

Règlement du service de l'eau



Communauté d'Agglomération
Caux Seine agglo

SOMMAIRE

CHAPITRE I DISPOSITIONS GENERALES 3

ARTICLE 1 : OBJET DU REGLEMENT DU SERVICE 3

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS RESPECTIVES DU SERVICE DES EAUX ET DES USAGERS 3

CHAPITRE II CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU 3

ARTICLE 3 : DEMANDES DE FOURNITURE D'EAU 3

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'OBTENTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU 4

ARTICLE 5 : REGLES GENERALES DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU 4

ARTICLE 6 : REGLES DES CONTRATS PARTICULIERS DE FOURNITURE D'EAU 4

ARTICLE 7 : DEMANDE DE CESSATION DE LA FOURNITURE DE L'EAU 5

ARTICLE 8 : FIN DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU 5

ARTICLE 9 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU POUR LES APPAREILS PUBLICS 6

ARTICLE 10 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRES 6

CHAPITRE III BRANCHEMENTS 6

ARTICLE 11 : DEFINITION DES BRANCHEMENTS 6

ARTICLE 12 : NOUVEAUX BRANCHEMENTS 6

ARTICLE 13 : GESTION DES BRANCHEMENTS 7

ARTICLE 14 : MODIFICATION DES BRANCHEMENTS 7

ARTICLE 15 : FUITES SUR LES BRANCHEMENTS OU INSTALLATIONS INTERIEURES DES USAGERS 7

ARTICLE 16 : REALISATION DES RESEAUX INTERNES ET RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC DES LOTISSEMENTS ET AUTRES OPERATIONS D'URBANISME 7

CHAPITRE IV COMPTEURS 8

ARTICLE 17 : REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS 8

ARTICLE 18 : EMBLACEMENT DES COMPTEURS 8

ARTICLE 19 : COMPTEURS DES IMMEUBLES COLLECTIFS 8

ARTICLE 20 : PROTECTION DES COMPTEURS 8

ARTICLE 21 : REMPLACEMENT DES COMPTEURS 8

ARTICLE 22 : RELEVÉ DES COMPTEURS 8

ARTICLE 23 : VERIFICATION ET CONTROLE DES COMPTEURS 9

CHAPITRE V INSTALLATIONS INTERIEURES DES ABONNES 9

ARTICLE 24 : DEFINITION DES INSTALLATIONS INTERIEURES 9

ARTICLE 25 : REGLES GENERALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS INTERIEURES 9

ARTICLE 26 : APPAREILS INTERDITS 10

ARTICLE 27 : USAGERS DISPOSANT D'UNE RESSOURCE EN EAU AUTONOME 10

ARTICLE 28 : MISE A LA TERRE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES 10

CHAPITRE VI TARIFS 10

ARTICLE 29 : FIXATION DES TARIFS 10

ARTICLE 30 : COMPOSITION DU TARIF DE FOURNITURE D'EAU POTABLE 10

ARTICLE 31 : PART DU TARIF DESTINEE AU SERVICE DES EAUX 10

ARTICLE 32 : TARIFS DES AUTRES PRESTATIONS REALISEES PAR LE SERVICE DES EAUX 11

CHAPITRE VII PAIEMENTS 11

ARTICLE 33 : REGLES GENERALES 11

ARTICLE 34 : PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU 11

ARTICLE 35 : PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS 11

ARTICLE 36 : DELAIS DE PAIEMENT ET INTERETS DE RETARD 11

ARTICLE 37 : DIFFICULTES DE PAIEMENT 11

ARTICLE 38 : DEFAUT DE PAIEMENT 12

ARTICLE 39 : FRAIS DE FACTURATION ET DE RECOUVREMENT 12

ARTICLE 40 : REMBOURSEMENTS 12

CHAPITRE VIII PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU 12

ARTICLE 41 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU 12

ARTICLE 42 : VARIATION DE PRESSION 12

ARTICLE 43 : DEMANDES D'INDEMNITES 13

ARTICLE 44 : EAU NON CONFORME AUX CRITERES DE POTABILITE 13

CHAPITRE IX SANCTIONS ET CONTESTATIONS 13

ARTICLE 45 : INFRACTIONS ET POURSUITES 13

ARTICLE 46 : VOIES DE RECOURS DES USAGERS 13

ARTICLE 47 : MESURES DE SAUVEGARDE 13

CHAPITRE X DISPOSITIONS D'APPLICATION 13

ARTICLE 48 : DATE D'APPLICATION 13

ARTICLE 49 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU EN COURS 13

ARTICLE 50 : MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE 13

ARTICLE 51 : APPLICATION DU REGLEMENT DE SERVICE 14

ANNEXES AU REGLEMENT DE SERVICE 15

CHAPITRE I DISPOSITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET DU REGLEMENT DU SERVICE

Le présent règlement du service, annexe du contrat d'affermage du service public de distribution d'eau potable, définit les obligations mutuelles de l'exploitant du service d'eau et de l'abonné du service. Il décrit les conditions et les modalités suivant lesquelles l'exploitant du service de distribution d'eau potable, est tenu d'accorder l'usage de l'eau potable. Caux Seine Agglo est ci-dessous nommée « la Collectivité ». Les conditions générales et modifications ultérieures, le cas échéant, s'appliquent à tout usager.

L'exploitant du réseau d'eau potable (STGS -22 rue des Grèves 50300 Avranches, tél 09 69 32 69 39, eau@stgs.fr, RCS Coutances B 352 958 730) est désigné dans le présent règlement de service par les mots « service des eaux ».

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS RESPECTIVES DU SERVICE DES EAUX ET DES USAGERS

Les prescriptions du présent règlement de service ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

2-1 Obligations générales du service des eaux

Le service des eaux doit fournir de l'eau à tout candidat qui présente les conditions fixées par le présent règlement de service. Il assure la continuité de la fourniture de l'eau qui doit présenter les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dont il doit apporter la preuve telles que la force majeure, la lutte contre l'incendie.

Les agents du service des eaux doivent être munis d'un signe distinctif et être porteurs d'une carte d'accréditation lorsqu'ils pénètrent, avec l'accord de l'occupant, dans une propriété ou dans un domicile privé dans le cadre des missions prévues dans le présent règlement de service.

Le service des eaux doit garantir l'accès des usagers aux informations à caractère nominatif les concernant et doit procéder à la rectification des erreurs portant sur les informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les usagers.

Les données personnelles des usagers sont conservées sur la durée du contrat d'abonnement, et au minimum pour une période de 5 ans après résiliation quel que soit le nombre d'abonnés successifs pour un même point de livraison.

Le délégué à la protection des données du Concessionnaire est François-Xavier HOREL, Francois-xavier.HOREL@sturno.fr

Tout usager a le droit de consulter ces informations dans les locaux du service des eaux. Il peut obtenir sur simple demande auprès du service des eaux, la communication d'un exemplaire des documents nominatifs qui le concernent à un coût n'excédant pas celui nécessaire à leur reproduction.

Le service des eaux doit répondre aux questions des usagers concernant le coût et la qualité des prestations qu'il assure.

Le présent règlement est remis ou adressé par courrier postal ou électronique à chaque usager par l'exploitant du service d'eau potable. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'usager. Le règlement est tenu à la disposition des usagers.

2-2 Obligations générales des usagers

En contrepartie de la fourniture de l'eau et des autres prestations fournies par le service des eaux, les usagers doivent payer les prix mis à leur charge par le contrat d'affermage et le présent règlement de service.

Ils acceptent de se conformer aux dispositions du règlement du service. En particulier, il leur est interdit :

- d'utiliser de l'eau autrement que pour leur usage personnel et celui de leurs locataires et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie,
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de leur branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur,
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets ou bagues de scellement, d'en empêcher l'accès aux agents du service des eaux,
- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet après compteur, des robinets de purge et du robinet d'arrêt avant compteur,
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification de leur branchement.
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public,
- manœuvrer les appareils du réseau public,
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public,
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces obligations par l'usager, ou par toute personne dont il est responsable, l'expose à des sanctions définies au chapitre IX du présent règlement de service.

CHAPITRE II CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

ARTICLE 3 : DEMANDES DE FOURNITURE D'EAU

Les demandes de contrats de fourniture d'eau, présentées par les propriétaires ou par toute personne titulaire d'un titre ou d'une autorisation régulière d'occupation de l'immeuble, sont formulées auprès du service des eaux.

La souscription des contrats de fourniture d'eau est soumise à des frais d'accès au service.

Suite à cette demande et conformément à la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation, dans le but d'améliorer l'information et de renforcer les droits contractuels des consommateurs, l'usager reçoit immédiatement du service des eaux un livret d'accueil qui contient :

- les caractéristiques de l'abonnement et informations précontractuelles,
- le présent règlement de service,
- les tarifs en vigueur applicable au moment de la conclusion de l'abonnement,
- les précautions à prendre pour protéger le compteur, contre le gel notamment,
- Le contrat d'abonnement à compléter et à retourner au service des eaux, y compris la demande expresse d'exécution du service
- Les conditions de rétractation.

Il appartient à l'usager de renvoyer au service des eaux son contrat d'abonnement dûment complété et signé.

L'usager reconnaît la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément à l'article L121-21-5 du Code de la consommation, une demande expresse doit être enregistrée par le service des eaux sur papier ou support durable.

Dans ce cas, l'usager s'engage, en cas de rétractation, à payer les prestations, sa consommation d'eau et son abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date

de communication au service des eaux de sa décision de se rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

L'utilisateur reçoit ensuite une première facture. Elle correspond à l'abonnement et aux frais décrits à l'article 5.

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est immédiatement suspendu sous réserves des dispositions de l'article L.115.3 du code de l'action sociale et des familles.

Droit de rétractation : l'utilisateur a le droit de se rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, l'utilisateur doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au service des eaux au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat). L'utilisateur peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé par le service des eaux, mais ce n'est pas obligatoire.

Les indications fournies dans le cadre du contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. L'utilisateur bénéficie ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

Les usagers qui le désirent pourront consulter les documents publics relatifs au service des eaux auprès de la Collectivité :

- le rapport annuel sur le prix et la qualité du service de l'eau,
- les documents relatifs à la qualité de l'eau distribuée (analyses et synthèse de la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales)

ARTICLE 4 - CONDITIONS D'OBTENTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

4-1 Branchements existants

Tout usager souhaitant souscrire un contrat d'abonnement doit disposer d'un branchement tel que défini dans le présent règlement de service. La mise en eau du branchement s'effectue à l'expiration d'un délai de 14 jours suivant la signature du contrat d'abonnement soit après l'expiration du délai de rétractation. En cas de demande d'exécution immédiate du contrat (renonciation au délai de rétractation), le branchement sera ouvert dans les 24 heures (jours ouvrables) qui suivent la réception du contrat d'abonnement signé.

Un abonnement et un branchement distincts sont obligatoires pour chaque construction indépendante ou contiguë.

4-2 Branchements neufs

L'accord du service des eaux sur un abonnement nécessitant la réalisation d'un branchement neuf peut-être subordonné à la présentation par le demandeur des autorisations d'urbanisme adaptées à la construction (article L.111-6 du Code de l'urbanisme).

Le service des eaux doit surseoir à accorder un abonnement si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension du réseau public. Le service des eaux transmet alors la demande de renforcement ou d'extension à la Collectivité.

Lorsque la fourniture d'eau nécessite la réalisation d'un branchement neuf ou la remise en état d'un branchement abandonné, l'eau est fournie à l'utilisateur dans les conditions suivantes :

- achèvement des travaux d'installation ou de réhabilitation du branchement, ces travaux étant réalisés par le service des eaux,
- fourniture et pose, par le service des eaux, aux frais du demandeur, d'un compteur conforme aux normes en vigueur,
- paiement par le demandeur : 50% à la signature du devis et le solde du montant des travaux réalisés par le service des eaux, sous réserve que celui-ci ait présenté la facture prévue à l'article 12 du présent règlement de service.

Le service des eaux porte à la connaissance de l'utilisateur le délai nécessaire à la réalisation des travaux qui est de 10 jours calendaires pour la fourniture d'un devis et de 6 semaines maximum après acceptation et autorisation du projet et réception des autorisations administratives pour la réalisation des travaux

ARTICLE 5 : REGLES GENERALES DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

Les contrats d'abonnement, dûment complétés et signés, sont souscrits pour une durée indéterminée. Ils prennent effet à réception par le service des eaux, après avoir été dûment complétés et signés :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

Le tarif de la fourniture d'eau est fixé comme il est indiqué aux articles 29 et suivants du présent règlement de service.

En cas de souscription d'un abonnement en cours de semestre, la première facture mentionnée à l'article 3 du présent règlement de service est établie à la date de conclusion de l'abonnement.

Elle correspond :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours,
- aux frais d'ouverture de branchement pour un montant de 42,00 € HT*, sauf dans le cas où le contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent, c'est-à-dire sans déplacement physique d'un agent.
- aux frais d'accès au service pour un montant de 37 € HT*.

ARTICLE 6 : REGLES DES CONTRATS PARTICULIERS DE FOURNITURE D'EAU

6-1 Règles des contrats de fourniture d'eau pour les immeubles collectifs

Le propriétaire ou le gestionnaire de ces immeubles a le choix entre deux systèmes de contrats de fourniture d'eau :

- un abonnement général pour l'ensemble de l'immeuble. Dans ce cas, les occupants des logements ne sont pas directement titulaires d'un abonnement au service des eaux, les consommations étant relevées au compteur général,
- un abonnement pour chacune des parties communes (fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage, toilettes, ...) équipées de compteurs et un abonnement par propriétaire ou locataire, gestionnaire, ou occupant équipé de compteur. A défaut de compteur mesurant la consommation des parties communes, les consommations relatives à ces parties seront égales à la différence entre la totalité des consommations des logements et celle relevée au compteur général qui est dans tous les cas obligatoires et donne lieu à un abonnement.

En application du décret n°2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, il est permis de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les conditions définies ci-après. Le passage du système d'un abonnement général à un système de contrats de fourniture d'eau individuels se fait sur demande du propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements, titulaire de l'abonnement, et pour l'ensemble de l'immeuble, pour permettre à tous les locataires d'un même immeuble de s'abonner directement au service des eaux dans les conditions suivantes :

- le passage du système d'un abonnement général à un système de contrats de fourniture d'eau individuels n'est pas permis lorsque les installations collectives d'habitation sont munies d'un traitement d'eau,
- une convention d'individualisation doit être souscrite auprès du service des eaux, par le propriétaire de l'immeuble ou le représentant de la copropriété, pour le(s) compteur(s) général(aux) de pied d'immeuble,
- l'individualisation sera réalisée dans les conditions du présent règlement de service et dans le respect des prescriptions techniques spécifiques précisées à l'annexe n° 1 au

- règlement du service**, nécessaires à l'individualisation qui figureront dans la convention d'individualisation visée à l'alinéa précédent,
- les études, travaux, analyses d'eau et contrôles nécessaires au respect de ces conditions sont à la charge du propriétaire ou du syndic,
 - l'immeuble sera équipé d'un compteur général en pied d'immeuble ou dans un local technique. Le compteur général est situé en limite de propriété publique/propriété privée, dans la mesure où cela est techniquement possible.
 - tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs individuels accessibles depuis l'extérieur des logements ou équipés de système de relève à distance, d'un robinet d'arrêt de type inviolable accessible sans pénétrer dans les logements et d'un clapet antipollution, ces équipements doivent être conformes aux normes en vigueur et agréés par le service de l'eau,
 - la limite de responsabilité du service des eaux sera matérialisée par la pose d'une vanne (à la charge du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble) située en limite de propriété publique/propriété privée. La partie située en aval de cette dernière et jusqu'aux compteurs restera sous la responsabilité du propriétaire ou du gestionnaire de l'immeuble,
 - la canalisation située en aval du compteur général et jusqu'aux compteurs des logements ne doit pas être constituée d'un matériau ni être dans un état susceptible d'entraîner une dégradation de la qualité de l'eau conduisant à distribuer une eau de qualité non conforme à la réglementation en vigueur,
 - la mise en place des contrats de fourniture d'eau individuels ne pourra prendre effet que lorsque tous les contrats de fourniture d'eau individuels auront été souscrits pour un même immeuble,
 - si l'immeuble est muni d'un surpresseur collectif, celui-ci devra préalablement avoir été expertisé par le service des eaux et le cas échéant mis en conformité ou supprimé par le propriétaire ou le syndic aux frais de la copropriété, compte tenu de la responsabilité du service des eaux sur la qualité de l'eau livrée,
 - en cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels seront résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété,

Il est précisé que le service des eaux détient le droit exclusif de procéder à la fourniture et à la mise en place des compteurs supplémentaires qui seraient nécessaires pour respecter les conditions prévues par le décret n°2003-408 du 28 avril 2003. Ces prestations sont facturées par le service des eaux sur la base du bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité. La fourniture et la pose des compteurs supplémentaires sont réalisées par le service des eaux aux frais du demandeur. Le propriétaire ou la copropriété fait appel à l'entreprise de son choix pour tous les autres travaux qui s'avèreraient nécessaires sur les installations privées.

6-2 Règles des contrats de fourniture d'eau pour les usagers désirant bénéficier de l'exonération de la redevance pour pollution d'origine domestique pour ses consommations à usage non domestique

Tout usager peut bénéficier de l'exonération de la redevance pour pollution d'origine domestique pour ses consommations à usage non domestique au sens de l'article L.213-10-2, introduit par la loi du 30 décembre 2006 dans le code de l'environnement. L'usager souhaitant bénéficier de cette exonération doit en faire la demande auprès du service des eaux pour instruction. Le service des eaux remet alors au demandeur un document rappelant les prescriptions administratives et techniques auxquelles ses installations intérieures de distribution d'eau potable devront satisfaire.

Il procède ensuite, aux frais du demandeur, à une visite des installations privées au regard de ces prescriptions et détermine avec le demandeur les opérations de mise en conformité que celui-ci devra réaliser et l'emplacement du dispositif de comptage secondaire. Cette visite donne lieu à l'établissement

d'un procès-verbal contradictoire signé des deux parties en deux exemplaires dont un est remis au demandeur.

Le demandeur réalise, à ses frais, les travaux de mise en conformité de ses installations privées définies dans le procès-verbal de visite. Ces travaux comprennent notamment la réalisation d'un regard dans lequel prendra place le dispositif de comptage secondaire destiné notamment à mesurer les volumes d'eau à usage non domestique exonérés de la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique.

Le dispositif de comptage secondaire est fourni par le service des eaux, posé par le service des eaux, aux frais du demandeur et donne lieu à la souscription d'un contrat de fourniture d'eau pour facturation de l'abonnement annuel.

Le dispositif de comptage ainsi installé est d'un modèle agréé par la Collectivité et le service des eaux, et est propriété de ce dernier.

Le nombre de compteurs secondaires et leur implantation sont matérialisés sur un schéma diagnostic.

Chaque dispositif de comptage secondaire est composé d'un robinet avant compteur avec raccord, d'un compteur permettant le cas échéant la relève des index à distance et d'un clapet anti-retour après compteur avec raccords.

Les obligations respectives de l'usager et du service des eaux sont précisées dans le contrat de fourniture d'eau les liant.

ARTICLE 7 : DEMANDE DE CESSATION DE LA FOURNITURE DE L'EAU

Chaque usager a le droit de demander au service des eaux la résiliation de son abonnement avec un préavis de cinq jours.

Cette demande doit parvenir par courrier simple au service des eaux dont les coordonnées figurent sur la facture, où par toute autre moyen contractuel mis à votre disposition par le service des eaux. Le cas échéant, un rendez-vous peut être donné pour le relevé du compteur et la fermeture du branchement. L'usager doit permettre le relevé du compteur par un agent du service des eaux, dans les 5 jours suivant la date de résiliation.

Quel que soit le motif de sa demande de résiliation (changement d'occupant, résiliation de l'abonnement), l'usager doit payer la part proportionnelle du tarif correspondant au volume d'eau réellement consommé, déduction faite du montant calculé prorata-temporis correspondant au surplus de la part fixe perçue d'avance par le service des eaux.

Lors de son départ, l'usager met en œuvre les mesures de précaution que lui aura fait connaître le service des eaux afin de limiter les risques de dégâts des eaux pendant la période de vacance.

ARTICLE 8 : FIN DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

Les contrats de fourniture d'eau prennent fin :

- soit à la demande des usagers ; la demande de fin de fourniture d'eau est alors présentée dans les conditions définies à l'article 7 du présent règlement de service,
- soit sur décision du service des eaux dans le cas d'un défaut de paiement et après expiration d'un délai d'un mois à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception mettant l'usager en demeure de payer, comme prévu à l'article 38 du présent règlement de service,
- Cette disposition ne s'applique pas aux cas d'impayés résultant de difficultés sociales reconnues par les services compétents et aux abonnés dont la situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Dans ce cas, les dispositions applicables sont décrites à l'article 37 du présent règlement de service ; ces dispositions ne font pas obstacle aux dispositions législatives et réglementaires qui prévoient des mesures particulières au bénéfice des usagers impécunieux,
- soit dans le cas d'un départ sans préavis de l'usager, et constaté par un agent du service des eaux.

Le service des eaux, à compter de la fin d'un abonnement, procède à la fermeture du branchement. Toutes les obligations d'entretien et de réparation du branchement du service des eaux cessent à compter de cette date.

ARTICLE 9 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU POUR LES APPAREILS PUBLICS

Des contrats de fourniture d'eau sont consentis à la Collectivité pour les appareils implantés sur le domaine public et privé tels que bornes fontaines, fontaines, toilettes publiques, bouches d'arrosage et bornes d'incendie.

Les consommations des appareils publics, à l'exception des bornes d'incendie, sont facturées soit au compteur sur la base des volumes relevés par le service des eaux, soit au forfait lorsqu'il n'y a pas de compteur.

Les contrats de fourniture d'eau pour lutte contre l'incendie sont consentis dans la limite où les volumes d'eau nécessaires, le débit et la pression requis sont compatibles avec les installations du service et le bon fonctionnement de la distribution. Ils font l'objet de conventions spéciales. Les opérations d'entretien, de vérification, et de réparation des bornes d'incendie ne rentrent pas dans les prestations du service des eaux.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé placés sur les canalisations alimentant les bornes d'incendie est réservée au service des eaux et, en cas d'urgence, au service d'incendie et de secours. Le personnel du service des eaux doit intervenir à la requête du service d'incendie et de secours en cas de lutte contre un incendie.

Une réserve incendie située en domaine public est spécialement conçue pour la lutte contre les incendies et les opérations de secours. Elle est considérée comme un appareil similaire aux bouches et poteaux incendie. Selon l'article L2224-12-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'eau utilisée pour les opérations de secours et de lutte contre l'incendie n'est pas facturée, que ce soit sous forme d'abonnement ou de consommation, y compris pour le premier remplissage de la réserve. Cela assure aux services d'urgence un accès à l'eau sans contrainte financière.

La charge de l'installation des compteurs pour les réserves d'eau destinées à la défense incendie incombe aux communes.

Le suivi des volumes d'eau consommés permet d'identifier d'éventuels usages, tels que l'arrosage, le nettoyage, les fuites, le réassort ou les usages frauduleux, et de maîtriser les rendements.

Toutes les consommations d'eau provenant des réserves, à l'exception de celles utilisées en cas d'incendie, sont à la charge des communes. Cela inclut les usages liés à l'entretien et à la vérification des installations.

ARTICLE 10 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU TEMPORAIRES

Le service des eaux peut consentir des contrats de fourniture d'eau temporaires sous les trois réserves suivantes :

- l'existence d'un réseau de distribution de l'eau au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service,
- l'accord de la Collectivité lorsque celle-ci est propriétaire du terrain,
- la signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

Cette convention particulière pourra notamment fixer la durée de la fourniture de l'eau, le montant des frais mis à la charge du demandeur pour l'installation d'un dispositif de comptage et de raccordement au réseau, les modalités de paiement, le délai de réalisation et de mise en service de la borne par le service des eaux.

Pour l'alimentation en eau potable des chantiers de bâtiment, le branchement définitif de l'immeuble à desservir sera réalisé en

début de chantier et servira à son alimentation. Il ne sera pas consenti d'abonnement temporaire, le maître d'ouvrage étant considéré comme un usager ordinaire pendant le temps du chantier.

**CHAPITRE III
BRANCHEMENTS**

ARTICLE 11 : DEFINITION DES BRANCHEMENTS

Le branchement comprend depuis la canalisation publique :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- le robinet avant compteur,
- le compteur,
- le regard ou la niche abritant le compteur,

Le joint aval du compteur fait partie de la partie publique du branchement et non de l'installation intérieure de l'abonné. Son étanchéité est donc garantie par le Déléguataire.

Le service des eaux a la possibilité d'exiger d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du clapet anti-retour lorsque l'usage de l'eau ou l'installation intérieure de l'usager le justifie.

Dans les immeubles collectifs, les colonnes montantes et les installations situées à l'aval du compteur général ne font pas partie intégrante du branchement. Ces installations sont posées et entretenues sous la seule responsabilité des copropriétaires ou de leur représentant.

Les installations intérieures privatives commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble ou compteur général de lotissement. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logements, le compteur du branchement est le compteur général de pied d'immeuble.

ARTICLE 12 : NOUVEAUX BRANCHEMENTS

Le demandeur et le service des eaux se mettent d'accord sur le diamètre, le tracé précis du branchement, sur le calibre et l'emplacement du compteur.

Le demandeur ne pourra exiger de configuration particulière du branchement si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation du service.

Les travaux de construction du nouveau branchement sont réalisés par le service des eaux qui en a l'exclusivité, de par les clauses du contrat de concession qui lui a été confié par la Collectivité.

Celui-ci présente un devis au demandeur dans un délai de dix (10) jours ouvrés sauf nécessité d'instructions particulières ou de vérifications techniques entraînant des consultations d'organismes extérieurs au service des eaux. Dans ce cas, il en informe le demandeur sous dix jours. Ce devis est établi à partir du bordereau de prix unitaires annexé au contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité fixant les obligations contractuelles du service des eaux.

Le demandeur peut se rapprocher de la Collectivité pour faire vérifier l'application du bordereau de prix unitaires annexé au contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité par le service des eaux.

Le demandeur paie le montant des travaux sur présentation d'une facture établie par le service des eaux, après achèvement des travaux.

Dans le cadre de la construction du nouveau branchement, le service des eaux effectue une relève de compteur un (1) mois après la pose.

Rappel des définitions branchements, extensions :

Définition du branchement :

- Le branchement est une extension du réseau d'eau potable pour raccorder une habitation au réseau public,
- Le branchement est donc une extension ne dépassant pas 30 ml,
- Le branchement est à la charge du propriétaire,

Définition de l'extension supérieure à 100 ml :

- Toute extension supérieure à 100 ml est à la charge de la collectivité ayant la compétence eau potable,

Cas de figure d'une extension comprise entre 30 ml et 100ml :

- Si l'extension est réalisée pour plusieurs pétitionnaires, l'extension est à la charge de la collectivité comme pour une extension supérieure à 100 ml,
- Si l'extension est réalisée pour un seul pétitionnaire propriétaire, alors l'extension peut être réalisée et financée par le pétitionnaire:
 - Une convention doit être rédigée entre le pétitionnaire et la collectivité,
 - Ceci doit être mentionné dans le permis de construire,
 - L'extension même financée par le pétitionnaire appartient au domaine public,
 - Article L. 332-15 alinéa 4

ARTICLE 13 : GESTION DES BRANCHEMENTS

Le service des eaux est responsable de l'entretien, de la surveillance, des réparations et du renouvellement des parties de branchements situées sous le domaine public. Il est responsable des dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement de la partie des branchements située sous le domaine public.

Pour les immeubles collectifs, la responsabilité du service des eaux s'arrête au compteur général inclus.

Les travaux réalisés à l'intérieur des propriétés privées sont effectués en réduisant, dans la mesure du possible, les dommages causés aux biens. La restitution des lieux en l'état initial est à la charge du service des eaux en dehors des cas de revêtements particuliers (dallage, pierre, béton, etc.) ou de présence de bâtis particuliers (véranda, abri de jardin, garage, etc.) ou de constructions paysagères.

Avant toute intervention importante, un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et de ses conséquences prévisibles sera fourni au propriétaire ou à l'occupant.

L'utilisateur assure la garde et la surveillance de la partie du branchement située tant en domaine public qu'en domaine privé. La responsabilité du service des eaux vis-à-vis des dommages survenus sur le domaine privé du fait de la partie publique des branchements ou sur la partie publique des branchements peut être engagée lorsqu'une fuite ou une anomalie signalée par l'utilisateur sur la partie publique du branchement située en domaine privé et en amont du compteur (compteur général de l'immeuble en immeuble collectif), colonnes montantes et installations intérieures exclues, n'a pas été réparée ou neutralisée (fermeture de branchement en cas d'impossibilité de réparation immédiate ou de risque particulier) par le service des eaux. L'utilisateur reste responsable des dommages résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou de surveillance. Néanmoins sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du service des eaux.

ARTICLE 14 : MODIFICATION DES BRANCHEMENTS

La modification d'un branchement demandée par un usager doit être compatible avec la bonne exécution du service public de distribution d'eau potable. Elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un branchement neuf, aux frais de l'usager.

Le présent article est applicable aux demandes de déplacement de branchement.

ARTICLE 15 : FUITES SUR LES BRANCHEMENTS OU INSTALLATIONS INTERIEURES DES USAGERS

Lorsque l'usager constate une fuite sur son branchement, il prévient immédiatement le service des eaux par téléphone.

En cas de fuite dans ses installations intérieures, l'usager doit fermer le robinet avant compteur. Il informe sans délai le service des eaux de cette opération.

Après constat par le service des eaux d'une surconsommation avérée résultant d'une fuite non décelable facilement sur les installations intérieures de l'usager occupant un local d'habitation (A l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires et de chauffage) et sauf si celle-ci résulte d'une faute ou négligence de l'usager, sa consommation est calculée sur la base du volume suivant :

- La moyenne des trois dernières années de consommation majorée de 25%,

Pour bénéficier de l'application de cette disposition, l'usager devra produire une facture ou attestation d'une réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics. Ce document devra être transmis au distributeur d'eau dans le délai de 2 mois après avoir reçu l'information de surconsommation.

Dans l'hypothèse où un usager solliciterait de nouveau un tel dégrèvement dans un délai de trois ans, les volumes de référence seront ceux relevés au compteur, fuites anciennes comprises, et non les volumes facturés, après le premier dégrèvement.

Si l'usager estime ces fuites imputables à un tiers, il lui appartient de rechercher la responsabilité de ce dernier par tous les moyens appropriés.

Le Délégué tient à disposition de la Collectivité le dossier faisant apparaître le volume concerné, les références de l'usager et les circonstances de survenance de la fuite.

ARTICLE 16 : REALISATION DES RESEAUX INTERNES ET RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC DES LOTISSEMENTS ET AUTRES OPERATIONS D'URBANISME

Le service des eaux est consulté sur les projets de travaux des maîtres d'ouvrage privés (lotisseurs et constructeurs). Si un réseau de distribution d'eau interne au lotissement est destiné à être rétrocédé à la Collectivité, celle-ci définit les prescriptions techniques applicables à sa réalisation et dispose d'un droit de regard sur la réalisation des travaux.

La tuyauterie des branchements et le regard de comptage au réseau de distribution d'eau potable interne au lotissement seront réalisés par l'entreprise compétente librement choisie par le maître d'ouvrage aux frais de celui-ci sous contrôle du service des eaux si ce réseau est destiné à être rétrocédé à la Collectivité. Le dispositif de comptage est fourni et posé par le service des eaux aux frais du maître d'ouvrage. Le prix de cette prestation est établi en application des prix figurant au bordereau de prix unitaires annexé au contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité.

Les lotissements dont le réseau de distribution d'eau potable ne fait pas l'objet d'une rétrocession à la Collectivité sont desservis à partir d'un compteur général fourni et posé par le service des eaux aux frais du demandeur. Le réseau de distribution d'eau intérieur est géré par la copropriété du lotissement ou de son association syndicale.

CHAPITRE IV COMPTEURS

ARTICLE 17 : REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS

Les compteurs font partie intégrante des branchements et sont sous la garde de l'usager. Ils sont d'un type et d'un modèle agréés par la Collectivité et sont sa propriété. Ils sont posés par le service des eaux aux frais des usagers par application du bordereau des prix unitaires annexés au contrat d'affermage du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité. Ils sont la propriété du service des eaux.

ARTICLE 18 : EMBLACEMENT DES COMPTEURS

Lors de la réalisation de nouveaux branchements ou de la modification de branchements existants, les compteurs seront placés dans un regard agréé, fournis et posés exclusivement par le service des eaux, aux frais des demandeurs. Les compteurs seront posés de préférence en domaine public, à la limite du domaine privé. En cas d'impossibilité, ils seront posés en domaine privé au maximum à un mètre de la limite du domaine public. Les compteurs seront posés de façon à permettre un accès aisé tant pour le service des eaux que pour l'usager.

Si la modification du branchement est motivée par une impossibilité totale d'accéder au compteur, le service des eaux pourra exiger que la reprise dudit branchement non conforme soit réalisée aux frais de l'usager.

Dans les nouveaux immeubles collectifs, les compteurs des appartements seront placés obligatoirement à l'extérieur des logements ou locaux individuels.

ARTICLE 19 : COMPTEURS DES IMMEUBLES COLLECTIFS

Si le propriétaire d'un immeuble collectif ou son gestionnaire a demandé un abonnement général pour l'ensemble des consommations d'eau de l'immeuble, l'eau consommée par les occupants est mesurée par un compteur général placé sur le branchement. Il est adressé une facture unique comportant autant de parts fixes que de logements.

Le calcul des tranches se fera à partir de la consommation constatée au compteur général de pied d'immeuble.

Dans le cas contraire, le compteur existant dans l'immeuble pour la facturation du service public à la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau prévue à l'article 6 du présent règlement de service, appelé compteur général de pied d'immeuble, est maintenu. S'il n'existe pas ou s'il n'est pas localisé en limite du domaine public, son installation ou son déplacement sera réalisé par le service des eaux aux frais du demandeur. L'entretien et le renouvellement de ce compteur restent à la charge du service des eaux.

Pour les compteurs individuels, les prescriptions techniques sont les suivantes :

- les installations intérieures doivent notamment comporter pour chaque arrivée d'eau froide :
 - un robinet d'arrêt avant compteur,
 - un compteur de classe C (type et modèle agréés par le service des eaux),
 - un robinet d'arrêt après compteur, intégrant une prise d'eau,
 - un clapet anti-retour,
- les installations intérieures de l'immeuble doivent être accessibles aux agents du service des eaux,
- le service des eaux doit pouvoir à tout moment interrompre l'alimentation en eau de l'extérieur des logements.

Simultanément à la souscription des contrats de fourniture d'eau individuels et, le cas échéant, des contrats de fourniture d'eau pour un usage collectif de l'eau, l'abonnement du compteur général de pied d'immeuble existant auprès du service des eaux est transformé à la date de basculement vers l'abonnement individuel en « convention spéciale du compteur général de pied

d'immeuble », soumise au présent règlement de service et faisant l'objet d'une facturation selon les conditions tarifaires en vigueur, sur la base du volume égal à l'écart constaté entre le volume relevé audit compteur général de pied d'immeuble et à la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et aux compteurs pour un usage collectif de l'eau (vide ordures, arrosage, etc.) de l'immeuble concerné. Chaque contrat individuel fait l'objet d'une facturation séparée.

Le service des eaux facturera une part fixe par compteur, y compris si un logement est alimenté par plusieurs compteurs d'eau froide, et pour le compteur général.

Le branchement correspondant à ce compteur général de pied d'immeuble ne pourra faire l'objet de fermeture si les factures émises au titre de ce compteur général de pied d'immeuble ne sont pas payées.

ARTICLE 20 : PROTECTION DES COMPTEURS

Lorsque le compteur n'est pas situé à l'intérieur d'un bâtiment, il est abrité par une niche ou un regard. L'emplacement du compteur et sa protection tiennent compte des risques de gel et de choc habituels dans la région.

L'usager met en œuvre les moyens de protection du compteur qui lui sont indiqués par le service des eaux dans le document valant conditions particulières de l'abonnement mentionné à l'article 3 du présent règlement de service. L'usager est ainsi tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé qu'il n'a pas respecté ces consignes de sécurité.

Par ailleurs, toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'usager à la fermeture immédiate de son alimentation en eau. En cas de constatation de fraude par le service des eaux, les frais occasionnés (constat d'huissier, dépôt de plainte, intervention...) seront portés à la charge de l'usager. La consommation facturée sera calculée sur la base de la consommation estimée, en incluant les éventuelles fuites ou surconsommations, pendant la période correspondante, à laquelle s'ajoute une majoration de 300%, avec un minimum de 120 m3.

ARTICLE 21 : REMPLACEMENT DES COMPTEURS

Le remplacement des compteurs est effectué par le service des eaux à ses frais dans les cas suivants :

- à la fin de leur durée normale de fonctionnement,
- en cas de changement de norme ou de réglementation imposant le remplacement des compteurs,
- lorsque le compteur ne peut être réparé à la suite d'un arrêt ou d'une anomalie de fonctionnement constatée par le service des eaux,
- en cas de détérioration non imputable à un défaut de précaution de l'usager. Si l'usager a observé les recommandations qui lui ont été faites par le service des eaux à ce sujet, il est présumé irresponsable du dommage survenu à son compteur.

Lorsque l'usager présente une demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à ses besoins, le remplacement du compteur s'effectue à ses frais selon les dispositions mentionnées à l'article 32 du présent règlement de service.

En cas de déménagement de l'usager et lorsque celui-ci a refusé le remplacement de son compteur par un compteur à tête émettrice, la facture d'arrêt de compte intégrera les frais de remplacement du compteur conformément à l'annexe 3 du présent règlement de Service.

ARTICLE 22 : RELEVÉ DES COMPTEURS

La fréquence des relevés est annuelle.

Les usagers accordent toute facilité aux agents du service des eaux pour effectuer ces relevés. Les compteurs individuels doivent être accessibles pour toute intervention des agents. En cas d'absence de l'usager, le service des eaux laissera soit un avis de passage, soit une carte-relevé que l'usager devra renvoyer au service dans un délai de dix jours. A défaut, le montant de la facture est estimé

en fonction de la consommation de la période antérieure et le compte est apuré à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité de relevé, le service des eaux peut mettre en demeure l'utilisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de fixer un rendez-vous dans un délai maximal de trente jours à compter de la date de réception de la lettre.

A défaut de réponse de l'utilisateur dans le délai imparti par la mise en demeure, le service des eaux peut procéder à la fermeture de l'alimentation en eau jusqu'à ce que la relève du compteur ait pu intervenir et mettre à la charge de l'utilisateur le coût des démarches et des déplacements supplémentaires rendus nécessaires pour effectuer le relevé selon les dispositions mentionnées à l'article 32 du présent règlement de service.

En cas d'arrêt du compteur, le service des eaux propose à l'utilisateur que sa consommation pendant l'arrêt soit calculée sur la base de la consommation mesurée pendant la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, sur celle de l'année en cours enregistrée par le nouveau compteur, s'il y a eu mesure significative de consommation pendant un laps de temps suffisant.

En cas de répétiteur à distance, le compteur principal est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le répétiteur. Par ailleurs, le compteur général doit pouvoir être vu au moins une fois par an par le service des eaux.

Dans le cas où l'utilisateur refuse de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le service des eaux peut, après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de l'utilisateur restée sans réponse dans le délai imparti, interrompre la fourniture de l'eau. Cette interruption ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

Lors du passage à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau en immeuble collectif, si les compteurs sont placés à l'intérieur des appartements, le service des eaux pourra installer aux frais du propriétaire ou de la copropriété, en accord avec ceux-ci, des installations de relevé à distance. La vérification et l'entretien de ces systèmes sont à la charge du service des eaux, leur renouvellement restant à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

En cas de refus de pose du dispositif de relève à distance dans le cadre du déploiement de la télérelève, votre consommation est relevée une fois par an par un agent du Délégué du service. Vous devez lui faciliter l'accès au compteur. Ce refus d'installation du dispositif de relève à distance entraînera un surcoût de gestion qui vous sera facturé tel que mentionné à l'annexe 3 du présent règlement.

ARTICLE 23 : VERIFICATION ET CONTROLE DES COMPTEURS

Le service des eaux pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le jugera utile, sans que cette vérification donne lieu à son profit à une quelconque allocation.

L'utilisateur a le droit de demander le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place par le service des eaux en présence de l'utilisateur sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, l'utilisateur a la faculté de demander la dépose du compteur en vue de son étalonnage par un organisme indépendant accrédité.

La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur. Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont à la charge de l'utilisateur. Ces frais correspondent aux coûts indiqués en annexe du règlement de service.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont à la charge du service des eaux. L'utilisateur a alors droit à une rectification forfaitaire de sa facture à compter

du dernier relevé, sauf s'il apporte la preuve certaine de la date de la défaillance de son compteur.

CHAPITRE V INSTALLATIONS INTERIEURES DES ABONNES

ARTICLE 24 : DEFINITION DES INSTALLATIONS INTERIEURES

Il s'agit des installations de distribution situées au-delà du système de comptage.

Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des canalisations, équipements et appareillages situés entre le compteur général de pied d'immeuble et les compteurs individuels puis au-delà des compteurs individuels.

Pour les immeubles collectifs, elles commencent immédiatement à l'aval du compteur général de pied d'immeuble ou compteur général du lotissement. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

ARTICLE 25 : REGLES GENERALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures doivent être réalisées conformément aux dispositions du décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 et aux Documents Techniques Unifiés avec mise en place s'il y a lieu d'un surpresseur ou d'un réducteur de pression. En cas d'installation d'un surpresseur, celui-ci devra être muni d'une bêche en amont pour éviter les retours d'eau.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peut procéder au contrôle des installations.

Le service des eaux se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le service des eaux peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations intérieures.

Pour les constructions nouvelles, les installations intérieures doivent être munies d'un clapet anti-retour avec purgeur amont-aval, ou d'un disconnecteur pour les établissements industriels ou dans les conditions prévues à l'article 11, situé immédiatement après le compteur placé à l'extrémité du branchement.

Le disconnecteur devra être d'un modèle agréé par le service des eaux. L'utilisateur pourra faire poser l'appareil par l'entreprise de son choix, mais le contrôle de l'installation, avant sa mise en service, sera effectué par les agents du service des eaux. Il appartiendra à l'utilisateur d'en assurer la surveillance et l'entretien conformément à la réglementation en vigueur qui prévoit une vérification annuelle du fonctionnement du dispositif.

Le service des eaux pourra procéder à un contrôle de la conformité des installations intérieures des usagers. Il pourra procéder à la fermeture temporaire de l'alimentation en eau jusqu'à la mise en conformité des installations par l'utilisateur si celles-ci présentent un risque de contamination de l'eau destinée à la distribution publique.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations intérieures, hors des systèmes de comptage, n'incombent pas au service des eaux. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privatives ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

Le service des eaux peut intervenir dans les cas limitativement énumérés par les articles 24, 26, 27 et 28 du présent règlement de service.

ARTICLE 26 : APPAREILS INTERDITS

Le service des eaux peut imposer à tout usager soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à ses installations intérieures, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où l'appareil endommage ou risque sérieusement d'endommager le branchement ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau potable à d'autres usagers.

En cas d'urgence, le service des eaux peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter une détérioration ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres usagers.

Le service des eaux pourra mettre en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception l'usager de prendre les mesures nécessaires pour enlever ou remplacer l'appareil en question. Si l'usager refuse de prendre les mesures nécessaires dans le délai imparti par la mise en demeure, le service des eaux pourra procéder à la fermeture du branchement.

Tant que l'abonnement n'est pas résilié à la demande de l'usager, cette interruption de la fourniture ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

ARTICLE 27 : USAGERS DISPOSANT D'UNE RESSOURCE EN EAU AUTONOME

Conformément aux articles R.2224-22 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, en cas d'utilisation d'une ressource en eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation...) par l'usager, celui-ci doit en faire la déclaration auprès du Maire de la Commune sur le territoire de laquelle cet ouvrage est prévu un mois avant le début des travaux. Cette déclaration initiale est complétée dans un délai d'un mois après l'achèvement des travaux. Un modèle de déclaration indiquant les informations requises est annexé au présent règlement. Le Maire accuse réception, y compris par voie électronique, de la déclaration initiale et des informations qui la complètent dans les meilleurs délais et au plus tard un mois après la date de réception.

Pour des raisons sanitaires et de santé publique, toute connexion entre ces canalisations et les installations intérieures reliées au réseau public est interdite.

Conformément à l'article L. 2224-12 du code général des collectivités territoriales, les agents du service de l'eau potable nommément désignés par le responsable du service de l'eau peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forage. Ce contrôle comporte, conformément à la réglementation en vigueur :

- Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage, comportant l'identification de l'exutoire ;
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Le service chargé du contrôle informe l'abonné du coût et de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. 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 de l'eau notifie à l'abonné un rapport de visite.

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 de visite, 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.

En cas de connexion illicite, le service des eaux peut procéder, après mise en demeure préalable obligatoire de l'usager de cesser le raccordement illicite restée sans effet dans le délai imparti, à la fermeture du branchement jusqu'au rétablissement d'une situation normale et sûre pour le réseau public, sauf nécessité de fermeture immédiate du branchement pour éviter des dommages aux installations ou pour protéger les intérêts légitimes des autres abonnés ou faire cesser un délit.

Cette interruption du service ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

En dehors de ces cas 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'usager. Ils sont déterminés en annexe du règlement de service.

ARTICLE 28 : MISE A LA TERRE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite.

CHAPITRE VI TARIFS

ARTICLE 29 : FIXATION DES TARIFS

Les tarifs mis à la charge des usagers sont déterminés par le contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité, par le bordereau des prix unitaires annexé à ce même contrat ou en annexe du règlement de service. Ils évoluent selon les formules d'actualisation fixées dans le contrat et peuvent être modifiés à l'occasion de la révision du contrat.

ARTICLE 30 : COMPOSITION DU TARIF DE FOURNITURE D'EAU POTABLE

Le tarif de fourniture de l'eau potable inclut :

- une part destinée au financement des obligations à la charge du service des eaux et à la rémunération propre du service des eaux,
- une part perçue par l'exploitant du service des eaux pour le compte de la Collectivité, fixée par délibération du Conseil Communautaire et destinée notamment au financement des investissements du service,
- les taxes et redevances additionnelles instituées par l'État ou les établissements publics (Agence de l'Eau, autres).

ARTICLE 31 : PART DU TARIF DESTINEE AU SERVICE DES EAUX

La part destinée au service des eaux est constituée d'une part fixe et d'une part proportionnelle à la consommation d'eau potable.

La part fixe du tarif inclut notamment une partie des charges fixes du service. Elle peut varier en fonction du diamètre du compteur. La part fixe est payable par semestre et d'avance.

Règlement du service de l'eau : Caux Seine Agglo-Secteurs Ex CSA Historique, Ex Caux Central et Fauville Historique

Les tarifs sont ceux qui résultent de l'application du contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité.

Les tarifs en vigueur sont communiqués au moment de la souscription d'un abonnement. La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant au service des eaux est au plus tard celle du début de période de consommation.

ARTICLE 32 : TARIFS DES AUTRES PRESTATIONS REALISEES PAR LE SERVICE DES EAUX

Les prestations du service des eaux autres que celles liées à la fourniture de l'eau potable (construction d'un branchement neuf, modification d'un branchement existant à la demande d'un usager, fourniture et pose d'un compteur, remplacement d'un compteur, fermeture et réouverture d'un branchement, frais supplémentaires occasionnés par les usagers : étalonnage du compteur, absence de l'usager lors du rendez-vous défini à l'article 22 du présent règlement de service) sont facturées aux usagers sur la base des prix figurant au bordereau de prix unitaires annexé au contrat de délégation du service de distribution d'eau potable de la Collectivité ou en annexe du règlement de service.

Lorsqu'il effectue des travaux ou une prestation à la demande d'un usager, que le coût total soit défini en dans le bordereau des prix précité ou en annexe du règlement de service ou qu'il s'agisse de travaux exceptionnels, le service des eaux adresse à l'usager, préalablement à l'exécution de ces travaux ou de cette prestation, un devis détaillé, sauf cas d'urgence.

L'usager peut demander l'assistance de la Collectivité pour la vérification du devis. Le service des eaux fait mention de ce droit sur les devis qu'il remet aux usagers.

CHAPITRE VII PAIEMENTS

ARTICLE 33 : REGLES GENERALES

Les factures sont établies par le service des eaux en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

Un nouvel usager ne peut être tenu responsable des sommes dues par le précédent usager.

En cas de décès de l'usager, ses héritiers ou ayants droit restent responsables des sommes dues au titre de l'abonnement.

En cas d'ouverture d'une procédure collective, l'administrateur désigné par le Tribunal de Commerce fera connaître au service des eaux sa décision concernant la poursuite de l'abonnement. A défaut, le service des eaux pourra en demander la résiliation.

Au moins une fois par an, à l'occasion d'une facturation, le service des eaux communique à l'usager la synthèse commentée de la qualité de l'eau établie par l'Agence Régionale de Santé.

ARTICLE 34 : PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

La part fixe est exigible au début de chaque période de facturation qui est semestrielle

La partie du tarif calculée en fonction de la consommation de l'usager est due dès le relevé du compteur. Elle est payable selon la périodicité du relevé et de la facturation, soit à la fin de chaque période de consommation.

La relève des compteurs étant annuelle, le service des eaux procédera à une facturation intermédiaire sur la base d'un volume estimatif évalué à 50% du volume annuel moyen calculé sur la base des deux années précédentes.

Des conventions particulières peuvent prévoir des modalités de paiement trimestrielles ou semestrielles des fournitures d'eau.

Les usagers consommant plus de 6 000 m³ par an peuvent demander à disposer d'une facture mensuelle, bimestrielle ou trimestrielle.

Le paiement doit être effectué, avant la date limite indiquée sur la facture, par tout moyen accepté par le service des eaux :

Prélèvement automatique à échéance, mensualisation, espèces, chèque, TIP, mandat postal, carte bancaire, Internet (Paiement sécurisé à partir de l'espace client).

ARTICLE 35 : PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS

Les factures de réalisation de branchement ou d'extension sont payables à hauteur de 50% à la commande, sur présentation du devis. Cet acompte, qui vaut acceptation, permet d'engager les travaux correspondants, le solde étant payable à l'achèvement de ceux-ci sur présentation d'une facture définitive.

Les autres prestations réalisées par le service des eaux au profit des usagers qui en ont fait au préalable la demande sont payables sur présentation de la facture établie par le service des eaux.

ARTICLE 36 : DELAIS DE PAIEMENT ET INTERETS DE RETARD

Sauf dérogation accordée par convention particulière, le montant des factures correspondant à la fourniture de l'eau et aux autres prestations réalisées par le service des eaux est acquitté par l'usager dans un délai de 30 jours calendaires à compter soit de la réception de la facture, soit de la réception de la réponse du service des eaux en cas de réclamation de l'usager présentée dans les conditions décrites à l'article 46 du présent règlement de service.

Le solde du coût des branchements neufs peut être réglé par fractions dans la limite de six mensualités successives et régulières, dans des conditions convenues entre le service des eaux et le demandeur par convention spéciale.

Le service des eaux est autorisé à appliquer des intérêts de retard, calculés au taux légal, aux sommes restant dues par les usagers à l'expiration du délai de paiement. Le taux de pénalité de retard est égal au taux appliqué par la Banque centrale européenne, majoré de cinq (5) points. Conformément aux articles L441-6 et D441-5 du Code de commerce, tout professionnel en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, outre des pénalités de retard déjà prévues par la loi, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40,00 Euros HT(*).

ARTICLE 37 : DIFFICULTES DE PAIEMENT

Le service des eaux s'engage à trouver des solutions personnalisées en coordination avec les services sociaux concernés, notamment la commission locale de l'aide sociale d'urgence, des services de l'Agence Régionale de Santé, de la Préfecture et des services départementaux d'Aide Sociale pour permettre d'assurer la continuité de la fourniture d'eau potable en cas de défaut de paiement par l'usager.

Le service des eaux pourra accorder des facilités et échéanciers de paiement adaptés aux usagers, notamment la mensualisation des paiements. Il doit informer les usagers sur les moyens de réduire autant que possible leur consommation d'eau.

Les usagers en situation de difficultés de paiement doivent informer le service des eaux à l'adresse indiquée sur leur facture avant l'expiration du délai de paiement mentionné à l'article 36 du présent règlement de service. Le service des eaux informera ces usagers de la procédure à suivre auprès des services sociaux compétents conformément aux articles 2 et suivants du décret n° 2008-780 du 13 août 2008.

Lorsque la preuve a été faite qu'un dossier a été déposé auprès des services sociaux, toute mesure coercitive est suspendue et, le cas échéant, la fourniture est rétablie jusqu'à ce que les services sociaux aient statué. Dans un tel cas, aucun intérêt de retard n'est perçu.

ARTICLE 38 : DEF AUT DE PAIEMENT

Conformément aux dispositions de l'article 1^{er} du décret n° 2008-780 du 13 août 2008 et de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, si les sommes dues par un usager ne sont pas payées dans le délai fixé à l'article 36 du présent règlement de service, et en dehors du cas prévu à l'article 37 du même règlement,

-A l'expiration du délai précédent, une première relance est effectuée aux abonnés concernés sans frais facturé aux usagers. Un nouveau délai de quinze (15) jours calendaires sera exigible pour le paiement ;

-A l'expiration du délai attribué pour le paiement à la suite de la seconde relance, le Concessionnaire est autorisé à effectuer une mise en demeure de paiement de la facture assortie d'une pénalité de 5,60 € HT(*) permettant ainsi de couvrir les frais de mise en demeure dans un nouveau délai de 15 jours calendaires ;

Si à l'issue de la mise en demeure, le Concessionnaire constate une absence de paiement, ce dernier est alors fondé à mettre en œuvre les procédures contentieuses prévues par le Code de la consommation

La mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception notifiante les mesures qui peuvent être prises à son encontre. Ce courrier invite par ailleurs l'usager à saisir les services sociaux s'il rencontre des difficultés particulières et que sa situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Ces mesures sont non exclusives les unes des autres :

- fermeture du branchement jusqu'à paiement des sommes dues y compris les intérêts de retard et les frais correspondant à la fermeture et à la réouverture du branchement et les frais supplémentaires de recouvrement. Le service des eaux en informe alors la Collectivité sans délai et par écrit,
- recouvrement des sommes dues par tous moyens de droit commun,
- poursuites judiciaires.

Ces mesures ne peuvent intervenir qu'à l'expiration d'un délai de 15 jours calendaires après réception de la mise en demeure par l'usager restée sans réponse

Ainsi qu'il est dit à l'article 8 du présent règlement de service, ces dispositions ne font pas obstacle aux dispositions législatives ou réglementaires qui prévoient des mesures particulières au bénéfice des usagers rencontrant des difficultés de paiement.

ARTICLE 39 : FRAIS DE FACTURATION ET DE RECouvreMENT

Sont inclus dans les tarifs de fourniture de l'eau et des autres prestations assurées par le service des eaux, les frais de facturation, d'envoi, de réponse en cas de réclamation, d'encaissement des sommes dues, de traitement de dossiers en cas de difficultés de paiement, de remboursements éventuels.

Restent à la charge des usagers les prestations suivantes qui seront rémunérées dans les conditions définies à l'article 46 du contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité.

• Frais de fermeture et de réouverture de branchement

Les frais de fermeture et de réouverture de branchement, à la demande de l'usager, en cas de non-respect du règlement de service ou lors de la souscription et la résiliation du contrat, sont à la charge de l'usager. Le montant de chacune de ces opérations est fixé forfaitairement en annexe du règlement de service.

Ce montant sera facturé à l'usager, en particulier dans les situations suivantes, dès lors qu'elles auront donné lieu à déplacement, et pour chacun de ces déplacements :

- fermeture ou ouverture consécutive à une impossibilité de relever le compteur,
- fermeture ou réouverture faite à la demande d'un usager pour éviter tout préjudice pendant une absence momentanée,
- présentation de l'avis de fermeture à domicile (préavis de 24 heures), fermeture de branchement pour non-paiement et/ou réouverture d'un branchement fermé pour non-paiement,
- Abonnement et ou résiliation.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la part fixe de l'abonnement, tant que l'abonnement n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme prononcée à l'issue de la première année suivant la fermeture, sauf demande contraire de l'usager.

• Factures impayées

En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite figurant sur la lettre de mise en demeure de paiement une majoration de 5.60 €HT (*) sera appliquée.

En outre, le service des eaux peut en cas de non-paiement de la facture, suspendre la fourniture d'eau après une lettre recommandée avec accusé de réception valant mise en demeure, restée sans effet dans le délai imparti.

La facture sera majorée d'une pénalité de frais de mise en demeure égale au montant prévu en annexe du règlement de service. Cette disposition ne s'applique pas aux abonnés dont la situation relève des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles et qui seront invités à prendre contact avec les services sociaux.

ARTICLE 40 : REMBOURSEMENTS

Les usagers peuvent demander le remboursement des sommes qu'ils ont versées indûment dans un délai de cinq ans à compter du paiement (article 2277 du Code civil). Passé ce délai, les sommes sont définitivement acquises au service des eaux.

Le remboursement des sommes dues n'ouvre pas droit à des intérêts ou à des indemnités s'il s'agit d'une simple erreur (article 1380 du Code civil).

Lorsque la demande de remboursement est justifiée, le service des eaux doit verser la somme correspondante dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception de la demande.

CHAPITRE VIII PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

ARTICLE 41 : INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU

En cas d'interruption dépassant 48 heures consécutives pour une cause imputable au service des eaux et en dehors de la fermeture pour non-paiement de ses factures, tout usager ayant subi cette interruption verra sa facture réduite du montant de la part fixe calculée prorata-temporis qui correspond à la période où il aura été privé d'eau, et ce, au tarif en vigueur le jour de la facturation.

La responsabilité du service des eaux pour interruption ne pourra être recherchée dans les cas suivants :

- lorsque les usagers ont été informés 48 heures à l'avance d'une interruption de la fourniture justifiée par la réalisation de travaux indispensables au bon fonctionnement du service,
- lorsque l'interruption résulte d'un cas de force majeure (éclatement imprévisible d'une conduite, pollution accidentelle, ...),
- lorsque l'interruption est rendue nécessaire pour lutter contre un incendie.

Dans tous les cas, le service des eaux met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir la fourniture de l'eau dans le plus bref délai.

ARTICLE 42 : VARIATION DE PRESSION

Le service des eaux doit maintenir en permanence une pression minimale compatible avec les usages normaux de l'eau des usagers.

La pression minimale de l'eau en service normal, sauf pendant l'ouverture des bouches de lavage ou d'incendie, est d'au moins 10 mètres au-dessus du sol, à l'exception des zones dont l'altitude

Règlement du service de l'eau : Caux Seine Agglo-Secteurs Ex CSA Historique, Ex Caux Central et Fauville Historique

(*) montant en vigueur au 01/01/2023 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le service des eaux.

ARTICLE 51 : APPLICATION DU REGLEMENT DE SERVICE

Le Président de la Collectivité, les agents du service des eaux, le receveur en tant que de besoin, sont chargés chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement de service.

Annexé au contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité approuvé par délibération en date du....., après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux,

Fait à Lillebonne le ...06/10/25...
Pour la Collectivité,
La Présidente

Lu et Approuvé, le à

Le Service des eaux,

**THIERRY
TRIBOUILLARD**

Signé numériquement par THIERRY TRIBOUILLARD
NO. CHFR, 00-SOCIETE DE TRAVAUX GESTION ET
SERVICES S.T.G.S. 000 214 971-ANPRFR 32568750, OUI:
0002352658750, SNI-TRIBOUILLARD, G+THIERRY
SERIALNUMBER-0001544001, CH+THIERRY TRIBOUILLARD
Raison de l'us. l'auteur du document
Emplacement
Date : 2025.08.20 14:40:49+0200
Foxit PDF Editor Version: 12.1.9

est inférieure de moins de 20 mètres à celle du radier du réservoir les desservant.

Lorsque cette pression au compteur, compte tenu des capacités des installations existantes, ne peut être maintenue, le service des eaux devra avertir les usagers par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les usagers ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent tolérer des variations de faible amplitude ou des modifications permanentes de la pression moyenne compatibles avec l'usage normal de leurs installations, lorsqu'ils en ont été avertis suffisamment à l'avance par le service des eaux.

Le service des eaux assure une pression maximale délivrée sur le réseau compatible avec les équipements ménagers courants. Un usager utilisant des équipements nécessitant une pression spécifique est tenu de s'informer auprès du service des eaux de la pression en son point de desserte et s'équipera des dispositifs éventuellement nécessaires à ses frais.

ARTICLE 43 : DEMANDES D'INDEMNITES

Les demandes doivent être adressées par écrit au service des eaux à l'adresse mentionnée sur la facture en y joignant toutes les justifications nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal civil compétent.

Préalablement à la saisine des tribunaux, l'utilisateur peut adresser un recours gracieux au Président, responsable de l'organisation du service. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet.

ARTICLE 44 : EAU NON CONFORME AUX CRITERES DE POTABILITE

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, le service des eaux et la Collectivité sont tenus de communiquer sans délai aux usagers toutes les informations émanant des autorités sanitaires et civiles, afin de leur permettre de prendre toutes leurs précautions et d'évaluer exactement la nature et le degré du risque. Le service des eaux applique les dispositions définies par les services sanitaires, qui définissent notamment s'il y a lieu de distribuer de l'eau en bouteille aux usagers sensibles qui lui auront été désignés.

Le service des eaux met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la situation normale.

CHAPITRE IX SANCTIONS ET CONTESTATIONS

ARTICLE 45 : INFRACTIONS ET POURSUITES

Les infractions au présent règlement de service sont constatées soit par les agents du service des eaux, soit par le représentant légal ou le mandataire de la Collectivité. Elles peuvent donner lieu à une mise en demeure et éventuellement à des poursuites devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 46 : VOIES DE RECOURS DES USAGERS

Toute réclamation concernant le paiement doit être adressée par écrit au service des eaux à l'adresse mentionnée sur la facture.

Le service des eaux est tenu de fournir une réponse motivée dans le délai maximum de 15 jours à compter de sa réception. Le délai de paiement de la facture est suspendu jusqu'à réception de la réponse du service des eaux.

Si la réponse apportée par le service des eaux ne convient pas à l'utilisateur, ce dernier a la faculté de saisir le Service Consommateur STGS en lui écrivant : STGS – SERVICE CONSOMMATEURS - 22 rue des Grèves 50300 AVRANCHES.

Si la réponse apportée par le Service Consommateurs ne convient toujours pas à l'utilisateur, celui-ci peut adresser un recours gracieux

au Président, responsable de l'organisation du service. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet.

Préalablement à la saisine des tribunaux, l'utilisateur peut adresser un recours gracieux au Président, responsable de l'organisation du service. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet.

Lorsque toutes les voies de recours internes au service d'eau ont été épuisées (Mise en place mensuralisation, échancier de paiement, vérification du compteur, saisie du service consommateur, etc.), conformément au décret n°2015-1382 du 30/10/2015, il a la possibilité de porter un recours devant la Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 ou <http://www.mediation-eau.fr>.

L'article L152-2 du Code de la Consommation prévoit qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues.

ARTICLE 47 : MESURES DE SAUVEGARDE

En cas de non-respect des conditions définies dans le présent règlement de service, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi par le service des eaux est mise à la charge de la personne responsable du dysfonctionnement constaté par un agent du service des eaux. Le service des eaux pourra mettre en demeure la personne responsable du dysfonctionnement par lettre recommandée avec accusé de réception, de cesser tout comportement illicite dans un délai inférieur à 48 heures.

En l'absence de réponse de l'utilisateur dans le délai imparti par la mise en demeure, le branchement peut être obturé sur le champ et sur constat d'un agent du service des eaux.

CHAPITRE X DISPOSITIONS D'APPLICATION

ARTICLE 48 : DATE D'APPLICATION

Le règlement de service prend effet à compter de son approbation par l'Assemblée délibérante de la Collectivité après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux. Il est annexé au contrat d'affermage du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité. Le règlement antérieur est abrogé à compter de cette date. Le nouveau règlement de service sera adressé par le service des eaux à tout usager à l'occasion de la première facturation.

ARTICLE 49 : CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU EN COURS

Les contrats de fourniture d'eau conclus avant la date d'application du présent règlement de service restent en vigueur.

ARTICLE 50 : MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE

Le présent règlement de service peut être modifié à l'occasion d'une modification des clauses du contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable de la Collectivité.

Chaque modification est soumise préalablement pour avis au service des eaux et à la Commission Consultative des Services Publics Locaux, puis est notifiée quinze jours avant son entrée en vigueur.

Le service des eaux procède immédiatement à la mise en conformité du règlement du service et en informe les usagers.

Un exemplaire du règlement de service sera délivré par le service des eaux à chaque usager au moment de la demande de fourniture d'eau, lors de la première facturation ou sur simple demande de l'utilisateur.

ANNEXES AU REGLEMENT DE SERVICE
--

Annexe 1 : Prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les ensembles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements

Annexe 2 : Modèle de déclaration à l'attention des utilisateurs de puits, forages ou de tout autre dispositif de prélèvement.

Annexe 3 : Tableau d'engagement du service des eaux

Annexe n° 1 - Prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les ensembles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements

1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION

La demande d'individualisation

La demande d'individualisation est formulée par le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le **propriétaire bailleur privé ou public** dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble ;
- la **copropriété**, à la majorité des copropriétaires représentant au moins les deux tiers des voix, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble, peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement des occupants de l'immeuble.

Lorsqu'elle émane d'un propriétaire bailleur, la demande est précédée d'une information complète des locataires sur la nature et les conséquences techniques et financières de l'individualisation des contrats d'abonnement et fait l'objet, s'il y a lieu, d'un accord défini par l'article 42 de la loi no 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

Conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse, pour avis, par lettre recommandée avec accusé de réception, un dossier technique au service des eaux.

Ce dossier comprend :

- un **état descriptif des installations** de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la Santé Publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par le service des eaux comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats d'abonnement et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande ;
- si nécessaire, un **projet de programme de travaux** pour rendre les installations intérieures conformes à ces prescriptions.

Les prescriptions techniques définies par le service des eaux sont les suivantes, selon le mode d'individualisation retenu :

- la pose d'une nourrice en pied d'immeuble dans un local accessible en tout temps par le service des eaux. Dans cette hypothèse, la nourrice est posée en limite de propriété à l'extrémité du branchement. La nourrice est fournie et posée par le service des eaux et facturée au demandeur. Elle est dotée de robinets avant compteur de type inviolable. Le propriétaire est tenu d'installer des robinets après compteur avec purge, antipollution et étiquettes de repérage des logements.
 - le maintien du compteur général et la pose de compteurs divisionnaires à l'extérieur des logements.
- Les installations intérieures partent du joint aval inclus du compteur général. Seuls les compteurs divisionnaires (joints exclus) sont la propriété du service des eaux. Le service des eaux assure l'entretien et le renouvellement de ces appareils.

L'examen du dossier de demande

Le service des eaux indique au propriétaire dans un délai de **4 mois** à compter de la date de réception de ce dossier :

- l'ensemble des coûts associés : frais d'études et travaux à réaliser par le service des eaux, frais d'accès au service à la date de prise d'effet de l'individualisation,
 - si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions ; à cet effet, le service des eaux peut effectuer une visite des installations et faire réaliser des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble.

Tous ces coûts, ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité, sont à la charge du propriétaire.

Le service des eaux peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci dessus.

Le service des eaux adresse au propriétaire le modèle de convention d'individualisation et le règlement de service.

La confirmation de la demande

Le propriétaire adresse au service des eaux :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats d'abonnement,
- et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par le service des eaux.

Le propriétaire indique également les conditions dans lesquelles les locataires occupants ont été informés du projet et l'échéancier prévisionnel des travaux.

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

L'individualisation des contrats

Le service des eaux procède à l'individualisation des contrats d'abonnement dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire. Toutefois, le propriétaire et le service des eaux peuvent convenir d'une autre date.

Dans le cas des immeubles en copropriété, les copropriétaires ne peuvent pas s'opposer à la réalisation de travaux d'individualisation, lorsqu'elle est décidée, même à l'intérieur de leurs parties privatives, y compris s'il en résulte pour eux un préjudice momentané.

Le passage à l'individualisation est conditionné par la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et le service des eaux. Celle-ci précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Tout occupant de l'immeuble qui a fait l'objet d'une individualisation doit souscrire un contrat individuel d'abonnement avec le service des eaux.

L'individualisation prend effet à la date mentionnée dans la convention d'individualisation.

2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES

Les installations intérieures de l'immeuble désignent l'ensemble des équipements : bassin de stockage, station de surpression, colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau, canalisations et locaux desservis à l'intérieur de l'immeuble, clapets anti-retour sur les compteurs individuels et sur le compteur général, etc.

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Annexe n° 2 : Modèle de déclaration à l'attention des utilisateurs de puits, forages ou de tout autre dispositif de prélèvement (article R. 2224-22 et suivants du CGCT et article 27 du Règlement de service public de distribution d'eau potable) à adresser au Maire de la Commune sur le territoire de laquelle l'ouvrage est prévu¹.

La présente déclaration est faite par le propriétaire de l'ouvrage ou, s'il est différent, son utilisateur.

Éléments de la déclaration initiale (à produire 1 mois avant le début des travaux) :

Nom et adresse du propriétaire de l'ouvrage :

Nom et adresse de l'utilisateur de l'ouvrage (si différent du propriétaire) :

Localisation précise de l'ouvrage - Principales caractéristiques :

Usages auxquels l'eau prélevée est destinée :

L'eau prélevée sera-t-elle utilisée dans un réseau de distribution d'eau intérieur à une habitation ?

Est-il prévu que tout ou partie de l'eau obtenue de l'ouvrage soit rejetée dans le réseau public de collecte des eaux usées ? Si oui, identifier les rejets rejoignant le réseau public de collecte des eaux usées

Compléments à la déclaration initiale (à communiquer au Maire dans un délai d'un mois suivant l'achèvement des travaux) :

Date à laquelle l'ouvrage a été achevé :

Modifications éventuellement apportées à l'un des éléments de la déclaration initiale :

Analyse de la qualité de l'eau lorsque l'eau est destinée à la consommation humaine, au sens de l'[article R. 1321-1 du code de la santé publique](#). (Le prélèvement et l'analyse sont effectués par un laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé) :

¹ Le présent document fixe le cadre général du formulaire qui sera tenu à disposition des usagers.

Annexe n° 3 : Tableau des engagements du service des eaux

Prestation	Délai
Délai d'obtention d'un rendez vous	8 jours
Plage horaire de rendez vous	2 heures
Demandes d'interventions urgentes et significatives : casses du réseau, dégâts des eaux, etc.	1 heure
Demande de raccordement avec branchement neuf : - Remise d'un devis, - Réalisation des travaux	10 jours calendaires 6 semaines après acceptation et autorisation du projet et réception des autorisations administratives
Délai maximal d'ouverture d'un branchement existant	24 h
Délai de réponse aux demandes	Réponse dans un délai inférieur à 15 jours

Tarification des abonnés :

Abonnés domestiques	Part fixe PF1 – abonnés domestiques	17,00 euros HT (*)/an/abonné
	Part fixe PF2 – Consommation inférieure à 500 m³/an	17,00 euros HT (*) /an/abonné
	Part fixe PF3 - Consommation de 500 à 6 000 m³/an	83,00 euros HT (*)/an/abonné
	Part fixe PF4 - Consommation de plus de 6 000 m³/an	270,00 euros HT (*) /an/abonné
	Part proportionnelle – Toute consommation	0,4877 euro HT/m3 (*)
Abonnés non domestiques		

Tarifs liés au règlement de service :

- Frais d'accès au service sans déplacement : 37,00 € HT (*)
- Ouverture /fermeture de branchement : 42,00 € HT (*)
- Ouverture / fermeture pour raison disciplinaire : 52,00 € HT (*)
- Absence de l'abonné lors d'un rendez-vous pour la relève de son compteur après deux relèves sans accès direct du Concessionnaire au compteur : 40 € HT (*)
- Majoration pour frais de mise en demeure de facturation : 5.6 € HT (*)
- Contrôle des puits privés portant sur les éléments visés dans le décret du 2 juillet 2008 et dans l'arrêté du 17 décembre 2008 sans analyse P1: 120,00 € HT (*)
- Contrôle des puits privés portant sur les éléments visés dans le décret du 2 juillet 2008 et dans l'arrêté du 17 décembre 2008 avec analyse P1 : 220 € HT (*)
- Contre-visite après contrôle du dispositif de ressource autonome non conforme : 75 € HT (*)
- Frais pour remplacement de compteur détérioré en cas de faute de l'utilisateur, refus de remplacement par un compteur à tête émettrice ou à sa demande :

Compteur diamètre 15 : 70,00 € HT (*)

Compteur diamètre 20 : 100,00 € HT (*)

- Etalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné, si le comptage est exact: 200 € HT (*)
- Jaugeage d'un compteur à la demande de l'abonné, si le comptage est exact: 85,00 € HT (*)
- Vérification supplémentaire d'index de compteur à la demande de l'utilisateur : 30,00 € HT (*)
- Frais pour relève d'index de compteur avec déplacement pour établissement de factures : 50,00€ HT (**)
- Visite des installations privées pour étude de mise en place d'un dispositif de comptage secondaire : 90,00 € HT (*)

() montant en vigueur au 01/01/2023 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le service des eaux.*

*(**) montant en vigueur au 01/01/2024 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le service des eaux.*