

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 09/12/2021 ; il définit les obligations mutuelles du Distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **VOUS** désigne l'**abonné** c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

- **la Collectivité** désigne le **SMAEP DAMONA**, en charge du Service de l'Eau.

- **le Distributeur d'eau** désigne l'entreprise **CEG** à qui la Collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

## CHAPITRE I. DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1. Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable. Il précise les droits et les devoirs respectifs de la Collectivité, du Distributeur d'eau et de l'utilisateur et les conditions de leur exercice.

### Article 2. Obligations du service

Le Service de l'eau est tenu de fournir de l'eau à tout demandeur d'un abonnement selon les modalités prévues à l'Article 7 ci-après. Il est responsable du bon fonctionnement du service.

Les branchements et les compteurs sont établis sous la responsabilité du Service de l'eau, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Service de l'eau est tenu, sauf cas de force majeure, d'assurer la continuité du service.

Il est également tenu de fournir une eau présentant les qualités imposées par la réglementation en vigueur.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie), le service sera exécuté selon les dispositions des articles 40 à 42 du présent Règlement.

Il est tenu d'informer la Collectivité, le Préfet et les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des consommateurs, soit directement, soit indirectement, par les différentes utilisations qui peuvent en être faites.

Les justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à la disposition des abonnés dans les conditions réglementaires, notamment par l'affichage en mairie des caractéristiques de l'eau distribuée.

L'eau potable désigne l'eau propre à la consommation humaine. L'eau est consommable par l'homme dès lors qu'elle répond à des exigences de qualité définies à l'échelon européen, puis transcrites dans la législation de chaque État membre. Cette eau est donc, du point de vue sanitaire et esthétique, propre à l'alimentation et à la préparation des aliments ainsi qu'à tous les usages domestiques dont l'hygiène personnelle.

Les agents du Distributeur d'eau doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.

Les factures et autres courriers adressés aux abonnés porteront les coordonnées et horaires d'ouverture du service et le numéro d'appel à utiliser en cas d'urgence.

### Article 3. Définitions générales : abonnement, règlement, branchement, compteur

Tout client souhaitant bénéficier des prestations fournies par le Service de l'eau doit souscrire auprès de ce service un contrat d'abonnement. Le contrat d'abonnement est accompagné du présent règlement qui régit les modalités de fourniture d'eau et précise les obligations réciproques entre abonné et Service de l'eau.

Le contrat d'abonnement peut prendre la forme simplifiée d'une facture-contrat. La signature de la demande d'abonnement (ou le paiement de la facture-contrat) entraîne l'acceptation des dispositions du présent règlement.

La fourniture de l'eau se fait au moyen de branchements, réalisés par le Service de l'eau. L'eau consommée est mesurée à l'aide de compteurs. L'eau fournie à un branchement ne pourra, sous aucun prétexte, être transportée hors de la propriété pour laquelle le branchement a été demandé et le contrat souscrit.

L'utilisation, par des particuliers, d'eau du réseau public sans contrat d'abonnement est interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires. Cette interdiction s'applique notamment au puisage à partir d'ouvrages publics tels que bouches de lavage et d'incendie, non conçus à cet effet.

### Article 4. Les engagements du Distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le Distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la Collectivité ou le Préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une pression minimale de 25 mètres au niveau de votre compteur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 3 heures,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans un délai d'une heure en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi à jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 15h30, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 8 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- une permanence à votre disposition dans les conditions indiquées sur la facture
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - o l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
  - o la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
  - o une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard dans les 48 heures suivant votre demande dans les conditions prévues à l'Article 6, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
  - o une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.

### Article 5. Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le service de l'eau.

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il est formellement interdit aux abonnés :

- a) d'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- b) de modifier l'usage de l'eau pour lequel l'abonnement a été ouvert sans en informer le service de l'eau ;
- c) de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ou sur le tuyau d'amenée de son branchement (en amont du compteur) ;
- d) de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs, cachets ou bagues de scellement ;
- e) de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur ;
- f) de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe ;
- g) de manœuvrer le robinet sous bouche à clé situé soit sous voie publique, soit sous voie privée ;
- h) de procéder au démontage ou toute autre opération sur le branchement, le compteur ou le dispositif de relève à distance ;
- i) d'aspirer mécaniquement l'eau du réseau même sur le réseau en aval du compteur ;
- j) d'empêcher l'accès aux agents du service de l'eau.

Les infractions aux dispositions du présent article constituent des fautes graves risquant d'endommager les installations, voire des délits ; elles exposent l'abonné à la fermeture de son branchement sans préjuger des poursuites que le Distributeur d'eau pourrait exercer contre lui.

Les abonnés sont tenus d'informer le Distributeur d'eau de toute modification à apporter à leur dossier. Ils veilleront à prévenir le Distributeur d'eau de toute opération devant nécessiter une consommation anormalement élevée telle que le remplissage d'une piscine.

Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement du service ou de sa mise à jour vaut « accusé de réception » par l'abonné conformément à l'article L2224-12 alinéa 2 du CGCT.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les données collectées serviront exclusivement à l'exécution du contrat de fourniture d'eau et ne seront pas transmises à des tiers sans l'autorisation préalable de l'abonné.

## Article 6. Accès des abonnés aux informations les concernant et qualité du service

Le fichier des abonnés est la propriété de la Collectivité et le Distributeur d'eau assure sa gestion dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 modifiée pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

Ainsi, tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux du Distributeur d'eau le dossier ou la fiche le concernant.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

Dans le cadre d'une démarche qualité, le Distributeur d'eau peut mener des enquêtes de satisfaction. L'abonné peut être sollicité par téléphone afin d'évaluer la qualité du service. S'il ne le souhaite pas, il peut s'y opposer en le signalant à tout moment au Distributeur par téléphone, par courrier ou par courriel.

## CHAPITRE II. ABONNEMENT

### Article 7. Définition et procédure d'abonnement au service

A chaque demande d'abonnement, il est fourni au demandeur une information complète sur les prestations fournies et leurs prix. L'ensemble des informations relatives au service est disponible à tout moment dans les locaux de la Collectivité ou dans les locaux du Distributeur d'eau.

Ces informations comprennent : la description du service offert, le règlement du service, les principaux tarifs appliqués, les moyens de paiement acceptés et les modalités requises pour les prestations particulières (autres services que la fourniture d'eau, travaux...).

Si l'abonnement est souscrit dans les locaux du Distributeur d'eau, l'eau peut être fournie dans le délai de 48 h ouvrées sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier conforme aux prescriptions du présent règlement.

Si l'abonnement est conclu hors établissement ou à distance, il est transmis au futur abonné : le règlement du service, les principaux tarifs appliqués, un contrat-facture mentionnant l'obligation de paiement, les moyens de paiement acceptés et un formulaire de rétractation.

Dans ce cas, la fourniture de l'eau ne peut être effective qu'au bout de 14 jours à compter du lendemain de la conclusion du contrat.

Si le demandeur souhaite une exécution anticipée des prestations, sans tenir compte du délai de 14 jours, il doit en faire la demande expresse.

Lorsque le droit de rétractation s'exerce alors que l'exécution immédiate a été demandée, le consommateur règle le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. Ce montant est proportionnel au prix total de la prestation convenue dans le contrat (abonnement et consommation).

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée.

Il est souscrit pour un diamètre de compteur défini.

Le montant de la redevance d'abonnement est proportionnel à la durée de jouissance du service arrondi au mois (tout mois commencé est dû).

Les modifications tarifaires sont portées à la connaissance des abonnés qui gardent la possibilité de résilier leur abonnement.

#### 7.1. Frais d'accès au service de l'eau, frais liés à l'abonnement et à la consommation.

La souscription d'un abonnement donne lieu au paiement de frais d'accès au service, d'un montant de 35 euros H.T., actualisable selon les conditions prévues au contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, et figurant sur la première facture (facture contrat).

#### 7.2. Principes d'unicité d'abonné et d'usage de l'eau.

Un contrat d'abonnement et un branchement distincts sont obligatoires pour chaque construction indépendante, même dans le cas d'un ensemble de constructions contiguës, sauf s'il s'agit de plusieurs constructions implantées sur une même propriété et ayant le même occupant et le même usage (avec des mesures spéciales pour l'individualisation des contrats en immeuble collectif. - V. infra Article 10).

Sur une même propriété, un contrat doit être conclu pour chaque usage (domestique, agricole ou industriel), chacun devant faire l'objet d'un abonnement particulier.

#### 7.3. Cautionnement pour les abonnés professionnels.

Les abonnements souscrits par des professionnels donnent lieu à perception d'un dépôt de garantie.

Ce dépôt de garantie prend la forme d'une avance sur consommations, perçue par le Distributeur d'eau à la souscription du contrat d'abonnement et restituée à l'abonné lors de sa résiliation.

Le montant de ce dépôt de garantie varie en fonction du diamètre du compteur de l'installation et/ou de l'activité du professionnel :

- a) Compteur de diamètre 40 mm ou inférieur : 500 € par compteur
- b) Compteur de diamètre supérieur à 40 : 1 000 € par compteur
- c) Branchement de chantier dédié à la construction d'un bâtiment neuf : 2 000 € par compteur

### Article 8. Abonnement incendie à usage privé

Le Distributeur d'eau peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement ordinaire.

Les volumes distribués devront être comptabilisés au moyen de compteurs.

## Article 9. Conditions techniques d'obtention de l'abonnement

La fourniture d'eau peut être accordée à toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale (syndic ou gestionnaire d'immeubles ou syndicat des copropriétaires), pouvant justifier de sa qualité par un titre, sous la réserve de régularité de l'usage de l'eau, à condition que :

- le local à desservir soit situé dans les « zones desservies par le réseau de distribution » conformément au schéma de distribution de l'eau potable,
- cela ne s'oppose ni aux règles d'urbanisme, ni d'occupation des sols, ni d'hygiène, ni de sécurité et ni de santé.

Le raccordement définitif doit être refusé à tous bâtiments, locaux ou installations soumis à autorisation ou déclaration au titre du Code de l'urbanisme (art. L. 421-1 à L. 421-4 ou L. 510-1) si leur construction ou leur transformation n'a pas été, selon le cas, autorisée ou agréée en vertu des articles précités (C. urb, art. L. 111-6).

Un raccordement provisoire ne peut être accordé que si l'objet de la demande justifie ce caractère provisoire et s'il ne contrevient pas aux règles d'urbanisme ci-dessus ou aux exigences d'hygiène et de sécurité. Tout raccordement provisoire sera accordé pour une durée limitée en accord avec l'objet invoqué.

Dans le cas où des travaux sont nécessaires pour une installation nouvelle ou sur une installation pour laquelle la distribution de l'eau a été interrompue, l'eau ne sera fournie qu'après la fin des travaux de création ou de remise en état du branchement et la mise en place d'un dispositif de comptage, exécutés dans les conditions de ce règlement (V. infra Article 13 et suivants).

Le Distributeur d'eau peut surseoir à accorder un contrat d'abonnement ou limiter le débit d'alimentation en eau si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation publique.

## Article 10. Individualisation des contrats d'abonnement en immeuble collectif

Pour les immeubles collectifs, seul le mode de gestion d'individualisation des contrats d'abonnement par logement est proposé. La gestion générale peut être accordée à titre dérogatoire.

**Gestion individuelle** : un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque compteur d'un logement ou d'un local situé en immeuble collectif ; l'abonné individuel, titulaire du contrat d'abonnement individuel est l'occupant du logement ou du local correspondant.

En cas de vacance entre des locataires, l'abonnement est transféré d'office au propriétaire.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe I du présent règlement.

## Article 11. Demande de résiliation d'un contrat d'abonnement

Chaque abonné peut demander à tout moment auprès du Distributeur d'eau la résiliation de son contrat d'abonnement par courrier (postal ou électronique), par téléphone ou une simple visite. Celle-ci doit être notifiée cinq jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée. Le Distributeur d'eau doit être en possession du relevé du compteur concerné et de la nouvelle adresse valide de l'abonné qui demande la résiliation. Le Distributeur d'eau établit alors la facture de fin de compte valant résiliation du contrat d'abonnement. Si les conditions de fin de contrat sont réunies, le contrat prend fin dans un délai maximal de 15 jours à compter de la présentation de la demande de résiliation (L2224-12 alinéa 5 du CGCT).

Quel que soit le motif de sa demande, l'abonné doit payer :

- a) les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation,
- b) les frais correspondant au volume d'eau réellement consommé.

Tant que le Distributeur d'eau n'est pas informé d'une demande de résiliation (dans les conditions présentées ci-dessus par cet article ou par le biais d'une nouvelle demande de souscription pour la même installation), le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lorsqu'un ancien abonné dont le contrat d'abonnement a pris fin en application du présent article sollicite à nouveau la fourniture de l'eau pour la même installation, sa requête est traitée comme une nouvelle demande de contrat d'abonnement.

## Article 12. Cas de cessation de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau cesse :

- a) soit à la demande de l'abonné dans les conditions indiquées à l'Article 11.
- b) soit à la demande de l'abonné et à ses frais, dans le but d'éviter un dégât des eaux pendant une absence. La réouverture reste également à sa charge. La fermeture ne suspend pas dans ce cas précis les frais d'abonnement,
- c) soit sur une décision du service de l'eau, même s'il n'a pas reçu de demande de cessation de fourniture d'eau des abonnés, en cas d'usage non conforme au présent règlement ou si le branchement présente un risque quelconque pour la sécurité des biens et/ou des personnes.

## CHAPITRE III. BRANCHEMENT

### Article 13. Définition du branchement

Le branchement comprend, depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

1. La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
2. Le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
3. La canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
4. Le robinet avant compteur,
5. Le regard ou le coffret abritant le compteur,
6. Le compteur,
7. Le robinet de purge et le dispositif anti-retour après compteur (ces dispositifs se situant dans le domaine privé, leur entretien est à la charge de l'abonné)

### Article 14. Branchement

Un branchement peut être établi à la suite d'une demande, soit pour une construction ou un terrain non encore alimenté en eau potable, soit pour une construction ou un terrain déjà alimenté mais dont le branchement est abandonné, vétuste ou insuffisant, sous certaines réserves juridiques et techniques (V. réserves à l'Article 9 supra).

Dans le cas où la distance entre la conduite publique et la limite de propriété excède vingt-cinq mètres linéaires, l'abonné pourra :

- Soit faire appel à l'entrepreneur de son choix pour réaliser les travaux de fouille situés entre le robinet de prise et son compteur. Il devra alors obtenir l'accord préalable de la Collectivité et respecter les conditions techniques d'établissement du réseau. Les travaux seront exécutés sous l'entière responsabilité de l'abonné qui restera responsable, pendant une période de deux ans, des remblais et réfections de chaussées.,
- Soit régler l'ensemble des travaux de branchement par paiement, chaque semestre, pendant une durée de cinq ans, et outre les sommes relatives à la fourniture de l'eau et aux prestations annexes, d'une somme représentant un dixième du montant des travaux, chaque versement étant majoré des intérêts calculés au taux d'intérêt légal sur les sommes restant dues

Le raccordement des gros consommateurs dont la consommation annuelle dépasse 6 000 m<sup>3</sup> est soumis à l'accord explicite de la Collectivité. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le Distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau.

Le Distributeur d'eau fixe, en concertation avec l'abonné, le tracé et le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du regard ou niche compteur, qui doit être situé aussi proche que possible de la limite entre propriété privée et domaine public et dont l'accessibilité et l'ergonomie doivent permettre un relevé et un entretien aisé du compteur (trappe légère, profondeur limitée,...). L'abonné devra obtenir, avant les travaux, toutes les autorisations et servitudes de passage nécessaires.

Si pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, l'abonné demande des modifications aux dispositions arrêtées par le Distributeur d'eau, celui-ci peut lui donner satisfaction sous réserve que l'abonné prenne à sa charge le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant. Le Distributeur

d'eau demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la Collectivité. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

### Article 15. Gestion des branchements

Pour sa partie située en domaine public, le branchement fait partie intégrante du réseau ; le Distributeur d'eau prend à sa charge la réparation et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

Pour la partie située en propriété privée, elle appartient au propriétaire ; sa garde et sa surveillance sont à la charge de l'abonné, avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité.

### Article 16. Modification ou déplacement des branchements

Pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, le propriétaire peut demander des modifications aux dispositions arrêtées par le Distributeur d'eau, celui-ci peut lui donner satisfaction. Le supplément de dépenses d'installation et d'entretien en résultant reste à la charge du propriétaire demandeur.

Le Distributeur d'eau demeure libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

### Article 17. Manœuvre des robinets en cas de fuite

En cas de fuite sur son branchement, l'abonné doit prévenir immédiatement le Distributeur qui prendra les mesures nécessaires.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Distributeur d'eau et interdite aux abonnés et aux entreprises travaillant pour le compte des abonnés.

En cas de fuite dans son installation privée, l'abonné doit se limiter à fermer le robinet après ou avant compteur ; il fait réparer la fuite à ses frais par son plombier.

### Article 18. Raccordement des lotissements ou opérations groupées au réseau public

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, un lotissement ou une opération groupée de constructions, sont mis en place dans les conditions suivantes :

- a) la partie de ces réseaux constituée par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de constructions, notamment sous la voirie, est mise en place sous réserve de l'approbation du Distributeur d'eau et financée par le maître d'ouvrage, dans les conditions fixées par le Code de l'urbanisme pour la réalisation de nouveaux équipements des services publics ;
- b) les essais de pression du réseau et de défense incendie seront réalisés en présence d'un représentant du Distributeur d'eau. La désinfection est à la charge du lotisseur ainsi que les essais et analyses. Bien qu'à la charge du lotisseur, les prélèvements sont effectués par le Distributeur d'eau.
- c) une pré-réception devra être réalisée avant le raccordement, sur la base du plan de récolement qui sera fourni 8 jours avant la date de la pré-réception, afin de permettre au Distributeur d'eau de vérifier le fonctionnement et la conformité des organes essentiels au fonctionnement du réseau (vannes d'arrêt, vidanges, ventouses et « poteau ou bouche incendie »).

Cette pré-réception fera l'objet d'un procès-verbal consignait des réserves éventuelles d'ordre technique. La levée des réserves permettra la réalisation du raccordement au réseau public par la Collectivité ou le Distributeur d'eau aux frais du lotisseur, et la mise en eau après réception des résultats d'analyse d'eau conformes à la réglementation en vigueur.

Une réception définitive aura lieu après les travaux de réalisation de la voirie définitive. Le Distributeur d'eau devra en être averti au moins 15 jours à l'avance pour faire une vérification de la conformité et du fonctionnement de l'ensemble des installations (y compris les branchements). Cette réception fera l'objet d'un procès-verbal consignait des réserves éventuelles. En cas de non-réalisation des prescriptions nécessaires à la levée des réserves, l'installation ne sera pas intégrée dans le patrimoine de la Collectivité et restera alors privée.

Toutes interventions du Distributeur d'eau, à la demande du lotisseur ou des co-lotis, sur les réseaux privés sont facturées selon les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre la Collectivité et le Distributeur d'eau.

L'aménageur devra fournir au Distributeur d'eau un plan complet des réseaux sous forme numérique selon les prescriptions de ce dernier.

### Article 19. La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné.

Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement à 65 euros HTI.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## CHAPITRE IV. COMPTEURS

### Article 20. Règles générales concernant les compteurs

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Distributeur d'eau dans les conditions précisées dans le présent règlement (Article 21 à Article 24).

Les agents du Distributeur d'eau doivent pouvoir accéder en tout temps aux compteurs lorsqu'ils sont situés en propriété privée.

### Article 21. Emplacement et protection des compteurs

Les emplacements pour les compteurs seront réalisés chaque fois que possible soit en domaine public, soit en domaine privé en limite de propriété pour les habitations individuelles. Pour l'habitat collectif, ils devront être placés en gaine technique à l'extérieur des logements, dans les parties communes.

Qu'il soit placé dans un bâtiment, ou à l'extérieur dans un regard, le compteur doit être protégé des risques de chocs et du gel.

### Article 22. Remplacement des compteurs

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Distributeur d'eau que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de l'usager ou des usures normales. Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le plomb de scellement aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (manque de protection normale contre le gel, incendie, introduction de corps étrangers, chocs extérieurs, etc.) sont aux frais exclusifs de l'abonné, auquel incombe le soin de prendre les mesures nécessaires pour éviter les accidents.

### Article 23. Relevé des compteurs

Le Distributeur d'eau a le droit de procéder à tout moment et à ses frais à la vérification des indications des compteurs des abonnés. La fréquence des relevés est définie contractuellement entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, sans pouvoir être supérieure à une périodicité trimestrielle.

Les abonnés doivent accorder toutes facilités aux agents du Distributeur d'eau pour effectuer les relevés ou les changements de compteur dans des conditions de sécurité conformes au Code du travail.

Si, à l'époque d'un relevé, le Distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, il laisse sur place à l'abonné une carte-réponse que l'abonné doit retourner complétée au Distributeur d'eau. Si la carte-réponse n'a pas été retournée dans le délai prévu (2 jours) ou encore l'abonné n'a pas transmis son relevé (mail, téléphone...), le Distributeur d'eau procédera à une estimation de la consommation sur les bases de la consommation précédente.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation constatée pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours, en tenant compte des mesures de consommation couvrant un laps de temps nettement déterminé et sous réserve d'une régularisation ultérieure.

Dans le cas où l'abonné refuserait de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le service de l'eau supprime, après mise en demeure de l'abonné, la fourniture de l'eau, tout en étant en droit d'exiger le paiement correspondant à l'abonnement et aux consommations pour la période considérée.

#### **Article 24. Vérification et contrôle des compteurs**

Le service de l'eau pourra procéder à la vérification des compteurs, aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a le droit de demander la vérification de l'exactitude des indications de son compteur. Le contrôle est effectué sur place, par le service de l'eau, en présence de l'abonné, sous la forme d'un jaugeage. En cas de contestation, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage dans un atelier agréé par le Service des Instruments de Mesure.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Distributeur d'eau.

Le montant de la facture sera, s'il y a lieu, rectifié à compter de la date du précédent relevé.

## **CHAPITRE V. INSTALLATIONS INTERIEURES / PRIVEES**

#### **Article 25. Définition des installations intérieures / privées**

Les installations privées ou « intérieures » des abonnés comprennent :

- toutes les canalisations d'eau privées situées après la partie terminale des compteurs sauf les compteurs individuels dans le cas des immeubles collectifs (V. supra Article 9) ;
- les appareils reliés à ces canalisations privées.

#### **Article 26. Règles générales concernant les installations privées**

Les installations privées des abonnés ne doivent pas être susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique et seront conformes à la réglementation.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées des abonnés sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, selon les modalités choisies par les abonnés ou par les propriétaires d'immeubles, et à leurs frais. L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à la Collectivité, aux tiers ou aux agents du Distributeur d'eau tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins. Le Distributeur d'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de provoquer, par retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Lorsque les installations intérieures d'un abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Distributeur d'eau, l'Agence Régionale de Ranté ou

tout organisme mandaté par les Collectivités peuvent, en accord avec l'abonné, procéder à leur vérification. En cas d'urgence ou de risques pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux notamment pendant leur absence, les abonnés peuvent demander au service de l'eau, avant leur départ, la fermeture du robinet sous bouche à clé, à leurs frais, dans les conditions prévues à l'Article 12.

#### **Article 27. Appareils interdits**

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution publique ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

L'emploi d'appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement est interdit. Toute installation d'un surpresseur et/ou d'un disconnecteur est soumise à l'accord du Distributeur d'eau. Ces appareils doivent faire l'objet d'un entretien régulier à la charge du propriétaire et disposer d'une attestation de conformité sanitaire qui doit être présentée en cas de demande par le Distributeur d'eau.

Si l'abonné ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, le Distributeur d'eau lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive en cas de non-réalisation.

En cas d'urgence, le Distributeur d'eau peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

#### **Article 28. Abonnés utilisant d'autres ressources en eau**

Les propriétaires ou utilisateurs de dispositifs de prélèvement, puits ou forages réalisés à des fins d'usage domestique de l'eau :

- en font déclaration au maire de leur commune, conformément à la réglementation, et au service de l'eau ;
- mettent en œuvre les mesures de protection nécessaire contre les risques de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, les agents du service d'eau potable peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages.

Le contrôle porte également sur les ouvrages de récupération d'eau de pluie, dont la déclaration d'usage en mairie est obligatoire en cas de rejet dans le réseau public d'assainissement.

Le service chargé du contrôle informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. Sont seuls autorisés à procéder aux contrôles les agents nommément désignés par le responsable du service. Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

Le service notifie à l'abonné le rapport de visite.

Hors contre visite suite à un contrôle, un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années.

Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné. Les tarifs des contrôles sont indiqués dans le bordereau des prix annexé au contrat de délégation du service de distribution d'eau.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlés, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au maire de la commune concernée. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable

## Article 29. Mise à la terre des installations électriques

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à terre des appareils électriques sont interdites.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné et la fermeture de son branchement.

Le service de l'eau peut procéder à la fermeture provisoire du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation.

## CHAPITRE VI. TARIFS ET PAIEMENTS

### Article 30. Fixation et publicité des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Toute information est disponible auprès du Distributeur d'eau et de la Collectivité.

### Article 31. Responsabilité des paiements

En aucun cas un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du Distributeur d'eau de toutes les sommes dues, y compris de l'abonnement jusqu'à sa résiliation.

### Article 32. Surveillance de la consommation de l'abonné

Les surconsommations sont à la charge de l'abonné sauf cas particuliers soumis à l'appréciation du Distributeur d'eau. En cas de difficultés de paiement, les modalités de l'Article 37 viennent à s'appliquer.

### Article 33. Surconsommations dues à des fuites en partie privative après compteur

Application des articles L 2224-12-4, R2224-19-2, et R 2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales.

Les usagers occupant d'un local d'habitation au sens de l'article R-111-1-1 du code de la construction de l'habitation peuvent prétendre à un écrêtement de leur facturation selon les modalités des articles L 2224-12-4 et R 2224-20-1 du CGCT.

Si les conditions requises ne sont pas réunies par le demandeur, le service de l'eau refusera l'écrêtement.

Les personnes qui peuvent en bénéficier sont les titulaires de l'abonnement lié à un compteur individuel.

L'abonné est informé dès constat par le Distributeur d'eau d'une surconsommation ou au plus tard lors de l'envoi de la facture. A l'occasion de cette information, le Distributeur d'eau indiquera à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture ; il rappellera également les conditions fixées par les articles L 2224-12-4 et R 2224-20-1 du CGCT.

Lorsqu'il reçoit une demande d'écrêtement de facture présentée par un abonné, le Distributeur d'eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle de la part de l'abonné, le Distributeur d'eau engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

L'abonné qui a connaissance d'une augmentation de sa consommation d'eau, soit par l'information que lui adresse le Distributeur d'eau, ou par tout autre moyen, peut demander au service de procéder à une vérification du bon fonctionnement de son compteur dans les conditions fixées par le présent règlement (Article 24).

Les contestations relatives au dispositif de traitement des surconsommations seront soumises au conseil de la Collectivité.

### Article 34. Paiement des fournitures d'eau

Le paiement doit être effectué au plus tard 14 jours après la date d'exigibilité précisée sur la facture, à l'adresse et selon les moyens de paiement qui y sont définis.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé semestriellement à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé selon les modalités définies à l'Article 7 du présent règlement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu au moins deux fois par an, les volumes consommés étant constatés à la date de facturation. Par exception, les abonnés qui auront souscrit au règlement de leurs factures par mensualisation peuvent ne recevoir qu'une seule facture par an.

La facturation se fera en deux fois :

- Avril : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % du montant dû des consommations de l'année précédente.
- Novembre : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

Si le montant de votre facture est supérieur à 15 euros par mois, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, les prélèvements mensuels seront calculés sur la base des montants des deux factures annuelles.

Lors de la modification des tarifs selon les modalités définies à l'Article 30 du présent règlement, le calcul des redevances s'effectuera au *pro rata temporis* en fonction de la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

### Article 35. Le cas de l'habitat collectif

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le Distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée

### Article 36. Réclamations concernant le montant facturé hors cas défini à l'Article 33

Toute réclamation concernant le montant facturé doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures. Le Distributeur d'eau est tenu de fournir, dans un délai de 15 jours, une réponse écrite. L'abonné devra acquitter dans un délai maximum de 15 jours à la réception de la réponse du service de l'eau, le montant, soit de la facture modifiée si la réclamation a été reconnue recevable, soit de la facture initiale, sauf à engager une procédure contentieuse.

### Article 37. Difficultés de paiement

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au Distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis ("Convention Solidarité Eau"), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

### Article 38. Défaut de paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le Distributeur vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, la facture est majorée d'une somme de 12 euros TTC pour frais de recouvrement.

En cas de non-paiement, le Distributeur d'eau poursuit le recouvrement des factures par toutes voies de droit et peut appliquer un intérêt de retard, calculé au taux d'intérêt légal, aux sommes restant dues par les abonnés.

### Article 39. Remboursements

Les abonnés peuvent demander le remboursement des sommes qu'ils ont versées indûment.

Lorsque la demande de remboursement est justifiée, le Distributeur d'eau doit rembourser l'abonné dans les meilleurs délais.

### Article 40. Interruption de la fourniture d'eau

Le Distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

Le Distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à de la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption avec un minimum de 10 euros par période d'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le délégataire doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

### Article 41. Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser le Distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

### Article 42. En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

### Article 43. Non-respect des prescriptions du règlement

Les infractions au présent règlement sont constatées par les agents du Distributeur d'eau.

La Collectivité ou le Distributeur d'eau pourront mettre en demeure l'utilisateur ou tout tiers, par lettre recommandée avec accusé de réception, de cesser toute infraction dans un délai inférieur à 48 heures. Si la mise en demeure reste sans effet, le Distributeur d'eau peut procéder d'office à la fermeture des branchements litigieux,

notamment en cas d'urgence pour toute atteinte à la sécurité ou à l'intérêt général.

Les interventions des usagers et des tiers effectuées en contradiction du présent règlement, peuvent donner lieu à des poursuites devant les juridictions compétentes et conformément à la législation en vigueur.

Tout usage de l'eau provenant du réseau d'eau potable de la Collectivité implique la souscription d'un abonnement auprès du Distributeur d'eau. Tout manquement à cette obligation engage la responsabilité de l'utilisateur et le contraint à acquitter une pénalité dans les conditions prévues dans le contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau.

Par ailleurs, diverses sanctions sont applicables selon la gravité des faits. Elles consistent en une cessation de la fourniture d'eau, sa limitation voire une sanction pécuniaire. Celles-ci peuvent se cumuler.

En outre, il est formellement interdit à quiconque, sauf dûment autorisé, sous peine de poursuites judiciaires et de l'application de pénalités, de :

- faire usage de clés de canalisation d'eau ou même d'en détenir ;
- d'utiliser de l'eau à partir d'un appareil de défense incendie ;
- d'utiliser de l'eau d'un appareil public sans la mise en place d'un compteur mobile.

En cas de découverte d'un démontage d'une partie du branchement, le contrevenant s'expose en plus d'une estimation de sa consommation qui lui est facturée, à l'application de pénalités sans préjudice d'éventuelles poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

De même, lorsque des bris de scellés de plomb équipant les branchements sont constatés, une pénalité est appliquée par appareil déplombé au contrevenant. En cas de récidive, ce montant est doublé.

En cas de découverte de l'existence d'une alimentation non autorisée sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose, en plus du montant de la pénalité qui lui est facturée, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

### Article 44. Litiges

Les contestations auxquelles peuvent donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant le tribunal d'instance de Sannois dont relève la Collectivité, et ce, quel que soit le domicile du défendeur.

### Article 45. Modification du règlement

Les modifications au présent règlement sont décidées par le conseil municipal. Elles sont adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

Le Distributeur d'eau remet à chaque nouvel abonné le règlement de service ou le lui adresse par courrier postal ou électronique. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé réception par l'abonné des dispositions du règlement.

Le règlement est tenu à la disposition des usagers (L 2224-12. CGCT).

Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'Article 11 ci-dessus.

### Article 46. Application du règlement du service

Le Distributeur d'eau est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité de la Collectivité. En cas de litige avec le Distributeur d'eau portant sur l'application du présent règlement, les abonnés peuvent adresser leurs requêtes à la Collectivité, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.

### Article 47. Réclamations, litiges, médiation

Toute réclamation concernant le service doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures.

Le Distributeur d'eau est tenu de fournir, dans un délai de 15 jours, une réponse écrite si celle-ci ne présente pas d'expertise particulière. En revanche, le Distributeur d'eau dispose d'un délai de 2 mois à compter de la réception du courrier de réclamation si la réponse implique une étude approfondie.

L'article L133-4 du code de la Consommation introduit la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

A ce titre, tout abonné particulier ou personne morale peut saisir le Médiateur de l'Eau (<http://www.mediation-eau.fr>) dont la mission est de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement.



# Annexe 1 au règlement de service

## Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

La présente annexe définit les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fournitures d'eau dans le cas de l'habitat collectif (immeubles collectifs et lotissements privés).

Cette individualisation concerne uniquement la distribution d'eau potable, et en aucun cas les circuits d'eau chaude.

Le dénommé « propriétaire » dans la suite de l'annexe désigne soit le propriétaire effectif de l'habitat collectif, en cas d'unicité de la propriété, soit le représentant de la copropriété.

### Dispositifs d'isolement

**Dans le cas des immeubles collectifs d'habitation :** Chaque colonne montante du réseau intérieur doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolation hydraulique par groupes de compteurs sont installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le Distributeur d'eau et le propriétaire définissent ensemble des dispositions optimales d'isolement.

Afin de permettre au Distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire doit lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des colonnes montantes, des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

**Cas des lotissements privés :** Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

Afin de permettre au Distributeur d'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan détaillé indiquant les emplacements des vannes d'isolement de ces colonnes et des compteurs.

Dans chacun des 2 cas ci dessus, les vannes d'arrêt doivent être libres d'accès et d'utilisation pour le Distributeur d'eau.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui garantit en permanence leur bon état de fonctionnement.

Chaque branchement correspondant à un abonné individualisé comprend un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

### Comptage

Chaque poste de comptage doit être équipé horizontalement d'un compteur ayant les caractéristiques suivantes :

- de classe C de précision, satisfaisant à la réglementation en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre de 15 millimètres et de débit nominal  $Q_n$  de 1,5 mètre cubes par heure, sauf conditions particulières,
- de longueur 110 ou 170 millimètres de longueur pour les compteurs de débit nominal  $Q_n$  de 1,5 m<sup>3</sup>/h,
- suivi d'un clapet anti-retour,
- équipé d'un système de télérelève raccordé à un point de relève accessible à tous moment, d'un modèle agréé par le Distributeur d'eau.

Le Distributeur d'eau peut examiner la possibilité de conserver des compteurs existants, sous réserve de leur conformité aux caractéristiques décrites ci-dessus et d'un contrôle métrologique satisfaisant, aux frais du propriétaire.

### Vérification du respect des prescriptions techniques

Pour la mise en œuvre des prescriptions techniques, la Collectivité, à réception de la demande d'individualisation exprimée par le propriétaire, procède, ou fait procéder au Distributeur d'eau aux actions ci-après :

- visite pour apprécier la situation générale des installations intérieures de l'habitat collectif,
- réponse éventuelle au dossier déposé pour indiquer les insuffisances empêchant le passage à l'individualisation, concernant notamment les équipements collectifs particuliers,
- après réalisation des travaux nécessaires par le propriétaire, visite des installations pour vérifier la conformité au dossier déposé,
- vérification éventuelle du contrôle métrologique des compteurs existants,
- visite des installations privées après réalisation des travaux de mise en conformité aux présentes prescriptions techniques.

### Facturation des travaux

Les travaux sont à la charge du demandeur. Les interventions effectuées par le délégataire seront facturées selon les prix du bordereau des prix unitaires.