

# Questions/réponses

Découvrez qui gère l'eau potable dans votre commune et comment fonctionne le service.

## Abonnement et résiliation



### Comment s'abonner au service de l'eau dans ma commune ?

Lors d'un emménagement dans un logement déjà raccordé, vous devez souscrire un abonnement à l'eau potable. Cette démarche est également nécessaire en cas de changement de titulaire suite à un déménagement ou à un décès.

Pour cela, il vous suffit de compléter le formulaire en ligne intitulé « **Demande d'abonnement eau potable** » puis de retourner l'ensemble du dossier à l'adresse suivante :

**Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis**

**Direction Eau Potable**

**Les Genêts – 449 route des Crêtes – BP 43**

**06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex** Ou par courriel : [eau.potable@agglomeration-casa.fr](mailto:eau.potable@agglomeration-casa.fr)

Un rendez-vous sera fixé sur site pour permettre la mise en service et le relevé du compteur en présence du demandeur. Si le compteur est déjà existant, l'intervention peut avoir lieu sous **24h ouvrées**. Dans le cas contraire, le traitement du dossier se fera sous **48h**.

### Que faire en cas de déménagement ?

Prévenez la Régie au moins 15 jours avant votre départ afin de résilier votre contrat. Un relevé de compteur sera effectué pour établir la facture de clôture.

### Quelles informations dois-je fournir pour une ouverture de compteur ?

- › Nom et prénom du titulaire du contrat
- › Adresse complète du logement
- › Date souhaitée de mise en service
- › Relevé d'index du compteur (si accessible)
- › Coordonnées téléphoniques et mail
- › RIB pour la mise en place du prélèvement automatique (facultatif)

### Comment résilier mon contrat d'eau ?

Contactez la Régie par téléphone 04 83 59 80 40 ou mail [eau.potable@agglomeration-casa.fr](mailto:eau.potable@agglomeration-casa.fr) en

précisant votre date de départ et en transmettant un relevé de compteur.

### Qui dois-je contacter pour modifier mes coordonnées ou mon RIB ?

En cas de changement de nom, d'adresse mail ou de numéro de téléphone, vous pouvez mettre à jour vos coordonnées à tout moment.

Pour ce faire, il suffit de compléter le formulaire en ligne « **Mise à jour de vos coordonnées** » puis de retourner l'ensemble du dossier à l'adresse suivante :

**Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis**

**Direction Eau Potable**

**Les Genêts – 449 route des Crêtes – BP 43**

**06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex** Ou par courriel : [eau.potable@agglo-casa.fr](mailto:eau.potable@agglo-casa.fr)

### Comment résilier mon contrat d'eau ?

Si vous quittez votre logement, ou si un changement de titulaire doit être enregistré (succession, séparation, décès...), il est nécessaire de demander la résiliation ou la mise à jour du nom de l'abonné.

Cette opération s'effectue via le formulaire en ligne « **Changement de nomination ou résiliation d'un abonnement eau potable** » puis de retourner l'ensemble du dossier à l'adresse suivante :

**Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis**

**Direction Eau Potable**

**Les Genêts – 449 route des Crêtes – BP 43**

**06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex** Ou par courriel : [eau.potable@agglo-casa.fr](mailto:eau.potable@agglo-casa.fr)

Un rendez-vous sera programmé sur site pour procéder au relevé du compteur, en présence du demandeur.

## Raccordement



### Comment demander un raccordement au réseau public d'eau potable ?

Pour demander un raccordement, vous devez remplir le formulaire en ligne intitulé « **Demande de branchement / compteur eau potable** », puis retourner l'ensemble du dossier :

#### › Par courrier :

Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis

Direction Eau Potable

Les Genêts – 449 route des Crêtes – BP 43

06901 SOPHIA ANTIPOLIS Cedex **Ou par courriel** : [eau.potable@agglo-casa.fr](mailto:eau.potable@agglo-casa.fr)

Après réception, une visite technique est programmée pour évaluer la faisabilité des travaux. Sous **7 jours ouvrés** (ou **48h** si un rendez-vous a déjà été fixé), une note technique et un devis estimatif vous sont transmis.

### Quels sont les délais pour être raccordé ?

Une fois le devis validé, la pose du compteur est généralement réalisée sous **21 jours**.  
Ce délai peut varier en fonction de la nature des travaux, des contraintes techniques et des conditions météo.

### **Le branchement est-il à ma charge ou à celle du service ?**

Le coût du branchement est **à la charge du demandeur**. Il est calculé sur la base du bordereau des prix unitaires en vigueur et indiqué dans le devis transmis après la visite technique.

### **Dois-je obtenir une autorisation d'urbanisme avant de faire ma demande ?**

Dans certains cas (construction neuve, extension de réseau, travaux en domaine public), une autorisation d'urbanisme peut être exigée.

Il est conseillé de vérifier auprès de votre mairie si une **Déclaration Préalable** ou un **Permis de Construire** est nécessaire avant d'engager la demande de raccordement.

## **Facturation et paiement**



### **Comment est calculé le montant de ma facture ?**

La facture comporte une **part fixe annuelle** (abonnement) et une **part variable** calculée selon le volume d'eau consommé, auquel s'ajoutent les redevances réglementaires.

### **Quels sont les modes de paiement acceptés ?**

Vous pouvez régler votre facture selon le mode qui vous convient le mieux :

#### **> Par virement bancaire**

IBAN : FR76 1007 1060 0000 0020 0698 603

BIC : TRPUFRP1

Indiquez le numéro de votre facture dans le libellé du virement.

#### **> Par prélèvement automatique**

Contactez la régie pour obtenir un mandat SEPA.

#### **> Par carte bancaire**

Directement sur place, dans nos locaux.

#### **> Par chèque**

À l'ordre de « Régie de recettes Eau potable CASA » et à envoyer à :

C.A.S.A. – Régie de recettes Eau potable

449 route des Crêtes

06560 VALBONNE SOPHIA ANTIPOLIS

### **Que faire en cas de difficulté à payer ma facture ?**

Contactez rapidement la Régie de l'eau pour convenir d'un **échancier de paiement** ou trouver une solution adaptée à votre situation.

### **Comment mettre en place la mensualisation ?**

À compléter

Puis-je recevoir ma facture par mail ?

À compléter

## Suivi de la consommation



### Où puis-je consulter ma consommation d'eau ?

Sur votre facture, ou via le portail en ligne de la Régie si votre compteur est équipé d'un relevé radio.

### Comment détecter une fuite d'eau chez moi ?

Relevez votre compteur le soir avant de vous coucher, puis à nouveau le matin avant toute utilisation d'eau. Si l'index a changé, il y a probablement une fuite.

### Que faire si ma consommation augmente de manière anormale ?

Vérifiez l'absence de fuite et contactez votre fournisseur en cas de doute.

### Comment relever mon compteur ?

Relevez les chiffres en noir (m<sup>3</sup>) sur le cadran du compteur.

## Qualité de l'eau



### Mon eau est-elle potable ?

Oui, sauf en cas d'avis contraire communiqué par la mairie ou la Régie. Les analyses de l'ARS confirment la conformité sanitaire pour la majorité des secteurs.

### Où puis-je consulter les analyses de qualité de l'eau ?

Sur le site de l'ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur : <https://www.paca.ars.sante.fr/>

### Pourquoi mon eau a-t-elle parfois un goût ou une odeur différente ?

Cela peut provenir d'interventions sur le réseau, d'un changement de source d'alimentation ou de travaux de maintenance.

### Que signifie la présence de calcaire dans l'eau ?

Le calcaire est naturellement présent dans l'eau et ne présente pas de risque pour la santé. Sa quantité détermine la dureté de l'eau.

## Intervention technique / urgence



### Que faire en cas de coupure d'eau ou de baisse de pression ?

Vérifiez sur le site de la Régie ou auprès de votre mairie si une intervention est en cours. Si la coupure n'est pas annoncée, contactez la **Régie Eau Potable de la Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis** :

<https://www.agglo-sophiaantipolis.fr/vivre-et-habiter/preserver-et-acheminer-leau/gerer-leau/antibes-juan-les-pins/questions-reponses-1-1-3-1-1?>

**04 92 19 75 00** (horaires d'ouverture)

**Numéro d'astreinte 24h/24 pour urgences techniques : 0 800 506 706**(appel gratuit)

[eau.potable@agglo-casa.fr](mailto:eau.potable@agglo-casa.fr)

### **Comment signaler une fuite sur la voie publique ?**

Appelez immédiatement la Régie ou le service d'astreinte :

**04 92 19 75 00**

**0 800 506 706** (astreinte 24h/24 – appel gratuit)

### **Qui intervient en cas de problème sur mon compteur ?**

Votre fournisseur d'eau.

### **Que faire si mon compteur a gelé ou a été endommagé ?**

Signalez-le sans délai à la Régie :

**04 92 19 75 00**

[eau.potable@agglo-casa.fr](mailto:eau.potable@agglo-casa.fr)

## **Infos pratiques**



### **Quelle quantité d'eau consomme un foyer moyen ?**

En moyenne, un foyer de 4 personnes consomme environ 120 m<sup>3</sup> par an.

### **L'eau du robinet est-elle moins chère que l'eau en bouteille ?**

Oui, le litre d'eau du robinet coûte en moyenne 200 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.