte dans la gestion des services de l'eau. Par exemple, la protection des points de captage d'eau, la lutte contre le déversement de produits polluants dans l'eau consommée et la lutte contre le gaspillage de l'eau. Outre cela, la promotion de la consommation d'eau du robinet à la place de l'eau en bouteille est aussi une mesure pour l'environnement.

Le règlement de Paris aborde la protection des points de captage et les diverses actions menées pour lutter contre la pollution et préserver la qualité des eaux captées. Des actions sont conduites auprès des acteurs agricoles, industriels, des collectivités locales concernées et des particuliers, afin de limiter les risques de pollution. Des programmes spécifiques sont menés pour préserver la qualité des eaux captées et atteindre le bon état écologique : acquisitions de terrains, appui au développement d'une agriculture économe en produits de traitement sur les bassins d'alimentation des sources (herbage, agriculture biologique...).

Les conditions générales en Flandre consacrent également un volet « *Milieuzorg* ». L'article 4, §1 précise que le distributeur gère et entretient le service de distribution d'eau de façon à réduire les fuites d'eau. Le distributeur encourage la consommation durable, notamment par des programmes d'action et des campagnes de sensibilisation à l'attention de groupes cibles.

IV.2.3 Accès à l'eau

27. Le règlement de Paris consacre une partie spécifique à la thématique de l'accès à l'eau potable. Cette partie regroupe les questions liées à l'aide au paiement des factures d'eau, les coupures d'eau, l'information, l'écoute et la prise en compte des préoccupations des usagers ainsi que l'aide aux plus démunis.

Ce thème est particulièrement important au regard des récents développements en droit international et européen en matière d'accès à l'eau potable et à l'assainissement. Il s'agit de mettre tout en œuvre pour garantir l'accès de tous à l'eau potable.

Les conditions générales de VIVAQUA ne prévoient pas de dispositions spécifiques relatives à l'aide au paiement des factures, l'aide aux personnes sans domicile fixe, ni à un quelconque service d'écoute et d'information des clients.

28. En ce qui concerne les coupures d'eau, VIVAQUA semble aller plus loin que les autres règlements, en garantissant en son article 45.4 des périodes où les coupures d'eau sont interdites.

29. Il s'agit d'une illustration d'une suggestion faite ci-dessus. Les droits des consommateurs dans ce domaine résultent de l'ordonnance et de ses arrêtés d'application. Ils sont rappelés au consommateur en cas de défaut de paiement. Ne doivent-ils pas être exposés au consommateur dès que sa relation se crée entre lui et le distributeur ?

Suggestions

- *Insérer des dispositions relatives aux mesures destinées à faciliter l'accès à l'eau, surtout pour les plus démunis.*
 - *Informé notamment sur le Fonds social de l'eau et ses conditions d'accès.*
-

IV.2.4 Obligations du distributeur

30. Le règlement de Paris énonce une série d'obligations à charge du distributeur. Celles-ci sont à mettre en lien avec les obligations de service public, dont certaines ont été évoquées à titre introductif. Sont visées l'obligation de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement et à assurer la continuité du service et une pression minimale garantie, communiquer les informations techniques nécessaires à la réalisation et au coût du branchement, répondre à chaque demande de l'abonné, fournir une eau de qualité et communiquer sur demande les justificatifs de la conformité de l'eau en matière de potabilité, communiquer la synthèse des résultats avec la facture ainsi que par voie d'affichage. Les circonstances précises justifiant exceptionnellement l'interruption ou la restriction du service sont également détaillées (force majeure, travaux, incendie). Les responsabilités d'eau de Paris en matière de fonctionnement de la distribution, ainsi que des branchements et compteurs généraux, sont également définies.

Toutes ces informations permettent d'informer clairement le consommateur sur les obligations de service public à charge du distributeur, ce qui contribue à une plus grande transparence.

31. Ces obligations sont moins claires dans les conditions générales de VIVAQUA. Il n'y a pas d'obligation claire relative à la fourniture même. Aucune disposition concernant la continuité du service ni la communication des informations. L'article 33.4 prévoit que tout consommateur peut obtenir auprès de VIVAQUA les informations adéquates et récentes sur la qualité des eaux alimentaires. Il semble cependant qu'il pourrait être préférable que l'information ne soit pas passive, c'est-à-dire disponible sur demande, mais bien diffusée activement.

De même, les circonstances exceptionnelles ne sont pas énoncées clairement et semblent soumises à l'entière discrétion du distributeur. L'article 34 dispose que VIVAQUA se réserve le

Suggestions

- *Indiquer clairement les obligations de service public que le distributeur s'engage à respecter.*
 - *Diffuser activement les informations pertinentes.*
 - *Préciser les circonstances dans lesquelles le service est interrompu ou restreint.*
-

droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.

IV.2.5 Modalités de fourniture d'eau et système de raccordement (général)

32. Il peut être utile, à l'instar du règlement de Paris, d'aborder préalablement dans les dispositions générales, les modalités de fourniture d'eau, le système de raccordement et les conditions d'établissement, de modification, de renouvellement, de mise en conformité et d'entretien des branchements. Cela permet d'avoir une compréhension globale du système, avant d'entrer dans le détail de chaque sujet.

Le règlement de Paris explique de manière simplifiée le fonctionnement du service de distribution. Cela commence par la demande de raccordement, la fourniture d'eau se faisant uniquement au moyen de branchements munis de compteurs dans le cadre d'un contrat d'abonnement. Toute fourniture d'eau fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur. La limite de responsabilité entre le service et l'abonné se situe à un point défini avec précision.

La définition et les différentes catégories de branchements sont présentées. Les termes techniques sont décrits (avec renvoi au glossaire), schémas à l'appui. Le consommateur est informé sur les conditions d'établissement, de modification, de renouvellement, de mise en conformité et d'entretien des branchements (tant les conditions techniques que les conditions d'exécution des travaux).

La présentation se termine par une description des responsabilités à charge du distributeur et celles à charge de l'abonné, en ce qui concerne les branchements.

33. Une telle présentation, qui se veut générale malgré tout ce qu'elle recouvre, réunit les informations essentielles à la bonne compréhension du système.

VIVAQUA fournit une partie de ces informations, de manière éparses, parfois sous des chapitres différents. L'article 11.1 indique que chaque immeuble alimenté doit disposer d'un raccordement particulier et VIVAQUA apprécie les cas où l'établissement d'un ou plusieurs raccordements supplémentaires se justifierait. Il contient une disposition particulière pour l'alimentation de plus de 50 logements ordinaires ou d'immeubles à usage spécial pour lesquels les interruptions peuvent être très préjudiciables (ex : maisons de repos), VIVAQUA se réservant le droit d'imposer tout dispositif technique qu'il juge adéquat.

L'article 15 prévoit que VIVAQUA détermine le calibre du compteur. Pour le reste, il n'existe pas de disposition relative aux conditions techniques des branchements ou des compteurs. Par ailleurs, les règles relatives aux conditions d'exécution des travaux ne sont pas claires.

34. Le partage des responsabilités entre VIVAQUA et l'abonné gagne aussi à être précisé. Les informations sont fournies de manière diffuse aux articles 11.2, 47.2 et 54 (à charge de VIVAQUA) et 18.1 et 53 (à charge de l'abonné). Une vue d'ensemble serait souhaitable.

Le règlement de Paris prévoit que la partie du branchement située sous la voie publique fait partie du service public de l'eau. Eau de Paris prend à sa charge les réparations et dommages y afférents. Il est seul habilité à intervenir pour la réparation, l'entretien et le remplacement du branchement. L'abonné doit assurer l'accessibilité au branchement, jusqu'au dispositif de comptage inclus, sous peine de frais et pénalités. Le règlement prévoit les cas spécifiques qu'Eau de Paris ne prend pas en charge au titre d'entretien.

Les conditions générales de VIVAQUA prévoient que le raccordement doit être accessible et interdit d'établir toute construction ou revêtement non démontable susceptible d'entraver l'accès. Les travaux d'entretien sont effectués aux frais de VIVAQUA. Celle-ci a pour obligation,

après toute intervention de sa part, la remise en état des lieux (réfection des maçonneries, carrelages, enduits, peintures, etc.), sauf si l'intervention a lieu à la demande, dans l'intérêt ou par la faute de l'abonné. Le règlement de Paris ne prévoit pas de disposition spécifique à la remise en état des lieux.

Dans le règlement de Paris, il est spécifié que la partie du branchement située en domaine privé est sous la garde et la surveillance de l'abonné et que ce dernier supporte les conséquences des dommages y relatifs.

Les conditions générales de VIVAQUA énoncent que l'installation privée est placée, modifiée, réparée et entretenue par les soins, aux frais et sous la responsabilité de l'abonné.

Suggestions

- *Prévoir à titre préalable une explication générale du fonctionnement du service : les modalités de fourniture et une description du système de raccordement.*
 - *Préciser les responsabilités du distributeur et de l'abonné sur le plan des principes.*
-

IV.2.6 Abonnements et fourniture

A. Règles générales concernant les abonnements

35. La demande d'abonnement est formulée auprès du distributeur. Les modalités varient ensuite d'un règlement à l'autre.

L'article 10.3 des conditions générales de VIVAQUA prévoit qu'à la réception du formulaire de demande dûment complété et signé, VIVAQUA établit et adresse un devis, ainsi que les conditions générales et le formulaire de demande à renvoyer dûment signé.

À Paris, le pétitionnaire reçoit un contrat d'abonnement sous la forme d'une facture-contrat incluant le montant des frais forfaitaires d'accès au service, accompagnée du règlement du service public et du catalogue des tarifs et redevances concernant la gestion des abonnements. Le paiement de cette facture-contrat confirme l'adhésion aux conditions de l'abonnement et vaut accusé de réception du règlement.

Les conditions générales de Lyon prévoient que le distributeur s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement sous 1 jour ouvré. L'abonné bénéficie aussi d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat d'abonnement.

Par ailleurs, contrairement à Paris, VIVAQUA ne mentionne rien quant à la date de prise d'effet de l'abonnement et de ses conséquences, ainsi que de la durée du contrat.

B. Résiliation des abonnements

36. Eau de Paris permet à l'abonné de résilier son contrat à tout moment, par téléphone ou par lettre simple. Il peut demander une confirmation par lettre recommandée. L'abonnement prend fin dans un délai de maximum 15 jours à compter de la date de réception de la demande. L'abonné reçoit une facture d'arrêt de compte.

À Lyon, le contrat peut être résilié à tout moment par internet, courrier, serveur vocal interactif, téléphone ou dans les bureaux du distributeur. Celui-ci s'engage sur une prise en

compte des demandes de résiliation sous 1 jour ouvré. On observe ici une volonté claire de faciliter la souscription et la résiliation d'abonnement.

Chez VIVAQUA, les conditions de résiliation par l'abonné sont prévues à l'article 12.2 : l'abonné résilie par lettre recommandée, la résiliation prenant effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné.

La résiliation n'est recevable que si l'immeuble est inoccupé ou si les occupants marquent leur accord écrit à ce sujet. Cette disposition protectrice est également présente en Flandre (article 2, §5).

37. Le distributeur peut également résilier l'abonnement. À Paris, cette résiliation n'est prévue qu'en cas de non-respect par l'abonné des dispositions de la réglementation sanitaire ou des dispositions du règlement. Elle se fait par lettre recommandée avec avis de réception, l'abonnement prenant fin 15 jours après l'envoi de la lettre recommandée. Le règlement offre à Eau de Paris la faculté de résilier immédiatement l'abonnement en cas de liquidation judiciaire,

En Région de Bruxelles-Capitale, VIVAQUA a, selon l'article 12.1, en tout temps, le droit de mettre fin à l'abonnement par lettre recommandée, moyennant préavis d'un mois. La résiliation prend effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné.

C. Catégories d'abonnements

38. Les règlements français prévoient différentes catégories d'abonnement :

- Abonnements ordinaires
- Abonnements spécifiques : abonnements temporaires, abonnements pour lutte contre l'incendie...

Les abonnements temporaires concernent l'alimentation en eau d'entreprises de travaux dans le cadre de travaux, d'expositions, de manifestations intermittentes, de forains etc. VIVAQUA prévoit également en son article 17.1 la faculté d'accorder une prise d'eau provisoire dans cette situation. Il n'est cependant pas question d'un type d'abonnement spécifique. Pour les abonnements temporaires, le règlement de Paris est plus détaillé car il détermine les conditions relatives au contrat, à la facturation et aux responsabilités respectives des parties.

Pour les abonnements pour la sécurité incendie, le règlement de Paris prévoit des dispositions relatives aux conditions générales, installations intérieures et résiliation. Il n'y a pas d'équivalent dans les conditions générales belges.

- Abonnements exceptionnels : Eau de Paris se réserve le droit, dans l'hypothèse de l'occupation d'une propriété privée par des tiers sans titre ni droit, de poursuivre l'alimentation en eau de la propriété, malgré la demande de résiliation d'abonnement ou de coupure d'eau formulée par le propriétaire. Il s'agit d'une réponse directe à la volonté de n'exclure personne de l'accès à l'eau. Cette faculté ne fait cependant pas obstacle à l'exécution d'une décision de justice d'expulsion des personnes concernées.

D. Nouveaux services proposés avec l'abonnement

39. À Paris, des services sont proposés avec l'abonnement. Le service de base permet de suivre sa consommation en ligne, d'effectuer des règlements et de souscrire à des services d'alerte, grâce au système de relevé à distance. Des services à la carte sont également proposés, moyennant facturation. Les documents d'information relatifs à ces services sont disponibles sur simple demande.

IV.2.7 Raccordements, dispositifs de comptage et installations intérieures

40. Le règlement de Paris contient des dispositions détaillées sur la mise en service des branchements et le système de comptage. La réalisation du branchement n'a lieu qu'après paiement à Eau de Paris du montant de l'acompte et sa mise en service après paiement du solde du montant des travaux. En cas de branchement existant, Eau de Paris doit fournir de l'eau dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la souscription de l'abonnement.

Les conditions générales de VIVAQUA énoncent à l'article 9 que le placement du raccordement doit être effectué dans le plus court délai possible mais ne prévoient pas de délai pour la fourniture d'eau.

41. Le règlement de Paris contient des règles relatives au fonctionnement des installations intérieures. Celles-ci couvrent les travaux d'établissement et d'entretien, et les cas qui relèvent de la responsabilité de l'abonné.

42. Le système de comptage est décrit de manière détaillée dans le règlement de Paris. Les règles relatives à l'enregistrement et le relevé de la consommation sont semblables, à quelques détails près.

À Paris, dans le cas où le compteur n'est plus approprié, le remplacement se fait aux frais du distributeur. À l'inverse, l'article 15.2 des conditions de VIVAQUA fait peser ces frais sur l'abonné.

43. Le règlement de Paris prévoit que si l'abonné refuse de laisser faire les interventions ou réparations nécessaires sur le dispositif de comptage, Eau de Paris peut interrompre la fourniture après mise en demeure. Les réparations et remplacements sont réalisés aux frais du distributeur, sauf s'ils sont causés par le fait de l'abonné.

44. Eau de Paris délivre au moment de la souscription de l'abonnement toute information utile sur les mesures à prendre pour protéger le compteur contre le gel et les chocs. À nouveau, cette initiative d'information des consommateurs est une source d'inspiration.

IV.2.8 Paiements

A. Paiement des branchements

45. Le règlement de Paris prévoit des dispositions relatives à la création, la modification et le renforcement de branchement. Il envisage aussi le cas de demande de déplacement de compteur et de reprise d'un branchement fermé.

Les conditions générales de VIVAQUA pourraient être complétées à cet égard.

B. Paiement des fournitures d'eau et des redevances du système de comptage

46. Les conditions générales de VIVAQUA pourraient être améliorées. Premièrement, une partie informative sur la composition de la facture et les grands principes régissant la tarification de l'eau serait utile. Cela contribuerait à sensibiliser les abonnés à une consommation respectueuse de l'environnement, notamment la notion du coût-vérité.

Au niveau de la facture, les modalités de paiement ainsi que les délais appliqués aux retards de paiement diffèrent d'un règlement à l'autre.

47. VIVAQUA pourrait s'inspirer des mesures prévues dans le règlement de Paris relatives aux difficultés de paiement. À Bruxelles, le mécanisme d'aide aux personnes ayant des difficultés

à payer leurs factures d'eau est le Fonds social de l'eau. Il serait utile de détailler les règles relatives aux conditions d'accès à ce fonds.

48. VIVAQUA pourrait également, à l'instar de Paris, établir une liste récapitulative des frais et pénalités auxquels s'expose l'abonné. Cela couvre les frais d'accès au service, de fermeture, de réouverture, de renforcement du branchement et divers autres frais.

IV.2.9 Interruptions et restrictions du service

49. Le règlement de Paris énumère les circonstances dans lesquelles les interruptions et les restrictions du service peuvent avoir lieu. Cela est conforme à l'obligation de continuité du service public, celui-ci devant être fourni de manière régulière, sauf dans les cas prévus par la réglementation. C'est le cas du cas de force majeure, des travaux et de la lutte contre l'incendie. Ces cas particuliers impliquent des obligations en matière d'information des abonnés.

Les conditions générales de VIVAQUA prévoient à l'article 34 que VIVAQUA se réserve le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent. VIVAQUA pourrait compléter cette disposition en indiquant quelles situations sont visées et les obligations d'information qui en découlent.

VIVAQUA pourrait s'inspirer de VMM, qui indique à l'article 3, §2 que les interruptions ou restrictions sont envisageables en cas de travaux de réparation, renouvellement, modification, déplacement ou entretien, en précisant que leur étendue et leur durée doit être limitée au minimum afin de créer le moins de désagrément possible pour les clients. Ceux-ci sont informés de la réalisation des travaux en principe trois jours à l'avance.

IV.2.10 Information et réclamations

50. Il serait utile de prévoir une section relative à l'information des consommateurs ainsi qu'aux possibilités de réclamation.

Les conditions générales de VMM contiennent des chapitres intitulés « *Toegang en Informatie* » et « *Klachtenbehandeling en rapportering* ». Le distributeur tient à disposition du client les informations relatives à la pression et au débit de l'eau. L'abonné reçoit également, par téléphone, internet ou courrier, les informations récentes relatives à la qualité et la fourniture de l'eau potable dans sa zone de distribution. Le distributeur fournit sur simple demande une brochure d'information relative à la facture d'eau intégrale. La brochure est envoyée à tout nouveau client avec sa première facture. Des efforts pourraient être fournis afin d'encourager la diffusion active de l'information, et non se contenter de la mise à disposition sur demande.

En outre, à Paris, des points d'information spécialisés sont à disposition des abonnés, auxquels ces derniers peuvent adresser leurs questions et demandes d'information ou de documentation.

Cela permet de renforcer la confiance dans le service public fourni, conformément au principe de proximité des pouvoirs publics avec les citoyens.

Dans le règlement de Paris, les réclamations doivent être introduites par écrit, à l'adresse figurant sur les factures. Eau de Paris s'engage à fournir une réponse écrite motivée dans les 5 jours.

L'article 48 des conditions générales de VIVAQUA prévoit que toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite par écrit dans les 12 mois suivant l'établissement de la facture.

IV.2.11 Traitement des données personnelles

51. Suite à l'entrée en vigueur du règlement général sur les données personnelles, il convient d'être attentif à cet aspect de la question.

VIVAQUA énonce à l'article 4 les finalités du traitement des données à caractère personnel. Cette disposition pourrait être complétée par les droits des usagers en matière de traitement des données personnelles, tel que le droit à la rectification par exemple (prévu par le règlement VMM).

Le règlement de Paris semble le plus complet à cet égard. Il indique que le fichier informatique des données relatives aux usagers et aux abonnés est déclaré à la Commission nationale de l'informatique et des libertés. Il énonce les finalités et informe la personne de son droit d'information complémentaire, droit d'accès et droit de rectification. L'abonné ou l'utilisateur peut exercer ces droits auprès d'Eau de Paris, à l'adresse indiquée sur les factures.

*** * ***

TABLEAU COMPARATIF
CONDITIONS GÉNÉRALES DE DISTRIBUTION D'EAU
BRUXELLES-CAPITALE, FLANDRE ET WALLONIE

Méthodologie

Le présent tableau a pour objet de comparer les conditions générales de distribution d'eau en Région de Bruxelles-Capitale avec celles des autres Régions en Belgique. La première colonne, intitulée « Bruxelles-Capitale – VIVAQUA », reprend dans l'ordre, article par article, les conditions générales de VIVAQUA. Cette première colonne définit donc la structure suivie.

Nous avons ensuite entrepris d'identifier pour chaque disposition, son équivalent en Wallonie et en Flandre. Les structures étant différentes de celle de Bruxelles-Capitale, les articles des deuxièmes et troisièmes colonnes ne sont pas dans le même ordre.

BRUXELLES-CAPITALE VIVAQUA	WALLONIE Règlement général de distribution (Arrêté ministériel du 18 mai 2007)	FLANDRE VMM
<p>CHAPITRE I : Généralités</p> <p>Art. 1 : Terminologie commune</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abonné - Usager - Immeuble - Amont, aval <p>Terminologie relative à la distribution d'eau</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réseau public de distribution d'eau - Conduite-mère - Raccordement au réseau public de distribution d'eau - Installation privée - Abonnement à la distribution d'eau 	<p>CHAPITRE I : Définitions</p> <p>Art. 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abonné - Charge du service - Compteur - Coût-vérité à la distribution - Coût-vérité à l'assainissement - Distributeur - Installation privée de distribution - Logement - Service - Raccordement - Usager 	<p>CHAPITRE I : Définitions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Installation privée - Agent de contrôle - Distributeur - Consommation annuelle moyenne - Raccordement - Client (abonné, usager) - ..

<p>- Logement</p> <p>Art. 2 : Respect des dispositions édictées</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ordonnance du 8 septembre 1994 2. Ordonnance du 30 mars 1995 3. Les conditions générales sont opposables de plein droit aux personnes qui bénéficient des services fournis par VIVAQUA 4. Le non-respect des présentes conditions est constaté par tous moyens 	<p>Règlement établi sur base du Code de l'eau Décret du 12 décembre 2002 Arrêté du Gouvernement wallon du 15 janvier 2004 Décret du 20 février 2003 Arrêté du Gouvernement wallon du 4 février 2004 Décret du 12 février 2004 Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2005 Arrêté du Gouvernement wallon du 14 juillet 2005 Arrêté du Gouvernement wallon du 14 juillet 2005 Décret du 7 novembre 2007 Décret-programme du 22 juillet 2010</p> <p>CHAPITRE VI : Compétence territoriale Art. 51 : Compétence territoriale La compétence territoriale est déterminée par les règles du Code judiciaire.</p>	<p>De inhoud van het algemeen waterverkoopreglement werd vastgesteld door de Vlaamse Regering in haar besluiten van 8 april 2011, 6 december 2013 en 5 februari 2016.</p> <p>Een aantal rechten en plichten van exploitanten en klanten werd reeds opgenomen in het Decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending en het Besluit van 13 december 2002 houdende reglementering inzake de kwaliteit en de levering van water bestemd voor menselijke consumptie.</p>
<p>Art. 3 : Contestations, compétence territoriale Compétence des tribunaux du lieu où est situé l'immeuble raccordé.</p>		
<p>Art. 4 : Protection de la vie privée Finalités du traitement des données à caractère personnel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Établissement des raccordements et intervention ultérieure + vérification des installations privées 2. Relevé de l'index du compteur + factures 3. Gestion des relations avec l'abonné et l'utilisateur 4. Opérations d'information 		<p>Art. 24 § 3. Elke klant laat zijn klantgegevens registreren bij de exploitant.</p> <p>De titularis heeft het recht om zijn gegevens te laten registreren bij de exploitant en kan wijzigingen melden aan de exploitant.</p> <p>De exploitant behandelt de gegevens overeenkomstig de wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Meteen schriftelijke, gedateerde en ondertekende aanvraag die hij tot de exploitant richt, kan de klant of de titularis die zijn identiteit aantoonst, inzage krijgen in zijn persoonlijke gegevens. Als die gegevens verkeerd zijn, kan hij de rechtzetting ervan vragen.</p> <p>Wanneer klantgegevens wijzigen, brengt de klant de exploitant daarvan onmiddellijk op de hoogte. Bij ingebruikname of stopzetting van een private waterwinning moet de klant dat melden aan de Vlaamse Milieumaatschappij. De nodige formulieren zijn beschikbaar op de website van de Vlaamse Milieumaatschappij of bij de gemeente.</p>

<p>CHAPITRE II : Installations de fourniture d'eau et raccordement au réseau public de distribution d'eau</p> <p>Art. 5 : Raccordement au réseau de distribution</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Le raccordement se termine au raccord aval du compteur. Le compteur doit se situer au même niveau que le point d'introduction du raccordement dans le bâtiment et le plus près possible de ce point. 2. Dans les autres cas, VIVAQUA se réserve le droit de placer à ses frais un compteur conformément au paragraphe précédent ou de limiter le raccordement de manière contractuelle. 3. Si un compteur est pourvu d'un bippasse, le raccordement se termine au raccord aval du compteur et à la bride en aval de la vanne du bippasse. 4. Dans le cas d'installation comprenant un dispositif de lutte contre l'incendie, établi à l'intérieur de l'immeuble et alimenté à titre précaire sans compteur, le raccordement se termine à la première bride à l'intérieur de l'immeuble. Toute modification de ce type de raccordement implique le placement d'un compteur desservant, outre l'installation domestique, l'installation de lutte contre l'incendie. 	
<p>Art. 6 : Zone de recul supérieure à 20 mètres</p> <p>VIVAQUA se réserve le droit d'imposer le placement du compteur dans une loge dont elle définit les caractéristiques et l'emplacement.</p>	<p>Art. 9 Alimentation en eau pour l'extinction des incendies</p> <p>En cas de demande par l'abonné d'une alimentation en eau pour l'extinction des incendies, le distributeur effectue un double raccordement : le premier destiné à la consommation humaine, le second exclusivement destiné à l'extinction. Pour ce second raccordement, les débit et pression demandés par le Service Régional d'Incendie compétent ne sont pas garantis par le distributeur.</p>
<p>Art. 7 : Conditions d'implantation du raccordement</p> <p>Le compteur est placé dans un local de l'immeuble. Si aucun local de l'immeuble ne permet de rencontrer les conditions ci-avant ou si le recul de l'immeuble est supérieur à 20 mètres par rapport au domaine public, le compteur est placé dans une loge prévue à cet effet. Dans le cas de circonstances dûment justifiées, le distributeur</p>	

	peut déroger à ce principe sur base conventionnelle avec l'abonné.	
<p>Art. 7 : Droit au raccordement au réseau public de distribution d'eau et à l'abonnement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Toute demande de placement d'un raccordement ou d'abonnement doit émaner du titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie ou d'emphytéose sur l'immeuble ou être revêtue de son accord exprès. 2. L'abonnement est accordé sur base des présentes conditions générales et de toute autre, dûment justifiée par VIVAQUA. 3. VIVAQUA se réserve le droit d'imposer des conditions spéciales à l'abonné qui dispose d'une eau de toute autre provenance. 4. Sauf résiliation, l'abonnement se renouvelle par tacite reconduction d'année en année. 	<p>Art. 2 : Droit au raccordement</p> <p>Toute personne titulaire d'un droit réel sur un immeuble a droit, à sa demande et à sa charge, à ce que cet immeuble soit raccordé au réseau de distribution publique de l'eau.</p>	
<p>Art. 8 : Demande de placement du raccordement au réseau public de distribution d'eau</p> <p>La demande de placement est introduite auprès de VIVAQUA au moyen d'un formulaire mis à la disposition du propriétaire et contenant notamment les données utiles à l'identification du demandeur. VIVAQUA détermine les dispositions à prendre pour l'installation du raccordement et en particulier le choix de son emplacement et de sa section, si possible en accord avec le demandeur.</p>	<p>Art. 3 : Demande de placement, information sur le prix et modalités du raccordement</p> <p>La demande est introduite auprès du distributeur par le titulaire du droit réel au moyen d'un formulaire de demande de raccordement que le distributeur tient à sa disposition.</p>	<p>De aansluiting op het openbaar waterdistributienetwerk : aanvraag, overname en opzeg</p> <p>Art. 2 :</p> <p>§1. Een verzoek tot aansluiting wordt gericht tot de exploitant.</p> <p>§2. Als er al een aftakking aangelegd is en de waterlevering gestopt werd, wordt die opgestart via een vernieuwde indienstelling van de waterlevering. De waterlevering en de bijbehorende rechten en plichten gaan in vanaf de datum van de hernieuwde indienstelling van de waterlevering of, in geval van verzuim van de aanvraag tot indienstelling, vanaf het moment waarop de klant feitelijk van de waterlevering gebruik maakt.</p> <p>§3. Als een volgende klant de levering voor een aansluitende periode overneemt, kan die levering worden geregeld via een tegensprekelijke overname.</p>

<p>Art. 9 : Délai de placement VIVAQUA effectue le placement de toute raccordement dans le plus court délai possible.</p>	<p>Art. 4 : Réalisation – Modification – fin de service : Modalités Sauf cas de force majeure, le travail doit être réalisé par le distributeur dans les 30 jours de la réception de l'accord formel du demandeur sur le devis et sous réserve des conditions d'exécution prévues dans ce dernier.</p>	
<p>Art. 10 : Propriété, prix et modalités 1. Le raccordement appartient à VIVAQUA et est placé aux frais de l'abonné.</p>	<p>Art. 4 : Les travaux de réalisation du raccordement sont à charge de l'abonné et font l'objet d'un devis. Sans préjudice de l'article 10, le raccordement appartient au distributeur qui en assume la responsabilité et l'entretien.</p>	<p>De huisaansluiting is eigendom van de exploitant, zonder afbreuk te doen aan bestaande zakelijke rechten die voor de inwerkingtreding van dit besluit werden gevestigd. De exploitant zorgt voor de goede uitvoering ervan en draagt de kosten. Als de werkzaamheden door de klant of titularis aangevraagd worden of als ze noodzakelijk zijn door schade of storing die de klant of titularis heeft aangericht, kan de exploitant hiervoor een bijdrage vragen aan de klant.</p>
<p>2. Le prix du placement est payable par anticipation et est fixé périodiquement par VIVAQUA.</p>	<p>Art. 4 : Le raccordement doit être entièrement payé avant sa mise en service.</p>	
<p>3. À la réception du formulaire dûment complété et signé, VIVAQUA établit et adresse au demandeur un devis, ainsi que les conditions générales et le formulaire de demande d'abonnement à renvoyer dûment signer.</p>	<p>Art. 3 : Demande de placement, information sur le prix et modalités du raccordement À la suite de la demande de raccordement, le distributeur établit et transmet au demandeur un devis.</p>	<p>Art. 6 \$2. De prijsofferte voor elke nieuwe, te herstellen of te wijzigen huisaansluiting wordt door de exploitant opgesteld in een document dat de uitvoeringsmodaliteiten voor de werkzaamheden, de totale geraamde prijs, de samenstellende elementen ervan en de betalingsmodaliteiten, alsook de nodige informatie over de samenstelling van de huisaansluiting bevat. De samenstellende elementen van het totale werk worden niet meegedeeld in geval van een forfaitaire prijsberekening per eenheid.</p>
<p>4. Le prix total s'entend ferme et définitif. Il ne peut être modifié durant les deux mois qui suivent sa date d'envoi.</p>	<p>Art. 3 : Le prix total s'entend ferme et définitif, sauf circonstance imprévisible.</p>	<p>De prijsofferte wordt gratis door de exploitant opgesteld en wordt in principe bezorgd binnen vijftien werkdagen nadat de aanvrager alle nodige gegevens en inlichtingen aan de exploitant heeft</p>

	<p>L'établissement du devis est gratuit. Sa durée de validité est de deux mois à compter de sa date d'envoi.</p> <p>Art. 4 : Réalisation – Modification – fin de service : Modalités</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les travaux de réalisation du raccordement sont à charge de l'abonné et font l'objet d'un devis. Le raccordement doit être entièrement payé avant sa mise en service. Lorsque l'abonné sollicite la modification du raccordement ou la fin du service, les travaux sont également à sa charge et font également l'objet d'un devis. Le devis est transmis au demandeur dans les 10 jours calendriers qui suivent la réception de sa demande. Un acompte s'élevant à 50% maximum du devis peut être réclamé par le distributeur. 2. Lorsque l'abonné demande de mettre fin au service, le distributeur prend toutes les dispositions techniques pour y procéder sans dommages pour la sécurité et la salubrité. 3. Les frais de modifications apportées au raccordement par le distributeur sont à charge de celui-ci. 4. Sans préjudice de l'article 10, le raccordement appartient au distributeur qui en assume la responsabilité et l'entretien. 	<p>verstrekt. De offerte is ten minste twee maanden geldig.</p> <p>Art. 6</p> <p>§3. De exploitant waarschuwt de klant, of bij ontstentenis ervan de titularis, als er werkzaamheden aan de huisaansluiting zullen plaatsvinden.</p> <p>§ 4. De kosten voor een nieuwe aftakking en voor wijzingen van de aftakking die door de klant of titularis om persoonlijke of technische redenen noodzakelijk worden geacht, zijn ten laste van de aanvrager.</p> <p>De wijzigingen die de exploitant verplicht is aan te brengen ten gevolge van het specifieke gebruik van de huisaansluiting door de klant, zijn ten laste van de klant.</p>
<p>Art. 11 : Dispositions particulières</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Chaque immeuble alimenté doit disposer d'un raccordement particulier. VIVAQUA apprécie les cas où l'établissement d'un ou plusieurs raccordements supplémentaires se justifierait. VIVAQUA peut, lorsqu'il s'agit de plus de 50 logements ordinaires ou d'immeubles à usage spécial pour lesquels les interruptions peuvent être très préjudiciables, imposer tout dispositif 	<p>Art. 6 : Nombre de compteurs par raccordement</p> <p>Chaque raccordement doit être muni d'au moins un compteur.</p> <p>Pour les nouveaux raccordements, un compteur sera placé afin de comptabiliser de manière individualisée la consommation de chaque logement, activité commerciale ou bâtiment.</p> <p>Pour les raccordements existants, le distributeur peut, à ses frais, en accord avec l'abonné ou à la demande de celui-ci, dans un local technique mis à sa disposition,</p>	<p>De aftakking</p> <p>Art. 6</p> <p>Per onroerend goed wordt in één aftakking voorzien. Als de aanvrager meer aftakkingen wil, bepaalt de exploitant in overleg met hem het aantal aftakkingen en de bijbehorende voorwaarden.</p> <p>Ter hoogte van elke aftakking die in gebruik is, moet een watermeter aanwezig zijn. Bij nieuwbouw wordt voor een individuele</p>

<p>technique réduisant au minimum les risques d'interruption.</p>	<p>remplacer le compteur qui enregistre les consommations de plusieurs logements par une batterie de compteurs permettant d'enregistrer de manière individualisée la consommation de chaque logement. Un compteur être prévu pour l'enregistrement des consommations communes.</p> <p>En cas de modification du nombre de logements, la transformation du raccordement est à charge du demandeur.</p> <p>Le raccordement de l'installation intérieure du logement à chaque compteur individuel reste à charge du ou des propriétaires.</p> <p>Par dérogation, si un raccordement, existant au jour de l'entrée en vigueur du Décret, n'est pas muni de compteur, il doit en être équipé par le distributeur et à sa charge avant le 31 décembre 2005.</p> <p>Au cours de cette période transitoire, en cas d'un raccordement non muni de compteur, la tarification uniforme instaurée par l'article 34 est appliquée par raccordement.</p>	<p>bemetering per wooneenheid gezorgd. De exploitant bepaalt in overleg met de aanvrager de voorwaarden voor de installatie van de watermeters. Bij bestaande gebouwen met meerdere wooneenheden wordt de niet-individuele bemetering tijdelijk behouden.</p>
	<p>Art. 7 : Conditions d'implantation du raccordement</p> <p>Le tracé de tout nouveau raccordement doit en principe se faire perpendiculairement à l'axe de la voirie.</p> <p>Un robinet de voirie peut être placé sur le raccordement.</p> <p>L'emplacement du compteur à l'intérieur du bâtiment se situe près du mur de façade, au plus près de la voirie.</p> <p>Le compteur est placé de manière à en faciliter l'accès, le relevé d'index, la surveillance, le fonctionnement régulier, le remplacement, la réparation.</p> <p>Le compteur est placé dans un local de l'immeuble. Si aucun local de l'immeuble ne permet de rencontrer les conditions ci-avant ou si le recul de l'immeuble est supérieur à 20 mètres par rapport au domaine public, le compteur est placé dans une loge prévue à cet effet. Dans le cas de circonstances dûment justifiées, le distributeur peut déroger à ce principe sur base conventionnelle avec l'abonné.</p>	<p>Art. 6</p> <p>Het traject van de aftakking en de opstelling worden in onderling overleg met de aanvrager bepaald, zodat de algemene veiligheid, de instandhouding en de normale werking van de elementen van de aftakking en het toebehoren verzekerd zijn, het verbruik gemakkelijk gemeten kan worden en het toezicht, het nazicht en het onderhoud ervan gemakkelijk uitgevoerd kunnen worden.</p>

<p>2. Le raccordement doit demeurer libre de toute entrave rendant son accès difficile. Il est interdit d'établir toute construction ou tout revêtement non démontable à l'aplomb de la partie souterraine du raccordement. Les frais résultant de travaux de démolition rendus nécessaires par le fait de l'abonné sont à charge de ce dernier. La responsabilité de VIVAQUA est limitée à la partie accessible du raccordement.</p>	<p>Le placement de compteurs individuels dans un immeuble requiert la mise à disposition d'un local technique unique pour installer ceux-ci.</p>	
<p>3. À l'intérieur du bâtiment, le raccordement jusqu'au compteur doit rester visible et facilement accessible.</p>		
<p>4. Dans le cas où, par le fait ou l'omission de l'abonné, l'immeuble serait alimenté par plusieurs raccordements, utilisés ou non, les redevances liées à cette situation restent à charge de l'abonné jusqu'à ce que leur sectionnement ait été réalisé, ou jusqu'à la mise en conformité de l'alimentation.</p>		
<p>5. Dans un immeuble sis sur le territoire desservi par VIVAQUA ainsi que sur un ou des territoires desservis par un ou d'autres distributeurs d'eau, la fourniture d'eau sera subordonnée à l'accord des distributeurs intéressés et soumise à d'éventuelles conditions spéciales.</p>		
<p>Art. 12 : Résiliation d'abonnement</p>		
<p>1. VIVAQUA a, en tout temps, le droit de mettre fin à l'abonnement par lettre recommandée, adressée à l'abonné, moyennant préavis d'un mois. La résiliation prend effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné.</p>	<p>Art. 4 : 2. Lorsque l'abonné demande de mettre fin au service, le distributeur prend toutes les dispositions techniques pour y procéder sans dommages pour la sécurité et la salubrité.</p>	<p>De aansluiting op het openbaar waterdistributienetwerk : aanvraag, overname en opzeg Art. 2 : De klant kan op elk moment de waterlevering opzeggen, via een melding aan de exploitant. De exploitant bevestigt de vraag tot opzegging en maakt</p>

<p>2. L'abonné peut également résilier l'abonnement dans les mêmes conditions, par lettre recommandée adressée à VIVAQUA. La résiliation prend effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné. Cette résiliation n'est recevable que si l'immeuble est inoccupé ou si les occupants marquent leur accord écrit à ce sujet.</p>		<p>met de klant een afspraak rond de opname van de watermeterstand. De eindwatermeterstand wordt uiterlijk 1 maand na de aanvraag van de opzegging opgenomen door de exploitant of zijn aangestelde, tenzij de opname van de watermeterstand wordt verhinderd of met goedkeuring van de klant een latere datum voor opname van de watermeterstand wordt afgesproken.</p> <p>§5. Een vraag tot afkoppeling of verwijdering van de aftakking moet door de klant of titularis gericht worden aan de exploitant en is alleen mogelijk als het onroerend goed onbewoond of in onbruik is, of voor zover alle bewoners of gebruikers er schriftelijk mee akkoord gaan. De afkoppeling en uitname wordt uitgevoerd op kosten van de aanvrager.</p> <p>De aftakking kan, om redenen van volksgezondheid, veiligheid of exploitatie, door de exploitant of zijn aangestelde altijd afgekoppeld en geheel of gedeeltelijk verwijderd worden. De kosten hiervoor zijn niet ten laste van de klant of titularis tenzij door deze een aantoonbare fout werd begaan die in oorzakelijk verband staat met de reden voor de afkoppeling of met de gehele of gedeeltelijke verwijdering van de aftakking.</p>
<p>Art. 13 : Conséquences de la résiliation</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'abonné conserve les obligations et les responsabilités, définies par les présentes conditions générales, qui pourraient naître pendant la période d'un mois après la date pour laquelle la résiliation a été valable notifiée. 2. La résiliation entraîne de droit l'enlèvement du compteur et le sectionnement du raccordement aux frais de la partie renonçante. Dans l'immeuble pourvu de plusieurs compteurs de VIVAQUA, la 		<p>Art. 2</p> <p>§4. De verplichtingen die inherent zijn aan de waterlevering, houden voor de vertrekkende klant op vanaf de datum van de opname van de eindwatermeterstand. De vertrekkende klant blijft echter verplicht om alle verbintenissen ten opzichte van de exploitant na te leven voor zover die ontstaan zijn voor die datum, met behoud van toepassing van de bepalingen van artikel 20.</p>

<p>résiliation pour une partie de l'immeuble entraîne le sectionnement de la dérivation qui la dessert et l'enlèvement du compteur.</p> <p>3. Les sommes dues par l'abonné deviennent de plein droit et immédiatement exigibles en totalité par le seul fait de cette résiliation.</p>		
<p>Art. 14 : Défaut de résiliation À défaut de résiliation de l'abonnement, l'abonné reste tenu de toutes ses obligations envers VIVAQUA, même s'il n'y a pas eu consommation.</p>		
<p>Art. 15 : Calibre du compteur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIVAQUA détermine le calibre du compteur et juge de la nécessité de son remplacement. 2. Lorsque le calibre du compteur n'est plus approprié aux volumes d'eau à fournir, le remplacement de cet appareil s'effectue aux frais de l'abonné. 	<p>Art. 8 : Détermination du type et du diamètre du compteur</p> <p>Le distributeur détermine le type et le calibre du compteur en fonction des besoins de l'abonné ou de l'utilisateur et des prescriptions techniques.</p> <p>Les caractéristiques techniques sont choisies par le distributeur en adéquation avec les besoins en eau du demandeur. Celui-ci transmet les informations les plus précises possibles sur ses besoins en eau présents et futurs.</p> <p>Le dimensionnement tiendra également compte des caractéristiques du réseau de distribution existant (notamment diamètre des conduites et de pression) et du tracé du raccordement.</p> <p>En principe, le diamètre du raccordement sera inférieur à celui des conduites du réseau de distribution sur lequel il est branché. Le diamètre du compteur sera d'un diamètre égal ou parfois inférieur au diamètre de la conduite du raccordement.</p> <p>Le distributeur peut, au besoin, remplacer le compteur de l'abonné par un compteur d'un diamètre supérieur ou inférieur afin de comptabiliser de la manière la plus exacte possible la consommation en eau.</p>	
<p>Art. 16 : Compteurs multiples</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'abonné peut solliciter le placement d'autant de compteurs de VIVAQUA qu'il y a de logements qui composent l'immeuble. 2. ... 		

<p>3. ... 4. Les indications des compteurs privés ne sont pas relevées par VIVAQUA</p>		
<p>Art. 17 : Prise d'eau provisoire</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIVAQUA a la faculté d'accorder à titre précaire aux entrepreneurs de travaux, forains et autres usagers temporaires, une prise d'eau provisoire soumise aux présentes conditions ainsi qu'aux conditions spéciales. 2. Tout défaut de paiement entraîne, après mise en demeure, la reprise du matériel mis à disposition par VIVAQUA, et la facturation de tous les frais relatifs à cette opération, sans préjudice de poursuites judiciaires. 	<p>Art. 5 : Prise d'eau provisoire</p>	
<p>Art. 18 : Installation privée</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'installation privée est placée, modifiée, réparée et entretenue par les soins, aux frais et sous la responsabilité de l'abonné. 2. L'abonné est tenu d'indemniser VIVAQUA pour les volumes d'eau perdus par des fuites non enregistrées si celles-ci lui sont imputables. 3. Dans tous les cas de fraude, il sera compté, outre les volumes d'eau détournés, soit un montant forfaitaire, fixé périodiquement par VIVAQUA, pour frais de remise en état du raccordement et pour frais techniques et administratifs de récupération, sans préjudice de poursuites judiciaires, soit une indemnité correspondant au préjudice réel si ce dernier n'est manifestement pas couvert par le montant forfaitaire prévu. 4. La jonction entre les installations privées d'un même immeuble, alimentées par deux raccordements distincts, ne peut être exécutée sans autorisation écrite de VIVAQUA. 		<p>Art. 6</p> <p>Het traject van de aftakking op privé-eigendom moet vrij zijn van enige constructie, niet-wegneembare bekleding of beplantingen, of moet in een mantelbuis geplaatst worden zodat de exploitant zonder moeilijkheden aan de aftakking kan werken. Als de aftakking voor een gedeelte binnen het gebouw loopt, moet ze zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk blijven. De klant of titularis moet de plaats waar de watermeter zich bevindt, in nette staat houden en moet ervoor zorgen dat de watermeter altijd veilig onderhouden en afgelezen kan worden. De klant of titularis als bewaarder van de aftakking treft als een goede huisvader de nodige schikkingen om iedere oorzaak van beschadiging en verontreiniging te vermijden. Hij verzekert de bescherming tegen onder andere bevroering van het toegankelijke gedeelte van de aftakking en van de plaats waar de watermeter zich</p>

		<p>bevindt. Hij brengt de exploitant onmiddellijk op de hoogte van elke onregelmatigheid, beschadiging, elke afwijking van of strijdigheid met de gangbare wettelijke en technische voorschriften die hij redelijkerwijze kan vaststellen. Als die het gevolg zouden zijn van een tussenkomst of van nalatigheid van de klant of titularis, zullen de kosten voor de herstelling of vervanging voor zijn rekening zijn.</p>
<p>Art. 19 : Protection de l'installation privée</p>		
<p>Art. 20 : Dispositifs interdits</p>		
<p>CHAPITRE IV : Abonné et abonnement</p>		
<p>Art. 29 : L'abonné</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit ou d'un autre droit réel principal (usage, habitation, superficie ou emphytéose) sur un immeuble raccordé bénéficie automatiquement des abonnements à la distribution d'eau qui sont affectés à l'immeuble. 2. Si ce droit est indivis entre plusieurs titulaires, ceux-ci sont tenus solidairement et indivisiblement envers VIVAQUA. (...) 3. Les obligations de l'abonné lient indivisiblement ses héritiers et ayants droit. 4. En cas de mutation du droit réel susmentionné, le vendeur et l'acquéreur sont tenus de le signaler à VIVAQUA dans les quinze jours de calendrier suivant l'acte de mutation. À défaut d'avoir fait relever l'index du compteur par VIVAQUA ou de l'avoir relevé contradictoirement eux-mêmes, le vendeur et l'acquéreur sont solidairement et indivisiblement tenus au paiement des 	<p>Art. 11 : Changement d'abonné</p> <p>En cas de changement d'abonné, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels sont tenus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'en informer le distributeur dans les huit jours calendrier - De communiquer le ou les index sur base d'une procédure contradictoire ou de solliciter au même moment un relevé par un agent du distributeur. <p>À défaut, l'ancien et le nouveau titulaire de droits réels seront solidairement et indivisiblement tenus au paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation jusqu'à accomplissement de cette obligation.</p>	

<p>sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation.</p> <p>5. En cas de changement d'utilisateur, l'abonné et l'ancien usager sont tenus de le signaler à VIVAQUA au plus tard quinze jours de calendrier précédant le changement, en vue de l'établissement des comptes. À défaut de cette information et de la communication d'un index (relevé contradictoirement ou par VIVAQUA), l'abonné est tenu envers VIVAQUA.</p>		
<p>Art. 30 : Election de domicile Pour tout ce qui concerne l'application des présentes conditions générales, l'abonné et l'utilisateur font élection de domicile dans l'immeuble pour lequel les abonnements sont accordés. Toute invitation à payer, toute communication, tout avertissement sont considérés comme leur ayant été remis lorsqu'ils ont été déposés dans l'immeuble.</p>		
<p>Art. 31 : Responsabilité de l'abonné</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'abonné est responsable envers VIVAQUA de tout ce qui concerne la distribution d'eau et notamment du paiement des factures ; il ne peut se prévaloir de conventions particulières conclues avec des tiers. 2. L'abonné répond en conséquence comme s'il était son fait personnel de tout fait ou omission de toute personne se trouvant, même momentanément et même sans titre, dans l'immeuble. 		
<p>CHAPITRE V : Fourniture d'eau et relevé</p> <p>Art. 32 : Nature des fournitures d'eau potable et responsabilité du distributeur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sauf à respecter les dispositions légales et réglementaires se rapportant à l'eau alimentaire distribuée par réseau public, VIVAQUA ne garantit pas l'invariabilité des caractéristiques de l'eau fournie. 	<p>CHAPITRE III : L'approvisionnement, l'utilisation et la qualité de l'eau</p> <p>Art. 12 : La mise à disposition Outre les prescriptions légales et réglementaires prévues dans le décret du 12 décembre 2002 relatif à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, le distributeur réalise sa mission de service public lorsqu'il assure, sauf</p>	<p>Waterlevering en waterkwaliteit</p> <p>Art. 3 §1. De exploitant levert water dat beantwoordt aan de Europese en Vlaamse kwaliteitseisen voor water, bestemd voor menselijke consumptie, inzonderheid aan de kwaliteitsnormen, vermeld in artikel 2 van het besluit van 13 december 2002, op het punt</p>

<p>2. Elle n'est en aucun cas responsable des dommages que pourrait subir tout usager par suite d'une modification des dites caractéristiques, d'une discontinuité de la fourniture, d'une variation de la pression ou d'une insuffisance de débit, pour quelque cause que ce soit, sauf s'ils sont imputables à un dol ou à une faute lourde dans le chef des délégués de VIVAQUA.</p>	<p>circstances exceptionnelles ou qui ne peuvent être raisonnablement maîtrisées, un approvisionnement régulier des immeubles raccordés au réseau public de distribution.</p> <p>Le distributeur veille à l'exécution dans les plus brefs délais de tous les travaux nécessaires pour garantir cet approvisionnement.</p> <p>Le distributeur garantit une pression statique au compteur de 2 à 10 bars, hors écart et cas isolé.</p> <p>Le distributeur garantit au compteur un débit minimum de 300 litres/heure dans les conditions habituelles d'exploitation du réseau, sauf disposition prise par le distributeur conformément aux articles R.314, 2° alinéa et R.320, § 4, du Code de l'eau, relatifs au fonds social de l'eau en Région wallonne.</p> <p>En cas d'interruption du service excédant huit heures consécutives, des moyens alternatifs d'alimentation sont mis en œuvre par le distributeur.</p> <p>Le distributeur est tenu d'effectuer le relevé des raccords qui ne répondent pas aux conditions d'un approvisionnement régulier pour fin 2006.</p> <p>Il établit un programme de mise en conformité de tous ces raccords aux conditions précitées. Il veille à l'exécution de ce programme dans les plus brefs délais. Il en détermine le calendrier de réalisation.</p> <p>Le relevé des raccords qui ne répondent pas aux conditions d'un approvisionnement régulier et le programme des mises en conformité des raccords sont transmis au Comité de contrôle de l'eau pour fin 2006. Ce Comité fait rapport au Ministre ayant l'Eau dans ses attributions pour le 31 mars 2007.</p> <p>La mise en conformité des raccords doit être réalisée pour le 31 décembre 2015. Sur base d'une demande dûment motivée, le Ministre ayant l'Eau dans ses attributions peut, après consultation de l'administration et du Comité de contrôle de l'eau, accorder un délai complémentaire de cinq ans. Cette dérogation est renouvelable une seule fois.</p>	<p>binnen een onroerend goed waar het water uit de kranen komt die gewoonlijk worden aangewend voor water, bestemd voor menselijke consumptie.</p> <p>§2. De exploitant zet alle passende middelen in om de continuïteit van de waterlevering op elk moment te verzekeren. De exploitant levert water onder normale druk op straatniveau. De klant moet zelf de nodige maatregelen treffen om de door hem gewenste druk en het door hem gewenste debiet te garanderen op de aftappunten.</p> <p>De exploitant kan de waterlevering onderbreken of beperken, telkens als werkzaamheden voor herstelling, vernieuwing, wijziging, verplaatsing, onderhoud of exploitatie dat vereisen. De exploitant zal zich inspannen om het aantal onderbrekingen of beperkingen en de duur ervan tot een minimum te beperken om de klant zo weinig mogelijk te hinderen. De betrokken klanten worden uiterlijk drie werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gebracht van de werken. In geval van onderbrekingen van minder dan 1 uur worden de betrokken klanten binnen een redelijke termijn voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gebracht van de werken. Dringende bewarende of schadebeperkende maatregelen mogen plaatsvinden voor het op de hoogte brengen van de betrokken klanten.</p>
---	--	--

<p>Art. 33 : Qualité de l'eau Conformément à l'arrêté du Gouvernement de la RBC du 24 janvier 2002 relatif à la qualité de l'eau distribuée par réseau :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIVAQUA est responsable de la qualité de l'eau jusqu'à la frontière entre le réseau public de distribution et l'installation de distribution privée. 2. Si l'eau sortant du robinet d'eau froide de la cuisine n'est pas potable, la responsabilité de VIVAQUA est limitée à la preuve de la potabilité visée au paragraphe 1. 3. S'il s'agit d'un établissement où l'eau froide est fournie au public, VIVAQUA doit informer Bruxelles Environnement et vérifier que l'abonné informe le public. En cas de menace sérieuse pour la santé publique et d'une coopération insuffisante de l'abonné, VIVAQUA doit, après avis de Bruxelles Environnement, interrompre la fourniture d'eau. 4. Tout consommateur peut obtenir auprès de VIVAQUA les informations adéquates et récentes sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et concernant la zone de distribution qui l'alimente. 	<p>Art. 17 : Article relatif à la qualité de l'eau Le distributeur doit prélever des échantillons représentatifs de la qualité des eaux consommées tout au long de l'année. Ces prélèvements sont répartis dans l'ensemble des réseaux de distribution à la fréquence fixée par le Gouvernement. Les valeurs paramétriques fixées par la législation doivent être respectées au point où les eaux sortent des robinets. (...) En vue d'assurer le contrôle de la qualité de l'eau, le distributeur peut accéder au raccordement et à l'installation privée de distribution sur base des dispositions reprises à l'article 18. Au moins une fois par an, le distributeur informe ses abonnés sur la qualité de l'eau distribuée pendant l'année civile écoulée. Le distributeur est tenu de communiquer à tout consommateur qui en fait la demande les informations adéquates et récentes sur la qualité de l'eau fournie dans la zone de distribution qu'il alimente. Le distributeur d'eau ne peut fournir de l'eau à destination de la consommation humaine lorsque sa salubrité et sa propreté ne sont pas assurées. Lorsque les eaux destinées à la consommation humaine constituent un danger potentiel pour la santé des personnes, le fournisseur interrompt leur distribution, restreint leur utilisation ou prend toute mesure nécessaire pour protéger la santé des personnes. Dans ce cas, il en informe immédiatement les consommateurs et leur prodigue les conseils nécessaires. Chaque fournisseur doit établir une procédure appelée plan interne d'urgence et d'intervention, à suivre en cas de survenance d'événement relatif à la qualité de l'eau.</p>	<p>Art. 3 De exploitant kan de waterlevering onderbreken of beperken, telkens als werkzaamheden voor herstelling, vernieuwing, wijziging, verplaatsing, onderhoud of exploitatie dat vereisen. De exploitant zal zich inspannen om het aantal onderbrekingen of beperkingen en de duur ervan tot een minimum te beperken om de klant zo weinig mogelijk te hinderen. De betrokken klanten worden uiterlijk drie werkdagen voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gebracht van de werken. In geval van onderbrekingen van minder dan 1 uur worden de betrokken klanten binnen een redelijke termijn voor de aanvang van de werkzaamheden op de hoogte gebracht van de werken. Dringende bewarende of schadebeperkende maatregelen mogen plaatsvinden voor het op de hoogte brengen van de betrokken klanten. Als de uitgevoerde werkzaamheden de kwaliteit van het water, bestemd voor menselijke consumptie, kunnen beïnvloeden, moet de exploitant de klant informeren over de situatie en de maatregelen die getroffen moeten worden vóór de watervoorziening door de klant weer in gebruik genomen kan worden. §3. Als niet aan de kwaliteitseisen voor het water bestemd voor menselijke consumptie wordt voldaan, of bij een onmiddellijke en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid moeten alle verplichtingen worden</p>
--	--	--

		<p>nageleefd, vermeld in artikel 6, §2, van het decreet van 24 mei 2002, en in artikel 13 en 14 van het besluit van 13 december 2002.</p> <p>Bij een onmiddellijke en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid kan de exploitant de waterlevering afsluiten waarbij de procedure, vermeld in artikel 14 van het besluit van 13 december 2002, wordt gevolgd. Als niet aan de kwaliteitseisen voor het water bestemd voor menselijke consumptie wordt voldaan, of bij een onmiddellijke en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid moeten alle verplichtingen worden nageleefd, vermeld in artikel 6, §2, van het decreet van 24 mei 2002, en in artikel 13 en 14 van het besluit van 13 december 2002.</p> <p>Bij een onmiddellijke en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid kan de exploitant de waterlevering afsluiten waarbij de procedure, vermeld in artikel 14 van het besluit van 13 december 2002, wordt gevolgd.</p>
<p>Art. 34 : Restrictions VIVAQUA se réserve le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.</p> <p>Art. 35 : Droit à la fourniture d'eau 1. Toute personne physique résidant dans un immeuble à usage d'habitation pour lequel un raccordement ou un abonnement a été réalisé, a droit à la distribution d'eau potable pour sa consommation domestique. Aucune interruption de fourniture d'eau ne peut</p>		<p>Afsluiten en heraan sluiten Art. 5 §1. Als de exploitant ter uitvoering van artikel 5, §5, 3° tot en met 5°, van het decreet van 24 mei 2002 op zijn initiatief de waterlevering bij een huishoudelijke klant wil afsluiten, dient hij een aanvraag tot afsluiting in bij de toezichthoudende</p>
<p>Art. 14 : Interruption de la fourniture d'eau La distribution publique d'eau à un immeuble affecté en tout ou en partie à l'habitation ne peut être interrompue que dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour protéger la santé publique, la salubrité ou la continuité du service ; - À la demande de l'usager ; 		

<p>intervenir pour d'autres raisons que celles prévues aux présentes conditions générales, conformément à l'Ordonnance du 8 septembre 1994.</p> <p>2. Droit à l'évacuation de ses eaux usées et pluviales.</p> <p>3. En cas de nécessité technique impérieuse, VIVAQUA a le droit d'interrompre immédiatement la fourniture d'eau.</p> <p>4. L'existence d'installations privées présentant un risque grave de pollution de l'eau de la distribution publique et/ou de l'environnement, justifie l'interruption immédiate de la fourniture d'eau.</p> <p>5. Lorsque, par application des présentes conditions, la fourniture d'eau est interrompue, elle n'est rétablie, à la demande de l'abonné et aux frais de qui il appartiendra, qu'après que l'abonné se soit acquitté de ses obligations éventuelles envers VIVAQUA, y compris le paiement des factures impayées, sans préjudice des droits d'un nouvel usager. La présentation d'un bail fait présumer l'accord de l'abonné sur le rétablissement de la fourniture d'eau en faveur d'un nouvel usager. Ce rétablissement ne peut s'effectuer sans qu'un agent de VIVAQUA ait accès au compteur.</p> <p>6. VIVAQUA poursuit la mise en conformité des mesures qu'elle prescrit concernant les installations privées, ainsi que l'accès dans l'immeuble nécessité par des motifs techniques, par toutes voies de droit, après mise en demeure, sans préjudice de l'interruption éventuelle de la fourniture d'eau dans le cadre de l'article 5 de l'Ordonnance du 8 septembre 1994.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - En exécution d'une décision judiciaire rendue pour non-paiement et autorisant le recours à l'interruption de la distribution ; - En cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, conformément à l'article 18. <p>La distribution publique d'eau à un immeuble qui n'est pas affecté à l'habitation ne peut être interrompue que dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans les cas prévus par ou en vertu du décret ; - À la demande de l'utilisateur - En cas de non-paiement après mise en demeure - En cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, conformément à l'article 18. <p>Lorsque le service est interrompu pour raisons de sécurité ou de santé publique, le distributeur informe immédiatement le bourgmestre de la commune concernée, en précisant les causes de l'interruption.</p> <p>Lorsque le service est interrompu suite à une décision de justice, le présent du CPAS est informé sans délai par le distributeur de l'interruption.</p> <p>L'interruption du service se fait par fermeture du robinet de voirie, par fermeture et scellement du robinet avant compteur ou par bouchonnage de la prise en voirie.</p> <p>Lorsque la distribution a été interrompue par le fait ou par la faute de l'utilisateur ou de l'abonné, elle est rétablie à sa demande et à ses frais après qu'il se soit acquitté de toutes ses obligations envers le distributeur, sans préjudice du droit à la distribution pour un nouvel usager.</p>	<p>ambtenaar Leefmilieu die al dan niet een bevel tot afsluiting verleent.</p> <p>De exploitant dient een aanvraag tot afsluiting in bij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu die al dan niet een bevel tot afsluiting verleent als hij de waterlevering bij een niet-huishoudelijke klant op zijn initiatief wil afsluiten om een van de volgende redenen:</p> <p>1° de niet-huishoudelijke klant weigert gevolg te geven aan de geadviseerde herstelmaatregelen voor de binneninstallatie bij een bedreiging voor de volksgezondheid en de veiligheid van de watervoorziening als vermeld in artikel 6, §2, vierde lid, en §4, tweede lid, van het decreet van 24 mei 2002;</p> <p>2° de niet-huishoudelijke klant stemt niet toe met of verzet zich tegen de keuring, vermeld in artikel 7, §3, of de inventarisatie-, controle- en onderhoudstaken, vermeld in artikel 7, §1 en §2, van het voormelde decreet.</p> <p>§3. De exploitant respecteert een minimumtermijn van zes weken tussen de kennisgeving en de effectieve afsluiting van de waterlevering.</p> <p>De verplichting, vermeld in het eerste lid, is niet van toepassing in de volgende gevallen:</p> <p>1° de effectieve afsluiting van de waterlevering vindt plaats bij een onmiddellijke en ernstige bedreiging voor de volksgezondheid;</p> <p>2° de effectieve afsluiting van de waterlevering vindt plaats op bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu die in dergelijke gevallen de minimumtermijn tussen de kennisgeving en de effectieve afsluiting van de waterlevering vastlegt in zijn bevel;</p>
--	--	---

		<p>3° de effectieve afsluiting van de waterlevering vindt plaats bij vermoeden dat het aangesloten onroerend goed onbewoond of in onbruik is;</p> <p>4° de effectieve afsluiting van de waterlevering vindt plaats na de vaststelling van fraude.</p> <p>§ 4. Als een huishoudelijke klant van oordeel is dat de afsluiting niet meer gerechtvaardigd is, kan hij met een gewone brief een heraansluiting bij de exploitant aanvragen. Als de exploitant binnen vijf werkdagen na de verzending van het verzoek de klant niet opnieuw aangesloten heeft of daarvoor geen actie ondernomen heeft, kan de huishoudelijke klant:</p> <p>1° een heraanluiting vragen volgens de procedure en de voorwaarden, vermeld in het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water, als de afsluiting is uitgevoerd na overeenkomstig gemotiveerd advies van de lokale adviescommissie;</p> <p>2° een heraanluiting vragen bij de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu volgens de procedure en de voorwaarden, vermeld in artikel 17, § 8, van het decreet van 24 mei 2002, als de afsluiting is uitgevoerd op bevel van de toezichthoudende ambtenaar Leefmilieu.</p>
	<p>Art. 15 : Suspension de la fourniture d'eau Le distributeur peut suspendre le service en cas de force majeure ou chaque fois que les nécessités de travaux de</p>	

	<p>réparation, de renouvellement, de modification, de déplacement, d'entretien ou d'exploitation le justifie.</p> <p>Le distributeur s'efforce de choisir les moments les moins gênants pour les usagers et d'en limiter le nombre et la durée.</p> <p>Sauf cas d'urgence, les usagers en sont informés préalablement, sous préavis de trois jours francs, par lettre circulaire ou adresse publique.</p> <p>Sans préjudice de l'article 12 du présent règlement et des dispositions du décret du 12 décembre 2002 relatif à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine, le distributeur répond d'une obligation de moyens quant aux actes du service.</p>	
<p>Art. 36 : Accès aux installations privées L'abonné ou l'utilisateur doit permettre aux délégués de VIVAQUA d'accéder facilement, sans danger, et en tout temps, aux raccordements, en ce compris le ou les compteurs, et aux installations privées pour y procéder</p>		<p>Art. 4 Milieuzorg §1. In het kader van zijn decretale milieuzorgplicht draagt de exploitant zorg voor het milieu zowel bij de productie van het water, bestemd voor menselijke consumptie, als bij de distributie ervan. De exploitant beheert en onderhoudt het openbaar waterdistributienetwerk in die mate dat waterverliezen minimaal zijn. Hij voert daarvoor de nodige metingen uit aan de ingangen en uitgangen van het distributienet en, in voorkomend geval, in het distributienet.</p> <p>De exploitant bevordert het duurzaam watergebruik bij de klant en de gebruikers, waarbij hij actieprogramma's en sensibiliseringscampagnes voor de diverse doelgroepen voert, met bijzondere aandacht voor kwetsbare doelgroepen.</p> <p>§2. De klant of titularis gebruikt in het kader van de milieuzorg bij de aanleg, het gebruik en het onderhoud van de binneninstallatie geen milieuschadelijke materialen, grond- of hulpstoffen.</p>
<p>Art. 18 : Accès aux installations et aux compteurs Dans le respect des principes de protection de la vie privée et après en avoir informé les occupants par écrit au moins dans les 48h qui précèdent, les préposés du distributeur porteurs d'une carte de service et munis de</p>		<p>Art. 24 § 1. De personeelsleden van de exploitant of zijn aangestelde hebben het recht private of publieke gebouwen te betreden met het oog op de uitvoering van de controle-, onderhouds- en</p>

<p>à toute constatation et vérification jugées nécessaires, notamment en vue de permettre une facturation correcte.</p>	<p>leur carte d'identité et les organismes de contrôle peuvent, en présence des occupants ou de leur représentant, accéder entre 8h et 20h, aisément et sans danger, au raccordement et à l'installation privée de distribution afin de procéder à toute opération visant le relevé des consommations et la vérification des installations et du compteur.</p>	<p>inventarisatietaken, vermeld in artikel 7 van het decreet van 24 mei 2002. De klant of titularis moet ervoor zorgen dat de exploitant gemakkelijk en zonder gevaar toegang kan hebben tot de privé-installatie om er iedere nodig geachte vaststelling en controle te verrichten.</p>
<p>Art. 37 : Enregistrement de la consommation L'enregistrement de la consommation est assuré au moyen du ou des compteurs de l'indication qu'ils fournissent sont seules prises en considération.</p>	<p>CHAPITRE V : Enregistrement des consommations – Tarification et facturation Art. 30 : Enregistrement des consommations Les volumes consommés sont enregistrés au moyen du compteur placé par le distributeur. Le moment et la périodicité du relevé des volumes consommés sont déterminés par le distributeur. Ce relevé doit avoir lieu au minimum une fois par an, et l'usager doit permettre au représentant du distributeur l'accès aux installations en vue d'effectuer ce relevé au moins une fois tous les cinq ans.</p>	
<p>Art. 38 : Relevé de la consommation 1. VIVAQUA effectue le relevé de la consommation lorsqu'elle l'estime nécessaire. Ses constatations sont consignées dans ses documents qui font seuls foi. 2. Ce relevé n'implique pas le contrôle de la consommation ; celui-ci incombe à l'abonné. 3. Le relevé des index de compteurs s'effectue par VIVAQUA ou, à sa demande et selon ses instructions, par l'usager ou l'abonné lesquels accomplissent cette formalité dans les cinq jours ; en cas de carence de l'usager et de l'abonné, VIVAQUA estime en équité les volumes d'eau utilisés, sans préjudice pour l'usager et l'abonné de se voir contraints de permettre l'accès au compteur par décision judiciaire et sous peine, le cas échéant, d'astreinte.</p>	<p>Art. 31 : Modalités du relevé d'index Le relevé d'index de compteur s'effectue par les agents du distributeur ou par un moyen de lecture à distance ou à défaut, par l'usager ou l'abonné lui-même. Ce relevé n'implique pas le contrôle de la consommation ; celui-ci incombe à l'abonné et à l'usager. Dans le délai imparti par le distributeur, l'usager ou l'abonné lui communique l'index du compteur par tout moyen mis à sa disposition. À défaut d'accomplissement de cette formalité, le volume des consommations est estimé selon les modalités prévues à l'article 32. Conformément à l'article 14, en cas d'empêchement dûment constaté d'accéder au compteur, le distributeur peut interrompre la fourniture d'eau.</p>	<p>Art. 13 De watermeterstand wordt opgenomen door de exploitant of zijn aangestelde, of, in voorkomend geval, door de klant zelf op de wijze die de exploitant vaststelt. De stand van de watermeter is bindend. De exploitant zorgt ervoor dat de klant automatisch of via de door hem aangestelde die de meterstand opneemt, geïnformeerd wordt als het verbruik, herrekend op jaarbasis, met minimum 50% en met minstens 100 m³ is toegenomen ten opzichte van de vorige verbruiksperiode.</p>
	<p>Art. 32 : Mode d'estimation forfaitaire des consommations</p>	<p>Als er geen watermeterstand verkregen werd of als de watermeter defect is, buiten gebruik is of</p>

	<p>À défaut de connaître l'index ou en cas de défaillance de l'enregistrement ou de détérioration du compteur, le volume des consommations est calculé sur base de la moyenne des consommations enregistrées chez l'utilisateur concerné durant les trois précédents cycles de facturation. En cas d'impossibilité d'appliquer cette méthode, la base de calcul est le cycle de facturation précédent ou, à défaut, la consommation journalière moyenne observée chez l'utilisateur ou tout autre moyen accepté par les deux parties.</p>	<p>verdwenen is, als hij om technische redenen niet meer kan worden getest of als de aftakking tijdelijk niet van een watermeter voorzien is, wordt het verbruikte volume berekend op basis van het geraamde of bij vorige opnames genoteerde verbruik. De exploitant kan evenwel rekening houden met het door de nieuwe watermeter aangegeven verbruik.</p>
<p>Art. 33 : Contrôle du compteur Le distributeur comme l'utilisateur ou l'abonné peuvent en tout temps demander le contrôle de fonctionnement du compteur par le Service de la Métrologie ou par un organe indépendant agréé dans le respect de la procédure contradictoire définie par le Service de la Métrologie. L'utilisateur et/ou l'abonné sont avertis par le distributeur des conditions financières de ce contrôle. Le compteur litigieux est démonté en présence de l'abonné ou de son représentant dûment mandaté, ou le cas échéant de l'utilisateur, et est mis sans délai sous scellés. Le distributeur place un nouveau compteur. Lorsque le compteur soumis au contrôle est conforme aux normes définies par la réglementation applicable en la matière, les frais de l'ensemble des opérations liées au contrôle sont à charge du demandeur. Lorsque le compteur n'est pas conforme, ces frais sont supportés par le distributeur mais si l'erreur de comptage est en faveur du consommateur, les consommations restent dues par le demandeur.</p>	<p>Art. 33 : Contrôle du compteur Le distributeur comme l'utilisateur ou l'abonné peuvent en tout temps demander le contrôle de fonctionnement du compteur par le Service de la Métrologie ou par un organe indépendant agréé dans le respect de la procédure contradictoire définie par le Service de la Métrologie. L'utilisateur et/ou l'abonné sont avertis par le distributeur des conditions financières de ce contrôle. Le compteur litigieux est démonté en présence de l'abonné ou de son représentant dûment mandaté, ou le cas échéant de l'utilisateur, et est mis sans délai sous scellés. Le distributeur place un nouveau compteur. Lorsque le compteur soumis au contrôle est conforme aux normes définies par la réglementation applicable en la matière, les frais de l'ensemble des opérations liées au contrôle sont à charge du demandeur. Lorsque le compteur n'est pas conforme, ces frais sont supportés par le distributeur mais si l'erreur de comptage est en faveur du consommateur, les consommations restent dues par le demandeur.</p>	<p>Als de klant een hoog verbruik van water, bestemd voor menselijke consumptie, vaststelt bij de opgave van de meterstand of bij de ontvangst van de jaarfactuur of eindfactuur, dat niet kan worden verklaard door gewijzigde afnamekarakteristieken, kan hij binnen de zes maanden na de factuurdatum van de jaarfactuur of eindfactuur contact opnemen met de exploitant. De exploitant hoeft niet aan te tonen of te verklaren waarvoor het geleverde water bestemd voor menselijke consumptie werd gebruikt.</p> <p>De exploitant adviseert de klant over te nemen maatregelen. Als uit een vergelijking met het watergebruik in voorafgaande perioden of op basis van kencijfers over het watergebruik vastgesteld kan worden dat het om een afwijkend verbruik gaat, voert de exploitant, ingeval het meerverbruik, herrekend op jaarbasis, minimum 50% en minstens 100 m³ bedraagt, binnen een redelijke termijn in onderling overleg kosteloos op verzoek en in aanwezigheid van de klant een eerste controleonderzoek uit waarbij de oorzaak van het afwijkende verbruik wordt onderzocht.</p> <p>In geval van twijfel over de goede werking van de watermeter voert de exploitant een controleonderzoek uit. Bij aangehouden betwisting</p>

		<p>heeft zowel de exploitant, als de klant het recht de technische controle van de watermeter te laten verrichten volgens de wettelijke reglementering op de metrologie. Als de aan de controle onderworpen watermeter conform de normen wordt bevonden, zoals die vermeld worden in de reglementering die van toepassing is, zijn de integrale kosten met betrekking tot de technische controle ten laste van de klant. Als de watermeter niet conform is, worden de kosten van de technische controle door de exploitant gedragen. Afhankelijk van de resultaten van een controle van de watermeter kan de betwiste facturering worden herzien. Het verschil zal niet verrekend worden als het rekenkundig gemiddelde van de gemeten procentuele afwijkingen van de onderzochte watermeter binnen de desbetreffende metrologische normen valt.</p>
<p>CHAPITRE VI : Paiements Art. 39 : Tarification La tarification de la distribution d'eau est celle adoptée par VIVAQUA et les communes de la RBC dans le respect des prescriptions légales et réglementaires. Elle fait l'objet d'une information générale disponible sur simple demande, de même que le prix des prestations assurées par VIVAQUA.</p>	<p>Art. 34 : Tarification En vertu du principe du pollueur-payeur, il est instauré une tarification uniforme de l'eau applicable aux consommations comportant une redevance annuelle par compteur, qui peut être anticipative, destinée à rétribuer l'avantage procuré par la mise à disposition de l'eau indépendamment de l'existence ou non de la consommation, et trois tranches réparties en volumes de consommations annuels, calculées selon la structure suivante : Redevance : $(20 \times \text{CVD}) + (30 \times \text{CVA})$ Consommations : - Première tranche de 0 à 30 m³ : $0,5 \times \text{CVD}$ - Deuxième tranche de 31 à 5000 m³ : $\text{CVD} + \text{CVA}$ - Troisième tranche plus de 5000 m³ : $(0,9 \times \text{CVD}) + \text{CVA}$ La contribution au Fonds social de l'Eau s'ajoute au présent tarif sur le territoire de langue française.</p>	<p>HOOFDSTUK 4 : Integrale waterfactuur Art. 14 § 1. Het waterverbruik wordt gefactureerd op basis van opgemeten of door de klant gemelde watermeterstanden. Als de opname van de meterstand werd verhinderd, wordt gefactureerd op basis van bekende afnamekarakteristieken overeenkomstig artikel 13. § 2. De exploitant hanteert een integrale waterfactuur die bestaat uit een drinkwatercomponent, ter financiering van de kosten voor productie en levering van water, bestemd voor menselijke consumptie, en, als die van toepassing zijn, de saneringscomponenten, ter financiering van de kosten die verbonden zijn aan de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsverplichting. Ter financiering van de kosten die verbonden zijn aan de saneringsverplichting, kan de exploitant een</p>

	<p>Le CVD, calculé par mètre cube, comprend l'ensemble des coûts de la production d'eau et de la distribution d'eau, en ce compris les coûts de protection des eaux prélevées en vue de la distribution publique. Le CVD est déterminé par le distributeur sur la base d'une projection pluriannuelle et prospective élaborée au départ d'une situation comptable connue et établie dans le respect des règles d'évaluation fixées au plan comptable uniformisé arrêté par le Gouvernement.</p> <p>Le Gouvernement wallon peut déterminer la méthode et la formule de calcul du CVD.</p> <p>Le CVA, calculé par mètre cube, comprend l'ensemble des coûts liés à la collecte et à l'épuration des eaux usées. Le CVA est déterminé pour l'ensemble du territoire wallon par la SPGE, en application du Contrat de gestion qui la lie au Gouvernement wallon.</p> <p>Lorsqu'un usager est alimenté par plusieurs raccordements existant avant le 1^{er} janvier 2008, par dérogation, le volume à prendre en considération pour l'établissement de la facturation est la somme de l'ensemble des volumes fournis par ces raccordements. Les redevances et autres frais liés aux différents raccordements restent d'application de manière individualisée par raccordement.</p> <p>Cette disposition n'est d'application que dans le cadre de raccordements comptabilisant plus de 5000 m³ alimentant un seul et même abonné usager final, pour autant que les raccordements alimentent un site géographique unique localisé en un même endroit et d'un seul tenant sans prendre en compte les routes ou voiries séparatives.</p> <p>L'usager souhaitant bénéficier de cette dérogation doit en introduire la demande auprès de son distributeur qui, après examen de la recevabilité, doit l'appliquer dès l'exercice en cours de facturation en fonction de la date d'introduction de la demande, sauf dérogation accordée par le Ministre de l'Eau sur la base d'un rapport motivé. Cette demande doit être renouvelée tous les trois ans.</p>	<p>gemeentelijke en bovengemeentelijke bijdrage en vergoeding aanrekenen aan zijn klant conform artikel 16 bis van het decreet van 24 mei 2002.</p> <p>Art. 15</p> <p>§1. De drinkwatercomponent bestaat conform het decreet van 24 mei 2002 uit een vastrecht en een variabele prijs.</p> <p>§2. Het vastrecht, uitgedrukt in euro, wordt conform het decreet van 24 mei 2002 aangerekend. Het is een jaarlijks vast bedrag onafhankelijk van het waterverbruik van de abonnee en wordt verminderd met een jaarlijks vast bedrag per gedomicilieerde. De capaciteitsvergoeding, uitgedrukt in euro, wordt, indien van toepassing, conform het decreet van 24 mei 2002 aangerekend per watermeter. Het is een jaarlijks vast bedrag onafhankelijk van het waterverbruik van de abonnee. De capaciteitsvergoeding kan alleen aangerekend worden in geval van een aftakking of watermeter met een afwijkende dimensionering.</p> <p>De tarieven van de capaciteitsvergoedingen, uitgedrukt in euro/jaar, worden vastgelegd zoals bepaald in artikel 12bis van het decreet van 24 mei 2002 en in het besluit van de Vlaamse Regering van 5 februari 2016 houdende tariefregulering van de integrale waterfactuur.</p> <p>§ 3. De variabele prijs is afhankelijk van het waterverbruik van de abonnee.</p> <p>Voor abonnees waarvan het betreffende onroerend goed geen wooneenheden heeft past de exploitant, conform artikel 16quater/4 van het</p>
--	--	--

		<p>decreet van 24 mei 2002, een vlakke tariefstructuur met tarieven, uitgedrukt in euro/m³, toe om de variabele prijs te bepalen. Deze bepaling is alleen van toepassing voor abonnees waarvan het betreffende onroerend goed geen wooneenheden heeft met een waterverbruik via het openbare waterdistributienetwerk dat lager is dan 500 m³ per jaar.</p> <p>Voor abonnees waarvan het betreffende onroerend goed één of meerdere wooneenheden heeft past de exploitant, conform artikel 16quater/4 van het decreet van 24 mei 2002, een progressieve tariefstructuur toe met twee schijven om de variabele prijs te bepalen. De schijfgrens ligt op een verbruik van 30 m³. per wooneenheid per jaar, vermeerderd met 30 m³. per gedomilieerde per wooneenheid per jaar. Het verbruik in de tweede schijf wordt aangerekend tegen het dubbel van het tarief, uitgedrukt in euro/m³, van de eerste schijf.</p> <p>§4. De tarieven van het vastrecht en de variabele prijs die van kracht zijn op het moment van het verbruik, worden toegepast op basis van de periode waarop de verbruiksfactuur of de eindfactuur betrekking heeft.</p>
	<p>Art. 35 : Exemption du CVA Le CVA n'est pas appliqué, dans le cadre de la tarification prévue à l'article 34, dans les cas suivants :</p>	
<p>Art. 40 : Redevance d'assainissement</p>		<p>Art. 14 De bovengemeentelijke en de gemeentelijke bijdrage zijn, als die van toepassing zijn, verschuldigd op</p>

		<p>het waterverbruik vanaf het moment dat de exploitant water levert aan de klant tot op het ogenblik van de opzegging of overname.</p> <p>De bovengemeentelijke en gemeentelijke vergoeding is, als die van toepassing is, verschuldigd door de klant die aangesloten is op het openbare saneringsnetwerk, vanaf het moment dat de private waterwinning in gebruik genomen of overgenomen wordt of, voor de klant die beschikt over een private waterwinning, voordat het openbare saneringsnetwerk beschikbaar was, of, als het openbare saneringsnetwerk beschikbaar is, tot aan de opzegging of overname ervan.</p>
<p>Art. 41 : Facturation des consommations</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIVAQUA détermine le moment et la fréquence de la facturation. Elle peut procéder à des facturations prorata temporis à des facturations par acompte. 2. Sont à charge du débiteur de la facture, tous les impôts et taxes actuels ou futurs qui sont ou seront dus en raison de l'abonnement et de toutes les fournitures et prestations effectuées par VIVAQUA. 3. Est à charge de l'utilisateur ou de l'abonné tous déplacement, fourniture et prestation effectués par VIVAQUA à sa demande, dans son intérêt ou par sa faute, au prix fixé forfaitairement par VIVAQUA. 4. L'utilisateur est débiteur de toute somme due à raison du service de la distribution publique d'eau. Toutefois, lorsque le débiteur n'est pas titulaire d'un droit réel sur l'immeuble raccordé, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu envers VIVAQUA du paiement de toute somme impayée par 	<p>Art. 36 : Facturation</p> <p>Une facture annuelle est établie par le distributeur. De plus, des acomptes ou des factures intermédiaires, au minimum trimestriels, seront établis.</p> <p>En cas de changement d'utilisateur ainsi qu'en cas de modification de la période de facturation par le distributeur, la redevance, de même que les tranches de consommations, sont calculées proportionnellement à la période d'occupation de l'immeuble ou de la partie d'immeuble. Le cas échéant, la redevance payée par anticipation fera l'objet d'une régularisation.</p>	

<p>l'usager, après que celui-ci ait été mis en demeure, conformément aux conditions générales ou particulières le cas échéant. En cas de pluralité d'usagers pour un même immeuble, soit qu'il s'agisse d'un immeuble à appartements multiples, soit qu'il s'agisse d'un ensemble d'immeubles desservis par un compteur collectif, seul l'abonné a qualité de débiteur. Les usagers devront néanmoins être tenus avisés de tout manquement de l'abonné aux obligations qui lui incombent à l'égard de VIVAQUA.</p>		
	<p>Art. 37 : Présentation de la facture La facture de régularisation annuelle détaillée au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le nom et l'adresse du destinataire ; -le lieu de fourniture ; -historique des consommations -numéro de compteur -période de consommation -ancien et nouvel index <p>calcul du montant de la facture reprenant distinctement au moins les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redevance - Prix des consommations avec le détail de la structure tarifaire - Les montants du CVD et du CVA - Montant de la contribution au Fonds social de l'eau - La TVA - Le montant total de la facture à payer - En cas de modification de tarif pendant la période de consommation couverte, distinction, par tarif, de chaque période de consommation concernée - Date de la facture et date ultime de paiement - Coordonnées du service clientèle du distributeur 	<p>Art. 20 §1. De klant ontvangt de integrale waterfactuur in de vorm van een verbruiksfactuur of een eindfactuur. De verbruiksfacturen voor het waterverbruik worden opgemaakt volgens de periodiciteit, bepaald door de exploitant. Ze worden, behalve bij onvoorziene omstandigheden, minstens jaarlijks opgemaakt.</p> <p>Zowel de algemene als de bijzondere vermeldingen op de verbruiksfactuur of eindfactuur moeten duidelijk en volledig zijn. De verbruiksfactuur of eindfactuur bevat voldoende details, zodat de klant het aangerekende bedrag kan verifiëren. De exploitant maakt op de verbruiksfactuur of eindfactuur duidelijk melding van de toegekende vrijstelling of het sociale tarief, als die van toepassing zijn. De exploitant hanteert de terminologie uit het decreet.</p> <p>Op of bij de verbruiksfactuur en de eindfactuur met betrekking tot het waterverbruik moeten ten minste de volgende gegevens meegedeeld worden:</p> <p>1° de naam van de klant;</p>

	<p>- Identification de la station d'épuration collective qui, le cas échéant, traite les eaux</p> <p>La facture mentionne clairement les différents éléments du CVD et du CVA, conformément à leur définition.</p>	<p>2° het leveringsadres en, in geval van een private waterwinning, het adres van de private waterwinning;</p> <p>3° de periode waarop de factuur betrekking heeft;</p> <p>4° het vastgestelde verbruik in die periode;</p> <p>5° het vastgestelde verbruik van het geleverde water in de vorige vergelijkbare verbruiksperiode;</p> <p>6° het aantal in rekening gebrachte gedomicilieerde personen, als dat van toepassing is;</p> <p>7° als dat van toepassing is, het vastgestelde of forfaitair bepaalde verbruik van water, afkomstig van een private waterwinning, in die periode;</p> <p>8° de hoeveelheid water die aangerekend wordt;</p> <p>9° het vastrecht met duidelijke vermelding van de berekening ervan per component van de integrale waterfactuur;</p> <p>10° de variabele prijs met duidelijke vermelding van de berekening ervan per component van de integrale waterfactuur;</p> <p>11° de andere vergoedingen die worden aangerekend;</p> <p>12° het totale bedrag, dat bestaat uit de kostprijs van het verbruikte water, bestemd voor menselijke consumptie, de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdrage en de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsvergoeding, als die van toepassing zijn;</p> <p>13° de btw;</p> <p>14° het al aangerekende bedrag via aanbetalingen of tussentijdse facturen;</p> <p>15° de factuurdatum;</p> <p>16° de uiterste betalingsdatum;</p>
--	--	---

		<p>17° informatie over de gevolgen bij laattijdige betaling;</p> <p>18° de frequentie van aanbatalingen voor de volgende gebruiksperiode, met vermelding van het te betalen bedrag;</p> <p>19° de gegevens van het contactpunt waar de klant terecht kan als hij vragen heeft over de factuur;</p> <p>20° een vermelding dat kencijfers over het waterverbruik kunnen worden opgevraagd bij de exploitant, inclusief de wijze waarop;</p> <p>21° het aantal wooneenheden dat in rekening is gebracht, als dat van toepassing is;</p> <p>22° de capaciteitsvergoeding, als dat van toepassing is.</p> <p>De exploitant bezorgt op verzoek van de klant kosteloos een duplicaat van de factuur aan een derde partij die de klant aanwijst.</p> <p>De exploitant bezorgt op verzoek van de klant kosteloos een meer gedetailleerd document ter verduidelijking van de verbruiksfactuur of eindfactuur. Een dergelijk document kan door de klant worden opgevraagd binnen een termijn van vierentwintig maanden vanaf de factuurdatum. Het document bevat minimaal informatie over de verschillende componenten. Voor de klanten, vermeld in artikel 16quater/2 van het decreet van 24 mei 2002, wordt minstens een gedetailleerde toelichting gegeven bij de berekeningswijze van de saneringscomponent en de bijbehorende relevante achtergrondinformatie.</p>
--	--	--

	<p>§ 2. De exploitant heeft het recht om tussentijds aan te rekenen op het waterverbruik en op de bijdrage of de vergoeding voor sanering. Deze tussentijdse aanrekening komt in mindering van de verbruiksfactuur of de eindfactuur. Het aan te rekenen bedrag wordt bepaald op basis van de voorafgaande afnamekarakteristieken van de klant. Op verzoek van de klant kan het aangerekende bedrag worden aangepast op basis van een wijziging in de afnamekarakteristieken. De tussentijdse aanrekening gebeurt via een aanbetalings of een tussentijdse factuur. De exploitant bepaalt de betalingsvoorwaarde van de aanbetalings. De klant, die zich niet akkoord verklaart met een aanbetalings, ontvangt een tussentijdse factuur.</p> <p>De klant heeft het recht om op zijn vraag een aanbetalings te doen of een tussentijdse factuur te ontvangen. De frequentie is hierbij driemaandelijks.</p> <p>Op een tussentijdse factuur moeten ten minste de volgende gegevens medegedeeld worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1° de naam van de klant; 2° het leveringsadres of het adres van de private waterwinning; 3° de periode waarop de factuur betrekking heeft; 4° het totale bedrag, dat bestaat uit de kostprijs van het geraamde verbruik water, bestemd voor menselijke consumptie, de gemeentelijke en bovengemeentelijke saneringsbijdrage en de gemeentelijke en 	
--	--	--

<p>Art. 42 : Garantie et provision</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À titre de garantie, VIVAQUA a le droit d'exiger le dépôt, en espèces, d'une somme équivalente au montant de la consommation présumée durant une année. 2. Les entrepreneurs de travaux et promoteurs immobiliers peuvent être astreints à verser une provision d'un montant déterminé selon l'importance du chantier. 3. Lorsqu'il s'agit de travaux à effectuer aux frais de l'abonné par les soins de VIVAQUA, cette dernière a le droit d'exiger, au préalable, le paiement des travaux ou le dépôt d'une provision. 4. Après qu'ait pris fin la situation qui a donné lieu à ces dépôts, ceux-ci font l'objet d'un décompte ; le remboursement éventuel s'effectue sous déduction de toute somme due à VIVAQUA, à quelque titre que ce soit. 		<p>bovengemeentelijke saneringsvergoeding als die van toepassing zijn; 6° de factuurdatum; 7° de uiterste betalingsdatum; 8° informatie over de gevolgen bij laattijdige betaling; 9° de gegevens van het contactpunt waar de klant terecht kan als hij vragen heeft over de factuur.</p> <p>§ 3. De facturen voor andere door de exploitant geleverde diensten met betrekking tot de waterlevering, bijvoorbeeld werkzaamheden aan de aftakking, of eventuele beginfacturen zijn eveneens gemakkelijk verstaanbaar en volledig.</p>
<p>Art. 46 : Garantie</p> <p>En cas d'immeuble non affecté à l'habitation, le distributeur peut demander une garantie assurant le paiement des montants qui lui sont dus en raison des caractéristiques spécifiques objectives de l'utilisateur. La garantie demandée par le distributeur prend la forme d'un dépôt en espèces d'une somme équivalente au maximum au montant d'un semestre de consommations. Lors de la cession de distribution, cette somme est restituée sous déduction éventuelle des sommes dues.</p>		
<p>Art. 43 : Mode et délai de paiement</p>	<p>Art. 39 : Mode et délai de paiement des consommations</p>	

<p>1. Les sommes dues à VIVAQUA sont payables dès réception de l'invitation à payer ou dans le délai indiqué sur celle-ci, au bureau des recettes ou au compte d'un organisme financier désigné par VIVAQUA.</p> <p>2. Dans tous les cas, les sommes facturées doivent faire l'objet d'un paiement global et VIVAQUA n'a pas à tenir compte d'une quelconque répartition.</p>	<p>Les sommes dues sont payables au bureau des recettes du distributeur ou au compte de l'organisme financier désigné par lui. La date ultime du paiement est indiquée sur la facture après la mention « à payer avant le... ». Cette date sera postérieure d'au moins quinze jours calendrier à la date d'expédition de la facture.</p>	
<p>Art. 44 : Paiement par des tiers Les paiements par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge de l'abonné ; celui-ci est tenu d'aviser VIVAQUA de tout changement de l'identité du tiers chargé par lui du paiement (occupant, syndic, banque, etc).</p>	<p>Art. 45 : Paiement des tiers Les paiements effectués par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge de l'usager ou l'abonné</p>	
<p>Art. 45 : Défaut de paiement</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les factures de consommation d'eau, de redevance d'abonnement et autres, doivent être payées dans les 15 jours de calendrier suivant la date de leur envoi. À défaut de paiement dans le délai prescrit, un avis de rappel est émis. Une mise en demeure est adressée au destinataire de la facture à partir du 15^{ème} jour de calendrier suivant la date d'envoi du rappel dont question ci-dessus. Elle signale les mesures applicables si le défaut de paiement subsiste encore plus de 15 jours. 2. Le rappel et la mise en demeure donnent chacun lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires déterminés chaque année par VIVAQUA. 3. En outre, VIVAQUA se réserve expressément la possibilité de faire application des dispositions de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales. VIVAQUA dispose du pouvoir d'interrompre les fournitures convenues, sans autres formes 4. 	<p>Art. 40 : Rappel En cas de non-paiement dans le délai prescrit par l'article 39, le distributeur envoie un avis de rappel à l'usager ou à l'abonné défaillant. Dans sa lettre de rappel, le distributeur informe l'usager ou l'abonné de la possibilité de bénéficier de l'intervention du fonds social de l'eau. L'avis de rappel ne peut être envoyé qu'à partir du trentième jour calendrier suivant la date d'expédition de la facture. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement qui sera d'au moins dix jours calendrier à compter de la date d'émission du rappel. Les frais de rappel mis à charge de l'usager ou de l'abonné sont de 4 euros.</p> <p>Art. 41 : Mise en demeure En cas de non-paiement de la facture à l'expiration du nouveau délai fixé à l'article 40, le distributeur envoie une lettre de mise en demeure fixant un nouveau délai de paiement de minimum cinq jours calendrier. Le montant de la facture impayée est majoré des frais engendrés par la procédure de mise en demeure. Ces frais s'élèvent au maximum aux frais de rappel majorés du coût de l'envoi recommandé. Lors de cette mise en demeure, il est rappelé au consommateur qu'il peut demander l'intervention du fonds social par l'intermédiaire du CPAS</p>	<p>Art. 20 § 4. De uiterste betalingsdatum die op bovenvermelde facturen vermeld wordt, valt niet vroeger dan vijftien kalenderdagen na ontvangst. De factuur wordt geacht ontvangen te zijn op de derde werkdag na de factuurdatum. Als de klant na het verstrijken van de uiterste betalingsdatum niet heeft betaald, stuurt de exploitant hem een herinneringsbrief. In de herinneringsbrief vermeldt de exploitant de procedure voor ingebrekestelling, vermeld in § 5.</p> <p>§ 5. Als de klant na het verstrijken van de uiterste datum voor het treffen van een regeling voor de betaling van de openstaande rekeningen, maar met een minimumtermijn van vijftien kalenderdagen na de verzending van de herinneringsbrief, nog geen regeling heeft getroffen voor de betaling van de openstaande rekening, stelt de exploitant de klant in gebreke met een aangetekende brief.</p>

<p>que celles prescrites par les conditions générales et particulières, lorsque la distribution d'eau s'effectue au bénéfice d'une personne morale ou du titulaire d'une profession libérale, d'une activité commerciale, artisanale, industrielle, de services ou administrative, sans que cette liste soit limitative.</p> <p>Lorsque la distribution s'effectue à des fins domestiques au bénéfice d'une personne physique résidant ou étant domiciliée dans l'immeuble à usage d'habitation pour lequel le raccordement ou l'abonnement a été réalisé, VIVAQUA ne peut interrompre unilatéralement la fourniture.</p> <p>Le cas échéant, VIVAQUA poursuit la juridiction compétente l'interruption des fournitures, un mois après avoir sollicité l'avis du bourgmestre ou du président du CPAS de la commune de l'utilisateur. L'utilisateur peut demander dans un délai de dix jours après la réception de la mise en demeure, que l'avis des autorités susvisées ne soit pas sollicité.</p> <p>Dans ce cas, VIVAQUA saisit la juridiction compétente sans autre formalité.</p> <p>Avant que ne soit mise en œuvre l'interruption des fournitures, la décision judiciaire autorisant celle-ci est notifiée par VIVAQUA au bourgmestre ou au président du CPAS.</p> <p>Cette mesure ne pourra toutefois avoir pour effet de priver d'eau le nouveau locataire d'un immeuble unifamilial, ni les usagers d'un immeuble à appartements équipé d'un compteur unique dans la mesure où la preuve de ce qu'ils se sont acquittés de leur consommation entre les mains de l'abonné est rapportée.</p>	<p>et que sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées figureront sur les listes transmises aux CPAS. Dans le cadre du respect de la vie privée, le client peut s'opposer à la transmission de ses coordonnées au CPAS.</p> <p>Art. 42 : Défaut de paiement</p> <p>À défaut de paiement dans le délai fixé par la mise en demeure, les sommes dues peuvent être augmentées de plein droit des intérêts légaux par mois de retard à l'expiration du délai fixé, tout mois commencé étant compté pour un mois entier.</p>	<p>§ 6. De exploitant vermeldt zowel in de herinneringsbrief als in de ingebrekestelling de volgende gegevens:</p> <p>1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;</p> <p>2° de van toepassing zijnde mogelijkheden om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden kunnen zijn:</p> <p>a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de exploitant;</p> <p>b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;</p> <p>c) de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling;</p> <p>3° de procedure voor het afsluiten van de watertoevoer.</p> <p>Alle kosten die voortvloeien uit het feit dat de klant de facturen niet betaalt binnen de gesteelde termijnen, alsook de verwijlrenten, berekend tegen de wettelijke rentevoet vanaf de datum van ingebrekestelling, kunnen aan de klant worden aangerekend.</p> <p>Indien de huishoudelijke klant gebruik wenst de maken van de mogelijkheid om via het O.C.M.W. of een erkende instelling voor schuldbemiddeling een afbetalingsplan uit te werken, maakt hij schriftelijk zijn keuze over aan</p> <p>de exploitant. De exploitant maakt, afhankelijk van de keuze van huishoudelijke klant, het betalingsdossier over aan het O.C.M.W. van diens woonplaats of aan de door de huishoudelijke klant</p>
--	---	---

Par dérogation : hôpitaux, crèches, homes, établissements scolaires... VIVAQUA ne peut interrompre unilatéralement la fourniture. Le cas échéant, VIVAQUA poursuit devant la juridiction compétente l'interruption des fournitures.

Aucune interruption de la fourniture d'eau à des fins domestiques ne peut s'effectuer pendant la période de vacances annuelles (du 1^{er} juillet au 31 août) ainsi que pendant la période hivernale (entre le 1^{er} novembre et le 31 mars), sauf pour des raisons techniques ou des raisons de sécurité.

5. VIVAQUA poursuit, si nécessaire, le recouvrement des montants impayés auprès des abonnés et des usagers, par toutes voies de droit et après mise en demeure par lettre recommandée.

aangeduide erkende instelling voor schuldberemiddeling.

§ 7. Voor huishoudelijke klanten wordt de waterlevering in de periode tussen de ingebrekestelling en de beslissing van de lokale adviescommissie niet beperkt.

§ 8. Voor huishoudelijk klanten kan de exploitant bij wanbetaling pas overgaan tot het indienen bij de lokale adviescommissie van een verzoek tot afsluiting van de watertoevoer in de onderstaande gevallen:

1° de huishoudelijke klant heeft binnen vijftien kalenderdagen na de verzending van de ingebrekestelling niet schriftelijk meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande facturen;

2° de huishoudelijke klant heeft binnen vijftien kalenderdagen nadat hij schriftelijk heeft meegedeeld welke regeling hij wil treffen voor de betaling van de openstaande facturen, geen van de onderstaande acties ondernomen:

- a) zijn vervallen factuur betaald;
- b) een afbetalingsplan aanvaard;

3° de huishoudelijke klant komt, na de aanvaarding van een afbetalingsplan, zijn afbetalingsverplichtingen niet na.

§ 9. Bij bestaande gebouwen waarvoor niet-individuele bemetering tijdelijk toegestaan is, berekent de beheerder van het gebouw de correcte verdeling van de integrale waterkosten onder de bewoners van het complex.

	<p>Art. 46 : Réclamations</p> <p>1. Pour être recevable auprès de VIVAQUA, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite par écrit dans les 12 mois suivant l'établissement de la facture.</p> <p>2. Tout versement quelconque effectué au profit de VIVAQUA n'est ni productif d'intérêts ni suspensif du paiement des sommes dues ou réclamées à quelque titre que ce soit.</p>		<p>Art. 43 : Réclamations</p> <p>Pour être recevable, toute réclamation doit être adressée par écrit dans les quinze jours calendrier qui suivent la date d'expédition de la facture. Elle ne suspend pas l'obligation de payer les sommes réclamées.</p> <p>Tout versement quelconque effectué au profit du distributeur n'est ni productif d'intérêt ni suspensif du paiement des sommes dues ou réclamées à quelque titre que ce soit.</p> <p>En cas de reconnaissance de la pertinence de la réclamation, le distributeur dispose de quinze jours calendrier pour rembourser le consommateur des sommes dues.</p>	<p>§ 10. De titularis kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor de nalatigheid van de klant met betrekking tot de betaling van de facturen van de klant.</p>	<p>Art. 21</p> <p>§ 1. Klanten die niet akkoord gaan met een of meer elementen van de factuur, wenden zich tot de exploitant. De exploitant behandelt de klacht volgens de bepalingen van artikel 26, § 3, van dit besluit.</p> <p>§ 2. Als de bedragen die van de klant gevorderd worden verkeerd of onvolledig zijn, voert de exploitant een rechtzetting uit op eigen initiatief of op verzoek van de klant. De klant blijft in dat geval wel gehouden tot betaling van de niet-betwiste bedragen.</p> <p>Voor de rechtzetting van verschuldigde bedragen kan maximaal vierentwintig maanden in de tijd worden teruggegaan te tellen vanaf de factuurdatum. Daarop kan een uitzondering worden gemaakt: op basis van de resultaten van de controle van de watermeter kan de betwiste verbruiksfacturering worden herzien als de watermeter buiten de metrologische normen valt.</p> <p>Eventuele aanpassingen ten gevolge van de aanvraag tot vrijstelling van de gemeentelijke of bovengemeentelijke vergoeding of bijdrage worden niet beschouwd als een rechtzetting.</p> <p>§ 3. Als de rechtzetting in het voordeel is van de exploitant, ontvangt de klant een rechtzettingfactuur of, in geval van een voorafgaande betaling door de klant, een aanvullende factuur. De uiterste betalingsdatum van die factuur valt niet vroeger dan vijftien kalenderdagen na de verzending ervan.</p>
--	---	--	--	--	---

		<p>Als de rechtzetting in het voordeel is van de klant, ontvangt hij een rechtzettingfactuur waarop een uiterste betalingsdatum wordt vermeld die niet vroeger is dan vijftien kalenderdagen na de verzending van de factuur. In geval van voorafgaande betaling door de klant kan het verschuldigde bedrag in mindering komen van de daaropvolgende voorschotfactuur of integrale waterfactuur. Op eenvoudig verzoek van de klant betaalt de exploitant hem het verschuldigde bedrag binnen de daaropvolgende tien werkdagen terug. De klant krijgt binnen één maand na het verzoek tot rechtzetting uitsluitel van de exploitant.</p>
		<p>Minnelijke schikking voor het abnormaal hoog verbruik Art. 22 De klant kan binnen zes maanden na de factuurdatum van de verbruiksfactuur of eindfactuur een verzoek tot minnelijke schikking indienen bij de exploitant in geval van een afwijkend verbruik. De klant blijft gehouden tot betaling van het deel van de verbruiksfactuur en eindfactuur waarvoor geen minnelijke schikking werd aangevraagd. ...</p>
	<p>Art. 47 : Redressement des comptes En cas d'erreur ou d'omission affectant les montants réclamés à l'utilisateur, un redressement de compte est opéré au plus tôt par le distributeur, soit à l'initiative de celui-ci, soit à la demande de l'utilisateur ou de l'abonné. La période des consommations sur lesquelles porte le redressement de compte ne peut excéder les quinze mois précédant le dernier relevé d'index effectué par l'agent du distributeur et ayant donné lieu à facturation.</p>	
		<p>De eindfactuur Art. 23</p>

		<p>Bij een tegensprekelijke overname of opzegging maakt de exploitant altijd een eindfactuur op. Die eindfactuur geldt als bewijs van overname en opzegging en wordt aan de vertrekende klant bezorgd binnen een maand na zijn opzegging. De exploitant brengt de vertrekende klant schriftelijk op de hoogte indien de eindfactuur niet binnen de maand kan worden opgemaakt en vermeldt de redenen.</p> <p>...</p>
		<p>HOOFDSTUK 5 : TOEGANG EN INFORMATIE</p> <p>Art. 24</p> <p>§2. De exploitant stelt op verzoek van de klant informatie over druk en debiet ter beschikking van de klant.</p> <p>Bovendien krijgt elke klant van de exploitant telefonisch, via internet, of schriftelijk toegang tot recente informatie over de kwaliteit en de levering van het water, bestemd voor menselijke consumptie, in zijn leveringsgebied. De exploitant moet op eenvoudig verzoek passende en recente extra aanvullende informatie over de kwaliteit van het geleverde water ter beschikking stellen van de klant, overeenkomstig de wettelijke normen inzake de openbaarheid van bestuur. De exploitant stelt de tarieven, alsook de vrijstellingen en compensaties, van de bovengemeentelijke en gemeentelijke bijdrage en vergoeding die van toepassing zijn, op zijn website ter beschikking van het publiek, en deelt ze op eenvoudig verzoek mee.</p> <p>De exploitant stelt informatie over de integrale waterfactuur, alsook over de samenstelling van de waterprijs, de voorwaarden voor vrijstelling en compensatie en voor de aanvraag ervan, op zijn website ter beschikking van het publiek, en deelt die informatie op eenvoudig verzoek van de klant mee.</p> <p>De exploitant bezorgt op eenvoudig verzoek een informatiefolder over de integrale waterfactuur aan de klant. Aan iedere nieuwe klant wordt uiterlijk</p>

		<p>bij de verzending van de eerste factuur of voorschotfactuur een dergelijke informatiefolder bezorgd.</p> <p>De exploitant stelt kencijfers over het watergebruik op zijn website ter beschikking van het publiek, en deelt die op eenvoudig verzoek van de klant mee.</p> <p>De exploitant stelt informatie over duurzaam watergebruik ter beschikking op zijn website en deelt die informatie op eenvoudig verzoek van de klant mee.</p>
		<p>HOOFDSTUK 6 : KLACHTENBEHANDELING EN RAPPORTERING</p>
		<p>HOOFDSTUK 7 : SOCIALE OPENBARE DIENSTVERPLICHTINGEN</p>
<p>CHAPITRE VII : Maintenance et assistance technique</p> <p>Art. 47 : Entretien et garde des installations</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seule VIVAQUA peut intervenir sur le raccordement au réseau public de distribution d'eau. 2. Les travaux d'entretien sont effectués aux frais de VIVAQUA. 3. Outre le prescrit de l'article 48, il incombe à l'abonné d'assurer, en bon père de famille, la garde des raccordements situés à l'intérieur de l'immeuble. Il veille, en outre, au bon entretien des installations privées. 4. Travaux d'assainissement 		<p>Art. 6</p> <p>§1. Alleen de exploitant of zijn aangestelde mag de aftakking plaatsen, wijzigen, versterken, verplaatsen, wegnemen, onderhouden, herstellen, in dienst stellen en buiten dienst stellen, of de werkzaamheden daarvoor laten uitvoeren. De aftakking is eigendom van de exploitant, zonder afbreuk te doen aan bestaande zakelijke rechten die voor de inwerkingtreding van dit besluit werden gevestigd. De exploitant zorgt voor de goede uitvoering ervan en draagt de kosten. Als de werkzaamheden door de klant of titularis aangevraagd worden of als ze noodzakelijk zijn door schade of storing die de klant of titularis heeft aangericht, kan de exploitant hiervoor een bijdrage vragen van de klant.</p>

<p>Art. 48 : Dé rangement aux installations de distribution d'eau</p>			
<p>Art. 49 : Contrôle du fonctionnement des compteurs</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. L'abonné ou l'utilisateur a le droit de demander le contrôle du compteur de VIVAQUA ; l'étalonnage contradictoire a lieu par les soins du service de la métrologie. 2. Les frais y relatifs sont à charge du demandeur lorsqu'il est reconnu que le compteur fonctionne correctement. 			
<p>Art. 50 : Défaut de fonctionnement</p> <p>Lorsque l'étalonnage d'un compteur ou le relevé de la consommation indique un défaut de fonctionnement, le volume d'eau fourni au cours de la période durant laquelle le compteur a été défectueux est déterminé en équité.</p>			
<p>Art. 51 : Contrôle des installations privées</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIVAQUA se réserve le droit de contrôler les installations privées ; l'exercice de ce droit n'entraîne pour elle ni obligation ni responsabilité. 2. Sans préjudice des dispositions des articles 18 et 24, elle peut prescrire toutes les modifications ou réparations qu'elle juge indispensables à la canalisation, aux appareils et accessoires quelconques ; l'exécution de ces prescriptions ne peut engager sa responsabilité. 3. L'abonné ou l'utilisateur est tenu de signaler à VIVAQUA toute modification de ses installations privées ainsi que le placement de tout nouvel appareil y raccordé. 			
<p>Art. 52 : Bris de scellés</p> <p>Art. 53 : Etanchéité des vannes et robinet d'arrêt</p> <p>Lorsque la fourniture de l'eau est interrompue sans que ses délégués aient pu avoir accès à la canalisation intérieure de l'immeuble concerné, VIVAQUA ne peut, pour des raisons techniques, garantir que la fermeture</p>			

<p>des vannes et robinets placés sur les raccordements ou canalisations assurent l'arrêt complet de l'écoulement de l'eau. Dans ce cas, elle n'assume donc aucune responsabilité du chef d'un tel écoulement. Il appartient à l'abonné, qui désire assurer une garantie complète d'étanchéité, soit de permettre l'accès à la canalisation intérieure de l'immeuble, soit de demander la résiliation de l'abonnement comme décrit aux articles 12 et 13.</p>		
<p>Art. 54 : Remise en état des lieux Après toute intervention de VIVAQUA, la remise en état des lieux dans l'immeuble est à charge de VIVAQUA sauf si l'intervention a lieu à la demande, dans l'intérêt ou par la faute de l'abonné.</p>		
		<p>CHAPITRE VII : Dispositions particulières</p>
		<p>Art. 52 : Frais et indemnités</p>
		<p>Art. 53 : Indexations</p>
		<p>Art. 54 : Clause pénale</p>
<p>CHAPITRE VIII : Dispositions finales et transitoires</p>		
<p>Art. 55 : Entrée en vigueur</p>		

TABLEAU COMPARATIF CONDITIONS GÉNÉRALES DE DISTRIBUTION D'EAU EAU DE PARIS ET VIVAQUA

Méthodologie

Le présent tableau a pour objet de comparer les conditions générales de distribution d'Eau de Paris et de VIVAQUA.

Le règlement d'Eau de Paris étant généralement plus complet, sa structure est utilisée comme cadre de référence. Les deux premières colonnes reprennent dans l'ordre, article par article, les dispositions du règlement d'Eau de Paris. La première colonne indique le titre ou le sujet, la seconde le contenu de la disposition.

Nous avons ensuite entrepris d'identifier pour chaque disposition, son équivalent dans les conditions générales de VIVAQUA. Les dispositions pour lesquelles nous n'avons pas trouvé d'équivalent chez VIVAQUA sont marquées par l'indication « N/A ».

1 Introduction

1.1 Qualité et provenance de l'eau

	EAU DE PARIS	VIVAQUA
Provenance de l'eau	-La moitié de l'eau potable provient d'eaux souterraines captées dans les régions XY. -Elles sont acheminées jusqu'à Paris par 3 aqueducs principaux. -Elles sont traités dans les usines XY. -Protection des points de captage et actions de lutte contre la pollution. Programmes spécifiques pour préserver la qualité de l'eau et atteindre le bon état écologique.	N/A.
Garantir la pression	-EDP fait tout pour que la pression soit suffisante (évaluée à 2,5 bars). -Dispositif de relevage des eaux et châteaux d'eau.	-Pas de pression minimum garantie. Art. 32 : V n'est pas responsable des dommages qui pourraient résulter d'une variation de la pression ou d'une insuffisance de débit pour quelque cause que ce soit, sauf dol ou faute lourde.
Qualité de l'eau	-Contrôle du ministère de la santé. EDP surveille la qualité, du prélèvement à la livraison.	-Art. 32 : Sauf respect des dispositions légales et réglementaires relatives à l'eau alimentaire, V ne

	<p>-Résultats affichés chaque mois en mairie d'arrondissement et synthèse annuelle par courrier avec une facture.</p> <p>-Composition minérale de l'eau.</p>	<p>garantit pas l'invariabilité des caractéristiques de l'eau.</p> <p>Elle n'est pas responsable des dommages résultant d'une modification des caractéristiques, sauf dol ou faute lourde.</p> <p>-Art. 33 : Respect des dispositions de l'arrêté du Gvt RBC 24/01/02 relatif à la qualité de l'eau distribuée par réseau.</p> <p>V est responsable jusqu'à la frontière entre le réseau public et l'installation privée.</p> <p>Si eau froide non fournie au public, la responsabilité de V est limitée à : i) preuve de la potabilité et ii) conseils relatifs à l'amélioration de l'installation privée.</p> <p>Si eau froide fournie au public : i) preuve de la potabilité ; ii) conseils relatifs à l'amélioration de l'installation privée ; iii) informer Bxl Envi et iv) vérifier que l'abonné informe le public. Si menace sérieuse, V doit, après avis de Bxl Envi, interrompre la fourniture.</p>
--	--	---

1.2 Accès à l'eau

Faciliter l'accès à l'eau, en particulier pour les personnes les plus démunies.

Aider au paiement des factures	<p>-Mesures d'aides préventives propre à Paris pour le paiement des charges locatives.</p> <p>-Fonds de solidarité pour le logement.</p> <p>-Reports d'échéance.</p> <p>-Correspondant solidarité eau.</p>	N/A.
Éviter les coupures d'eau	-Mettre tout en œuvre pour éviter les coupures dans les immeubles habités.	Périodes où l'absence de coupures est garantie. Art. 45.4 : Aucune interruption de la fourniture d'eau à des fins domestiques du 1 ^{er} juillet au 31 août et du 1 ^{er} novembre au 31 mars, sauf raisons techniques ou de sécurité.
Points d'information	-Points d'info spécialisés dans la résolution des difficultés de recouvrement par des acteurs sociaux formés.	N/A.
Écouter et prendre en compte les préoccupations	-Contact avec les associations de représentants des occupants et des bailleurs sociaux, membres de l'Observatoire parisien de l'eau.	N/A.
Aide aux SDF	-Via le CPAS ou maraudes : plans des points d'eau disponibles ou distribution d'eau.	N/A.

2 Dispositions générales

2.1 Objet du règlement

Quel type d'eau ?	-Eau potable destinée aux besoins domestiques, publics, aux activités professionnelles, commerciales et artisanales et à la protection contre l'incendie. -Eau non potable destinée essentiellement aux besoins spécifiques des services municipaux et d'autres abonnés sous certaines conditions.	Eau potable uniquement.
Dispositions particulières	-Alimentation des voies privées -Distribution de l'eau non potable -Individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif -Récupération et usages des eaux de pluie à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments -Contrôle des ouvrages de prélèvements, puits et forages, des ouvrages de récupération des eaux de pluie ainsi que des installations privatives de distribution d'eau non potable.	N/A.

2.2 Obligations du distributeur

Fourniture	Fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement.	Pas d'obligation claire.
Continuité du service	Assurer la continuité.	N/A.
Information	Communiquer les informations techniques nécessaires à la réalisation et au coût du branchement.	N/A.
Réponse	Répondre à chaque demande d'abonné.	N/A.
Qualité	-Fournir à tout abonné une eau de qualité et communiquer les justificatifs de la conformité de l'eau en matière de potabilité à toute personne qui en fait la demande. -Une synthèse de la qualité de l'eau, établie par le ministère en charge de la santé, est communiquée chaque année avec une facture. L'abonné en informe obligatoirement les occupants, notamment par affichage.	Information disponible sur demande. Art. 33.4 : Tout consommateur peut obtenir auprès de V les informations adéquates et récentes sur la qualité des eaux alimentaires.
Circonstances exceptionnelles justifiées	Force majeure, travaux, incendie : service exécuté selon les dispositions prévues.	Pas de circonstances exceptionnelles énoncées clairement. Appréciation discrétionnaire. Art. 34 : V se réserve

		le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.
Fonctionnement de la distribution	-EDP responsable du bon fonctionnement de la distribution. -Branchements et compteurs généraux établis sous sa responsabilité.	
Pression	-Pression minimale garantie en tout point du réseau : 2,5 bars.	

2.3 Modalités de fourniture d'eau

Raccordement	-Toute personne désireuse de se raccorder doit communiquer à l'appui de sa demande à EDP les usages de l'eau et les renseignements nécessaires à la détermination de ses besoins, au droit du compteur. -La fourniture se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs généraux dans le cadre d'un contrat d'abonnement.	
Facturation	Toute fourniture d'eau potable fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.	
Raccordement sans contrat	Tout raccordement sans contrat d'abonnement ou tout puisage effectué sans l'accord préalable d'EDP est interdit.	
Limite des responsabilités	La limite de responsabilité entre le service public et l'abonné se situe au point de livraison : -aval du robinet d'arrêt, ou à défaut, -aval du clapet anti-retour, ou à défaut, -aval du compteur général.	

2.4 Définition du branchement

Définition de base	Le branchement est la conduite particulière d'alimentation d'un immeuble depuis, et y compris, la prise d'eau pratiquée sur la conduite publique jusqu'au point de livraison, à l'exclusion du joint de raccordement aval.	Art. 1: raccordement au réseau public de distribution d'eau : l'ensemble des canalisations et appareillages de V utilisés pour l'alimentation en eau d'un immeuble depuis la prise effectuée sur la conduite-mère jusque et y compris le raccord aval du compteur, joints exclus.
Catégories	3 catégories de branchements : -branchements d'alimentation générale -branchements de secours contre l'incendie -branchements mixtes	N/A. Pas de catégorisation des branchements.

Composition	Le branchement comprend, d'amont en aval : -la prise d'eau sur la conduite de distribution publique -le robinet de prise en charge -la canalisation de branchement -le dispositif de comptage comprenant un robinet d'arrêt avant compteur, un compteur général avec son scellage, un dispositif de prélèvement pour analyse d'eau, un clapet anti-retour, un robinet d'arrêt après compteur et un système de relevé à distance.	N/A.
Intervention	-Il est strictement interdit à toute personne étrangère au service d'intervenir sur le dispositif de comptage. -Les équipements situés dans le domaine privé sont sous la garde de l'abonné.	Art. 47.1 : Seule V peut intervenir sur le raccordement au réseau public de distribution d'eau. Art. 47.3 : Il incombe à l'abonné d'assurer en bon père de famille la garde des raccordements situés à l'intérieur de l'immeuble. Il veille aussi au bon entretien des installations privées.

2.5 Conditions d'établissement, de modification, de renouvellement, de mise en conformité et d'entretien des branchements

Principe	-En principe, un branchement par immeuble. -Sur décision du service, plusieurs branchements distincts peuvent être établis pour un même immeuble.	Art. 11.1 : Chaque immeuble alimenté doit disposer d'un raccordement particulier. V apprécie les cas où l'établissement d'un ou plusieurs raccordements supplémentaires se justifierait.
Exception : locaux commerciaux	Les occupants de locaux commerciaux, industriels ou artisanaux au rez-de-chaussée peuvent être alimentés par des branchements distincts du branchement général de l'immeuble. Accord de EDP et autorisation du propriétaire des locaux, par écrit, produite à l'appui de la demande de branchement.	N/A.
		Art. 11.1 : Afin d'assurer au maximum le droit à la fourniture d'eau, V peut, lorsqu'il s'agit de l'alimentation de plus de 50 logements ordinaires ou d'immeubles à usage spécial pour lesquels les interruptions peuvent être très préjudiciables (ex : maisons de repos), imposer tout dispositif technique (ex : raccordement entre deux vannes).

2.5.1 Conditions techniques

Conditions techniques	EDP réalise les branchements, détermine le tracé, le diamètre, la constitution du branchement, ainsi que le calibre, le type et l'emplacement du système de comptage général.	Sur les conditions techniques des branchements : N/A. Sur les conditions techniques des compteurs : Art. 15 : V détermine le calibre du compteur.
Délai entre la réalisation physique du branchement et son raccordement au réseau intérieur	-Le plus court possible. -Pas supérieur à une semaine.	N/A. Délai relatif au placement du branchement : Art. 9 : plus court délai possible.
Délai pour procéder aux dispositions sanitaires	21 jours	N/A.
Partie du branchement située sous la voie publique	La partie du branchement située sous la voie publique jusqu'à la limite de la propriété à desservir est installée dans des conditions particulières.	
Dispositif de comptage	Le dispositif de comptage doit être installé le plus près possible des limites du domaine public : -soit espace commun de l'immeuble -soit chambre de comptage dont l'emplacement et les dimensions sont définies par EDP.	

2.5.2 Conditions d'exécution des travaux

Distributeur exécute, aux frais de l'abonné	-travaux d'installation du branchement -travaux de modification demandés par l'abonné ou rendus nécessaires par une évolution de la consommation de l'immeuble -travaux d'entretien, de réparation ou de mise en conformité résultant d'une faute ou négligence de l'abonné -travaux de réfection définitive des chaussées et trottoirs lorsqu'il y a eu construction ou modification d'un branchement enterré dans les conditions fixées au règlement voirie. Devis.	
Abonné exécute à ses frais	-travaux de génie civil en propriété privée rendus nécessaires par la construction, la modification, la mise en conformité et le renouvellement du branchement, tels que définis au cas par cas par EDP -travaux de remise en état des installations intérieures à la suite	

	des interventions effectuées sur le branchement.	
Distributeur exécute à ses frais	-travaux d'entretien et travaux de renouvellement de la prise sur conduite publique au point de livraison -travaux de mise en conformité avec les dispositions du présent règlement.	

2.5.3 Responsabilités

À la charge du distributeur	<p>-La partie du branchement située sous la voie publique fait partie du service public de l'eau.</p> <p>-EDP prend à sa charge les réparations et dommages.</p> <p>-EDP est seul habilité à intervenir pour réparer le branchement, assurer son entretien et son remplacement.</p> <p>-L'abonné doit laisser accessible le branchement, jusqu'au dispositif de comptage inclus. En cas d'impossibilité d'accès, l'abonné s'expose à des frais et pénalités.</p> <p>-L'entretien à la charge d'EDP ne comprend pas : i) les frais de remise en état des installations mises en place postérieurement à l'établissement du branchement ; ii) les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné ; iii) les frais de réparation résultant de toute dégradation du fait de la négligence ou d'une faute de l'abonné. L'abonné est responsable de l'environnement du branchement et doit signaler sans retard à EDP toute dégradation de celui-ci.</p>	<p>Pas de description claire.</p> <p>-Art. 11.2 : Le raccordement doit demeurer libre de toute entrave. Il est interdit d'établir toute construction ou tout revêtement non démontable à l'aplomb de la partie souterrain du raccordement. La responsabilité de V est limitée à la partie accessible du raccordement.</p> <p>-Art. 47.2 : Les travaux d'entretien sont effectués aux frais de V.</p> <p>-Art. 54 : Après toute intervention de V, la remise en état des lieux dans l'immeuble (réfection des maçonneries, carrelages, enduits, peintures, etc.) est à charge de V, sauf si l'intervention a lieu à la demande, dans l'intérêt ou par la faute de l'abonné. Pour la réparation, V utilise autant que possible des matériaux de même espèce, mais sans garantie de similitude notamment quant à la teinte.</p>
À la charge de l'abonné	<p>-La partie du branchement situé en domaine privé est sous la garde et la surveillance de l'abonné.</p> <p>-L'abonné supporte les conséquences des dommages.</p>	<p>Pas de description claire.</p> <p>Art. 18.1 : L'installation privée est placée, modifiée, réparée et entretenue par les soins, aux frais et sous la responsabilité de l'abonné.</p> <p>Art. 53 : Lorsque la fourniture d'eau est interrompue sans que ses délégués aient pu avoir accès à la canalisation intérieure de l'immeuble, V ne peut, pour des raisons techniques, garantir que la fermeture des vannes et robinets placés sur les raccordements ou canalisations assurent l'arrêt complet de l'écoulement de l'eau. Elle</p>

		n'assume donc aucune responsabilité du chef d'un tel écoulement. Il appartient à l'abonné soit de permettre l'accès à la canalisation intérieure de l'immeuble, soit de demander la résiliation de l'abonnement.
--	--	--

3 Abonnements

3.1 Demande de contrat d'abonnement ordinaire

Qui ?	-Propriétaires ou usufruitiers d'immeubles riverains des voies pourvues de canalisations publiques. -Locataires ou occupants réguliers de locaux commerciaux, industriels, artisanaux et professionnels ou maisons individuelles.	Art. 7 : Toute demande de placement d'un raccordement ou d'abonnement doit émaner du titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie ou d'emphytéose sur l'immeuble ou être revêtue de son accord exprès.
Copropriété	Contrat d'abonnement établi au nom du représentant légal des copropriétaires.	N/A.

3.2 Règles générales concernant les abonnements

Demande	Demande formulée auprès d'EDP.	Art. 8 : La demande de placement est introduite auprès de V au moyen d'un formulaire mis à la disposition du propriétaire et contenant notamment les données utiles à l'identification du demandeur.
Contrat	-Le pétitionnaire reçoit un contrat d'abonnement (facture-contrat incluant le montant des frais forfaitaires d'accès au service), le présent règlement et le catalogue des tarifs et redevances concernant la gestion des abonnements. -Le paiement de cette facture-contrat confirme l'adhésion de l'abonné aux conditions de son abonnement et vaut accusé de réception du règlement. -EDP peut exiger la signature d'un contrat d'abonnement ou d'une convention spéciale.	Art. 10.3 : à la réception du formulaire de demande dûment complété et signé, V établit et adresse un devis, ainsi que les conditions générales et le formulaire de demande d'abonnement à renvoyer dûment signé.
Date de prise d'effet	Le contrat d'abonnement prend effet à la date : -soit de la demande, en cas de transfert ou de reprise -soit d'ouverture du branchement.	N/A.
Conséquences de la prise d'effet	La souscription d'un contrat d'abonnement entraîne le paiement, à compter de la date d'effet, du volume d'eau consommé	N/A.

	majoré des redevances et taxes diverses assises sur cette consommation et de la redevance d'abonnement.	
Durée	Durée indéterminée, sauf résiliation.	N/A.

3.3 Résiliation des abonnements

Résiliation par l'abonné	<p>-A tout moment</p> <p>-Par téléphone ou par lettre simple. EDP peut demander une confirmation par lettre recommandée.</p> <p>-L'abonnement prend fin dans un délai de maximum 15 jours à compter de la date de réception de la demande.</p> <p>-Facture d'arrêt de compte.</p> <p>-La résiliation peut être refusée pour des raisons d'hygiène ou de sécurité.</p> <p>-L'approvisionnement peut être poursuivi dans les cas d'occupation par des tiers ne justifiant d'aucun droit ni titre.</p> <p>-L'abonné reste responsable des effets de la résiliation demandée.</p>	Art. 12. 2 : L'abonné peut résilier l'abonnement, par lettre recommandée adressée à V. La résiliation prend effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné. Cette résiliation n'est recevable que si l'immeuble est inoccupé ou si les occupants marquent leur accord écrit à ce sujet.
Résiliation par EDP	<p>-En cas de non-respect par l'abonné des dispositions de la réglementation sanitaire ou des dispositions du présent règlement.</p> <p>-Par lettre recommandée avec avis de réception.</p> <p>L'abonnement prend fin 15 jours après l'envoi de la lettre recommandée.</p>	Art. 12.1 : V a, en tout temps, le droit de mettre fin à l'abonnement par lettre recommandée, adressée à l'abonné, moyennant préavis d'un mois. La résiliation prend effet à l'expiration du mois suivant celui durant lequel le préavis a été donné.
Cas de la liquidation judiciaire	Si procédure de liquidation judiciaire engagée à l'encontre d'un abonné, EDP a la faculté de résilier immédiatement l'abonnement et de procéder à la fermeture du branchement après un délai de 15 jours suivant la date du jugement d'ouverture de la procédure, à moins que dans ce délai, l'administrateur judiciaire ou le mandataire judiciaire à la liquidation n'ait demandé par écrit à EDP de maintenir la fourniture d'eau.	N/A.
Fermeture du branchement	À défaut de changement immédiat d'abonné, le branchement est fermé et le système de comptage peut être déposé passé un délai de 15 jours. EDP peut procéder à la	Art. 13.2 : La résiliation entraîne de droit l'enlèvement du compteur et le sectionnement du raccordement aux frais de la partie renonçante. Dans l'immeuble pourvu de plusieurs

	déconnexion du branchement de la conduite publique, à titre conservatoire.	compteurs de V, la résiliation pour partie de l'immeuble entraîne le sectionnement de la dérivation qui la dessert et l'enlèvement du compteur.
Décès de l'abonné	-Poursuite de l'abonnement, sauf demande de résiliation ou changement d'abonnement de la part des héritiers ou des ayants droit.	N/A.
Responsabilité	Tout ancien abonné ou ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-vis d'EDP de toutes les sommes dues en vertu de son abonnement.	Art. 13.3 : Les sommes dues par l'abonné à quelque titre que ce soit deviennent de plein droit et immédiatement exigibles en totalité par le seul fait de cette résiliation.

3.4 Abonnements ordinaires

Tarifs	-Prix de fourniture au m ³ correspondant au volume d'eau consommé. -Redevance d'abonnement. Modalités de facturation précisées dans un autre article.	
---------------	--	--

3.5 Abonnements temporaires

Principe	-Alimentation en eau d'entreprises de travaux dans le cadre de travaux, d'expositions, de manifestations intermittentes, de forains, etc. -Consentis par EDP à titre exceptionnel, pour une durée limitée de 3 mois.	Art. 17.1 : V a la faculté d'accorder à titre précaire aux entrepreneurs de travaux, forains et autres usagers temporaires, une prise d'eau provisoire.
Contrat	-Contrat d'abonnement (facture-contrat incluant le montant des frais forfaitaires d'accès au service) et règlement.	N/A.
Facturation	-Facturation en fonction du volume consommé. -Relevé effectué lors de la pose du matériel et lors de la dépose à la fin de l'abonnement. À défaut de relevé, une facture est éditée sur la base de la consommation estimée par EDP, s'appuyant sur les besoins déclarés par l'abonné.	Art. 17.2 : Tout défaut de paiement entraîne, après mise en demeure, la reprise du matériel mis à disposition par V, et la facturation de tous les frais relatifs à cette opération, sans préjudice de poursuites judiciaires.
Responsabilités	Les dommages dus à l'existence et au fonctionnement du branchement temporaire sont à la charge d'EDP sauf si faute ou négligence de l'abonné.	N/A.
Point de livraison	Le point de livraison du branchement temporaire est validé par EDP et ne peut être changé sans son autorisation.	N/A.

3.6 Abonnements exceptionnels

Principe	-EDP se réserve le droit, dans l'hypothèse de l'occupation d'une propriété privée par des tiers ne justifiant d'aucun droit ni titre, de poursuivre l'alimentation en eau de la propriété, nonobstant la demande de résiliation d'abonnement ou de coupure d'eau formulée par le propriétaire. -Alimentation accordée à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sans qu'il puisse être fait obstacle à l'exécution d'une décision de justice.	N/A.
Contrat	Convention conclue avec le représentant des occupants du local ou de la personne dûment mandatée par eux, qui s'engagera à assurer le paiement à compter de la date d'effet de la convention, de la facture correspondant au volume d'eau consommée.	N/A.
Fin	La convention prendra immédiatement fin en cas d'exécution d'une décision de justice prononçant l'expulsion des occupants sans droit ni titre.	N/A.

3.7 Nouveaux services proposés avec l'abonnement

Service de base	-Agence en ligne d'EDP dénommée Nové. -Permet de suivre sa consommation en ligne, d'effectuer des règlements et de souscrire à des services d'alerte. -Le suivi des consommations et le système d'alerte sont disponibles dès lors que le dispositif de comptage est équipé d'un système de relevé à distance connecté au réseau de télé-relevé.	N/A.
Services à la carte	-Services nécessitant un paramétrage particulier ou un développement spécifique. -Sous réserve que le dispositif de comptage est équipé d'un système de relevé à distance connecté au réseau de télé-relevé. -Ces services font l'objet d'une facturation à l'abonné.	N/A.
Documents d'information	Les documents d'information, les conditions d'accès à ces services, les tarifs pour les services payants et les conditions générales	N/A.

	d'utilisation sont disponibles sur simple demande auprès d'EDP.	
--	---	--

3.8 Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie

Conditions générales des abonnements		N/A.
Installations intérieures de lutte contre l'incendie		N/A.
Résiliation des abonnements pour lutte contre l'incendie		N/A.

4 Branchements, dispositifs de comptage et installations intérieures

4.1 Mise en service des branchements et systèmes de comptage

Réalisation et mise en service	-La réalisation du branchement n'a lieu qu'après paiement à EDP du montant de l'acompte. -La mise en service est effectuée après paiement du solde du montant des travaux.	
Branchement antérieurement fermé		
Délai	Si branchement existant, EDP doit fournir de l'eau dans un délai de 2 jours ouvrés suivant la souscription de l'abonnement.	
Contrôle sanitaire et de désinfection	Effectué par EDP, aux frais du demandeur. La procédure relative à ces contrôles et leurs coûts sont portés à la connaissance de l'abonné lors de la demande de raccordement du branchement au réseau.	

4.2 Installations intérieures de l'abonné, fonctionnement, règles générales

Travaux d'établissement et d'entretien	-Effectués aux frais de l'abonné, par les installateurs particuliers de son choix. -EDP peut refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.	
Responsabilité	-L'abonné est le seul responsable des dommages causés par l'établissement ou le fonctionnement de ses installations intérieures, sauf faute ou négligence d'EDP.	

	<p>-L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations intérieures incombent à l'abonné.</p> <p>-L'abonné est responsable de la dégradation de la qualité de l'eau dans les installations intérieures.</p>	
Vérification	<p>-Lorsque les installations intérieures sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, EDP, l'autorité sanitaire compétente ou tout organisme mandaté par elle, peuvent procéder à leur vérification.</p> <p>-En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, le branchement peut être fermé d'office, sans préavis ni indemnité.</p>	
Étanchéité après coupure d'eau et autres précautions	<p>-Les abonnés et usagers s'assurent de l'étanchéité des installations intérieures, notamment les robinets de puisage, pour éviter les inondations lors de la remise en eau.</p> <p>-Ils prennent toutes les précautions pour éviter tout accident aux appareils.</p>	
Interdictions	<p>L'abonné n'est pas autorisé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> -user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires -pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de son branchement, depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur général -modifier les dispositions du dispositif de comptage général, ou y adapter un dispositif complémentaire, en briser les scellés, démonter le compteur... -faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt situé à l'aval du compteur général -utiliser des canalisations enterrés de la distribution publique pour constituer des prises de terre et utiliser des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques. 	<p>Art. 20.3 : Sauf en cas d'incendie, il est interdit à tout abonné d'alimenter en eau de la distribution un autre immeuble au moyen d'un dispositif quelconque.</p>

4.3 Installations intérieures de l'abonné – cas particuliers

Canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique d'eau potable		
Immeuble alimenté par plusieurs branchements reliés à des conduites publiques		
Branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau		

4.4 Manœuvre des robinets et démontage des branchements

Manœuvre et démontage	EDP est seul habilité à manœuvrer le robinet de prise sur conduite publique et à démonter tout ou partie du branchement ou du seul dispositif de comptage général.	Art. 47.1 : Seule V peut intervenir sur le raccordement au réseau public de distribution d'eau.
-----------------------	--	---

4.5 Système de comptage (compteur et système des relevés à distance) : régime, relevés, fonctionnement, entretien

Enregistrement de la consommation	L'enregistrement est assuré au moyen d'un ou de plusieurs systèmes de comptage généraux placés sur le branchement.	Art. 37 : L'enregistrement de la consommation est assuré au moyen du ou des compteurs de l'indication qu'ils fournissent sont seules prises en considération.
Contrôle de la consommation	-L'abonné peut à tout moment contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur général. -EDP n'est pas responsable des variations de ces consommations ni de leur surveillance.	Art. 38.2 : Le relevé de la consommation n'implique pas le contrôle de la consommation, qui incombe à l'abonné.
Compteur	Le comptage est assuré par le compteur d'eau. Si possible, EDP équipe ce compteur d'un dispositif de relevé à distance et en assure son entretien.	
Installation des dispositifs	-Toutes les facilités doivent être accordées par l'abonné à EDP pour l'installation à l'intérieur ou le cas échéant à l'extérieur de l'immeuble.	

	-L'abonné qui n'aura pas permis à EDP d'accéder au système de comptage dans le délai de 10 jours après mise en demeure supportera des frais.	
Relevé de la consommation	Si pas de dispositif de relevé à distance, EDP procède à un relevé manuel des compteurs avec une périodicité semestrielle.	Art. 38.1 : V effectue le relevé de la consommation lorsqu'elle l'estime nécessaire. Art. 38.3 : Le relevé des index de compteurs s'effectue par V ou par l'utilisateur ou l'abonné, à la demande et sous les instructions de V. En cas de carence de l'utilisateur et de l'abonné, V estime en équité les volumes d'eau utilisés, sans préjudice pour l'utilisateur et l'abonné de se voir contraintes de permettre l'accès au compteur par décision judiciaire.
Propriété	Le dispositif de comptage à installer sur les branchements est fourni par EDP.	
Remplacement	Aux frais d'EDP.	Art. 15.2 : Lorsque le calibre du compteur n'est plus approprié aux volumes d'eau à fournir, le remplacement de cet appareil s'effectue aux frais de l'abonné.
Relevé, contrôle ou entretien	-Toutes les facilités doivent être accordées à EDP pour le relevé, le contrôle ou l'entretien du système de comptage général. -Si l'impossibilité d'accéder au compteur général aurait pour conséquence d'empêcher EDP de constater l'existence d'une fuite visible sur branchement, la responsabilité de l'abonné sera engagée.	Art. 36 : L'abonné ou l'utilisateur doivent permettre aux délégués de V d'accéder facilement, sans danger et en tout temps, aux raccordements, en ce compris le ou les compteurs, et aux installations privées pour y procéder à toute constatation et vérification jugées nécessaires, notamment en vue de permettre une facturation correcte.
Fonctionnement défectueux ou absence de relevé	La consommation est estimée, sauf preuve contraire, sur la base de la consommation observée, dans le cas où il y a eu mesure de consommation faisant apparaître une évolution significative.	Art. 50 : Lorsque l'étalonnage d'un compteur ou le relevé de la consommation indique un défaut de fonctionnement, le volume d'eau fourni au cours de la période durant laquelle le compteur a été défectueux est déterminé en équité.
Réparations	-Si l'abonné refuse de laisser faire les interventions ou réparations nécessaires sur le dispositif de comptage, EDP est en droit d'interrompre la fourniture de l'eau après mise en demeure non suivie d'effet dans les 15 jours. -Les réparations et remplacements sont réalisés aux frais d'EDP, sauf détérioration ou usage anormal du fait de l'abonné ou résultant d'une défaillance de sa part au regard de	

	<p>ses obligations de garde et de surveillance.</p> <p>-Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le dispositif de scellés aurait été enlevé, ouvert ou démonté, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur, sont effectués par EDP aux frais de l'abonné selon les tarifs en vigueur.</p>	
Information	EDP délivre à l'abonné, lors de la souscription de l'abonnement, toute information utile sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur contre le gel et les chocs.	N/A.

4.6 Compteurs et vérification

Vérification par le distributeur	Les compteurs sont vérifiés par EDP, à ses frais, aussi souvent qu'il le juge utile.	
Vérification par l'abonné	L'abonné peut demander à tout moment la vérification de son compteur. Le contrôle est effectué par EDP en présence de l'abonné, sous forme d'un jaugeage lorsque les caractéristiques du compteur et la disposition de l'installation le permettent. Dans le cas contraire ou en cas de contestation, l'abonné peut demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage.	Art. 49.1 : L'abonné ou l'utilisateur a le droit de demander le contrôle du compteur de V.
Étalonnages	EDP informe préalablement l'abonné des prix de dépose et pose du compteur et du coût de l'étalonnage.	Art. 49.1 : L'étalonnage contradictoire a lieu par les soins du service de la métrologie.
Conséquences du constat d'un compteur défectueux		Art. 50 : Lorsque l'étalonnage d'un compteur ou le relevé de la consommation indique un défaut de fonctionnement, le volume d'eau fourni au cours de la période durant laquelle le compteur a été défectueux est déterminé en équité.
Frais	<p>-Si le compteur n'est pas conforme, les frais de vérification sont supportés par EDP. La facture sera rectifiée par EDP.</p> <p>-Si le compteur est conforme, les frais de vérification sont à charge de l'abonné.</p>	Art. 49.2 : Les frais sont à la charge du demandeur lorsqu'il est reconnu que le compteur fonctionne correctement.

5 Paiements

5.1 Paiement des branchements

Création, modification et renforcement de branchement	-A la demande de l'abonné -Paiement par le demandeur -Devis établi par EDP -Acompte de 50% lors de l'acceptation du devis -Paiement du solde en fin de travaux, avant la mise en service.	N/A.
Demande de déplacement de compteur et de reprise d'un branchement fermé	-A la demande de l'abonné -Paiement par le demandeur du coût des travaux -Devis établi par EDP -Paiement de intégral du montant du devis lors de son acceptation.	N/A.

5.2 Paiement des fournitures d'eau et des redevances du système de comptage

Composition de la facture d'eau	Trois parts principales : -coût de la production de l'eau et de sa distribution. Le coût de l'abonnement est fonction du diamètre du compteur. -coût de la collecte des eaux usées, de leur transport et de leur traitement -redevances instituées par divers organismes publics. La facture d'eau est composée de la somme de ces coûts, auxquels s'ajoute la TVA.	N/A. Art. 39 : La tarification de la distribution d'eau est celle adoptée par V et les communes de la RBC dans le respect des prescriptions légales et réglementaires. Elle fait l'objet d'une information générale disponible sur simple demande, de même que le prix des prestations assurées par V.
Principes de facturation	-Bases tarifaires incitant à une consommation respectueuse de l'environnement. -Redevances annuelles d'abonnement payables par trimestre. Ces redevances sont facturées au prorata temporis de la durée de l'abonnement dans le trimestre. -Au minimum 4 factures par an, sauf en cas de paiement fractionné par prélèvements mensuels. -Abonnements > 10 000 m ³ /an : factures d'acomptes intermédiaires	Art. 41.1 : V détermine le moment et la fréquence de la facturation. Elle peut procéder à des facturations prorata temporis et à des facturations par acompte.
Modalités de paiement	-Facture exigible dès son émission. -Payable dans son intégralité, dès sa réception. -Les modes de paiement possibles sont indiqués sur la facture.	Art. 43.1 : Les sommes dues à V sont payables dès réception de l'invoiture à payer ou dans le délai indiqué. Art. 43.2 : Dans tous les cas, les sommes facturées doivent faire l'objet d'un paiement global et V n'a pas à tenir compte d'une quelconque répartition.
Retard de paiement	-Après 20 jours, lettre de relance et montant majoré de 15 euros.	Art. 45.1 : Les factures de consommation d'eau, de redevance

	<p>-Si la facture n'est pas acquittée dans le délai de 40 jours après sa date d'émission, EDP adresse une mise en demeure de payer.</p> <p>-Si la mise en demeure n'a pas été suivie de paiement après un délai de 30 jours suivant sa notification, les poursuites engagées par EDF sont aux frais du redevable.</p> <p>-Sauf mise en œuvre des dispositions relatives au difficultés de paiement, le branchement peut être fermé jusqu'à paiement intégral des sommes dues, 15 jours après la mise en demeure. La réouverture intervient après paiement de l'arriéré et des frais de fermeture et de réouverture.</p> <p>-La résiliation est prononcée après 3 mois suivant la fermeture du branchement. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement des redevances tant que l'abonnement n'a pas été résilié.</p> <p>-Si la réouverture intervient plus de 15 jours après la fermeture, obligation de désinfection aux frais de l'abonné.</p>	<p>d'abonnement et autres, doivent être payées dans les 15 jours de calendrier suivant la date de leur envoi. À défaut de paiement dans le délai prescrit, un avis de rappel est émis. Une mise en demeure est adressée au destinataire de la facture à partir du 15^{ème} jour de calendrier suivant la date d'envoi du rappel dont question ci-dessus. Elle signale les mesures applicables si le défaut de paiement subsiste encore plus de 15 jours.</p> <p>Art. 45.2 : Le rappel et la mise en demeure donnent chacun lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires déterminés chaque année par V.</p> <p>Art. 45.3 : En outre, V se réserve expressément la possibilité de faire application des dispositions de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales.</p> <p>Art. 45.4 : V dispose du pouvoir d'interrompre les fournitures convenues, sans autres formes que celles prescrites par les conditions générales et particulières, lorsque la distribution d'eau s'effectue au bénéfice d'une personne morale ou du titulaire d'une profession libérale, d'une activité commerciale, artisanale, industrielle, de services ou administrative, sans que cette liste soit limitative.</p> <p>Lorsque la distribution s'effectue à des fins domestiques au bénéfice d'une personne physique résidant ou étant domiciliée dans l'immeuble à usage d'habitation pour lequel le raccordement ou l'abonnement a été réalisé, V ne peut interrompre unilatéralement la fourniture.</p>
<p>Difficultés de paiement</p>		<p>N/A.</p>
<p>Écrêtement des factures liées à une augmentation anormale de la consommation d'eau</p>		<p>N/A.</p>

5.3 Frais d'accès au service, de fermeture, de réouverture, de renforcement du branchement et divers – pénalités

Frais et pénalités à charge de l'abonné	<ul style="list-style-type: none"> -vérification du compteur sur banc d'essai -déplacement pour fermeture ou réouverture du branchement à la charge de l'abonné -déplacement pour procédure interrompue de fermeture de branchement -frais pour rendez-vous non honoré par l'abonné -prestations complémentaires fournies à la demande de l'abonné -accès au service, exigible lors de la souscription d'un abonnement -déplacement pour affichage d'avis de fermeture du branchement -déplacement pour relevé de compteur impossible (non accès) -déplacement pour relevé du compteur (refus de pose de télé relevé) -suppression du branchement en plomb non réalisable du fait de l'abonné -pénalités pour non respect du règlement : prise d'eau frauduleuse, utilisation d'appareils interdits, manœuvre de robinets et de vannes sur le réseau non autorisées, retour d'eau dans le réseau public. <p>Les différents tarifs et redevances sont disponibles sur les sites internet.</p>	
--	---	--

5.4 Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements pour lutte contre l'incendie (branchement de secours incendie)

		N/A.
--	--	------

5.5 Participation à l'extension ou au renforcement du réseau

Participation au des financement des travaux	<p>Si l'alimentation d'un branchement nécessite, lors de sa création ou à la suite d'une augmentation conséquente des consommations, le renforcement ou l'extension du réseau public, une participation au financement des travaux correspondants pourra être instituée par le Conseil de Paris, conformément aux dispositions du code de l'urbanisme.</p>	N/A.
---	--	------

6 Interruptions et restrictions du service de distribution

<p>Interruption et perturbation résultant de cas de force majeure, de travaux et de l'exploitation du service</p>	<p>-EDP ne peut être tenu responsable, sauf faute avérée de sa part ou exploitation anormale du service. -EDP informe par voie d'affichage les abonnés au moins 2 jours ouvrés à l'avance lorsqu'il procède à des travaux programmés nécessitant une interruption du service. -En principe, travaux effectués pendant les heures réglementaires de travail du personnel.</p>	<p>Pas précis. Art. 34 : V se réserve le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.</p>
<p>Restrictions à l'utilisation de l'eau et modification des caractéristiques de distribution</p>	<p>-En cas de force majeure, EDP peut, en accord avec la Ville de Paris et les autorités compétentes, peut apporter, dans l'intérêt général, des restrictions. -EDP ne peut être tenu pour responsable. -EDP doit avertir les abonnés de ces modifications.</p>	<p>Pas précis. Art. 34 : V se réserve le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.</p>
<p>Restriction de l'utilisation de l'eau en cas de lutte contre l'incendie</p>	<p>-Les conduites du réseau de distribution peuvent être fermés sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à un dédommagement. -La manœuvre des bouches et poteaux d'incendie du réseau public incombe à EDP et au Service de protection contre l'incendie.</p>	<p>Pas précis. Art. 34 : V se réserve le droit d'imposer des restrictions aux usagers si, selon son appréciation, les circonstances l'exigent.</p>

7 Dispositions d'application

7.1 Accès aux fichiers informatisés

<p>Principe</p>	<p>-Fichier informatique à la CNIL -Finalité : gestion des contrats et facturation -Droit d'information, droit d'accès et droit de rectification</p>	<p>Art. 4 : Finalités du traitement des données à caractère personnel : -Établissement des raccordements et intervention ultérieure + vérification des installations privées -Relevé de l'index du compteur + factures -Gestion des relations avec l'abonné et l'utilisateur -Opérations d'information</p>
------------------------	--	--

7.2 Réclamations

	<p>-Par écrit -A l'adresse figurant sur les factures -EDP s'engage à fournir une réponse écrite motivée dans les 5 jours. -Médiateur.trice de la Ville de Paris compétent.e pour régler gratuitement et à l'amiable tout</p>	<p>Art. 46 : Pour être recevable auprès de VIVAQUA, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite par écrit dans les 12 mois suivant l'établissement de la facture.</p>
--	--	--

	litige avec un service de la Ville de Paris. -Défenseur des droits : discrimination ou manquement à la déontologie.	Tout versement quelconque effectué au profit de VIVAQUA n'est ni productif d'intérêts ni suspensif du paiement des sommes dues ou réclamées à quelque titre que ce soit.
--	--	--

7.3 Date d'application

	1 ^{er} avril 2013	15 juin 2006
--	----------------------------	--------------

7.4 Modification du règlement

	-Selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. -Les modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés, notamment via facture. -Les abonnés peuvent user du droit de résiliation. Dans ces conditions, pas d'indemnité.	N/A.
--	--	------

