

# RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC EAU POTABLE



## SOMMAIRE

### Préambule

Le présent règlement définit le cadre des relations existantes entre les usagers et Eaux de la Veaine en charge du Service de l'Eau Potable sur tout ou partie des communes adhérentes qui lui en ont confié la mission d'approvisionnement en eau potable des usagers par le réseau public distribution d'eau potable., ci-après dénommé « la collectivité ».

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

Le règlement de service ainsi que les engagements de service de la collectivité sont remis à l'abonné, lors de l'accès au service, ou lui sont adressés par un courrier postal ou électronique. **Le paiement d'une facture par l'abonné vaut acceptation du présent règlement de service.**

Le Distributeur d'eau tient le règlement de service à la disposition des usagers. **Le règlement en vigueur est téléchargeable sur le site internet [www : eauxdelaveaine.org](http://www.eauxdelaveaine.org)**

Les personnes reconnues déficientes visuelles peuvent obtenir le présent règlement avec une police adaptée à leur handicap sur simple demande.

V 2019 B -

<b>I DISPOSITIONS GENERALES</b>	<b>2</b>	27. Contrôles des installations intérieures	14
1. Objet du règlement	2	28. Fuites	15
2. Types d'abonnement	2	29. Recommandations	15
3. Droits et obligations générales de la collectivité	2	<b>VI DISPOSITIONS PARTICULIERES REGISSANT L'INDIVIDUALISATION DES ABONNEMENTS EN HABITAT COLLECTIF</b>	<b>16</b>
4. Droits et obligations générales des abonnés	4	30. Règles générales	16
<b>II ABONNEMENTS</b>	<b>4</b>	31. Facturation des consommations	16
5. Demandes d'abonnement	4	<b>VII TARIFS</b>	<b>16</b>
6. Règles générales concernant les abonnements	5	32. Fixation des tarifs	17
7. Frais d'accès au service	6	33. Frais réels répercutés à l'utilisateur	17
8. Demande de cessation de fourniture d'eau	6	<b>VIII PAIEMENTS</b>	<b>17</b>
9. Abonnements pour appareils publics	6	34. Paiement des fournitures d'eau	17
10. Abonnements pour les usages industriels, agricoles et collectifs	7	35. Paiement des autres prestations	17
<b>III BRANCHEMENTS</b>	<b>7</b>	36. Délai de paiement	18
11. Définition et propriété des branchements	7	37. Réclamations	18
12. Nouveaux branchements	8	38. Difficultés de paiement	18
13. Gestion des branchements	8	39. Défaut de paiement	18
14. Réutilisation d'un ancien branchement	9	40. Remboursements	18
<b>IV COMPTEURS</b>	<b>9</b>	41. Interruption de la fourniture d'eau	18
15. Règles générales	9	42. Eau non conforme aux critères de potabilité	19
16. Propriété et gestion des compteurs	10	43 Défense contre l'incendie	19
17. Remplacement du système de comptage	12	44. Exonération de la redevance pour pollution d'origine domestique pour les consommations à usage non domestique	19
18. Relevé des compteurs	12	<b>IX INFRACTIONS</b>	<b>19</b>
19. Contrôle des compteurs	12	45. Non-respect du règlement et sanctions	19
<b>V INSTALLATIONS INTERIEURES</b>	<b>13</b>	46. Mesures de sauvegarde prises par la collectivité	20
20. Définition des installations intérieures	13	47. Frais d'intervention	20
21. Règles générales concernant les installations intérieures	13	<b>X DISPOSITIONS D'APPLICATION</b>	<b>20</b>
22. Pression	13	48. Voies de recours des usagers	20
23. Appareils interdits	13	49. Date d'application	21
24. Abonnés utilisant d'autres ressources en eau	14	50. Modification du règlement de service	21
25. Mise à la terre des installations électriques	14	51. Application du règlement de service	21
26. Protection anti-retour	14	52 Médiation	21

# CHAPITRE I - Dispositions générales

## ■■■ ARTICLE 1 : Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau à partir du réseau public.

Il définit les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de la collectivité, des abonnés, des usagers et des propriétaires.

- L'abonné est la personne physique ou morale qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès de la collectivité. Il sera destinataire des factures de consommation d'eau.
- L'utilisateur est la personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public de distribution.
- Le propriétaire est la personne qui est propriétaire de l'immeuble concerné.

L'utilisateur, l'abonné et le propriétaire peuvent être, selon le cas, la même personne physique ou morale, ou des personnes distinctes.

## ■■■ ARTICLE 2 : Types d'abonnement

Le présent règlement prévoit deux types d'abonnement :

- L'abonnement individuel, pour une construction individuelle, ou pour les immeubles collectifs, accordé à chaque occupant des appartements ou locaux individuels de l'immeuble, qu'il soit propriétaire ou locataire.
- L'abonnement principal, pour les immeubles collectifs, accordé au propriétaire ou à la copropriété pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de

l'immeuble.

Les abonnements principaux et individuels sont accordés sous réserve du respect des conditions fixées dans le chapitre VI.

## ■■■ ARTICLE 3 : Droits et obligations générales de la collectivité

**3.1** La collectivité distribue l'eau aux habitations bénéficiant d'un permis de construire et situées dans la zone desservie par le réseau de distribution d'eau potable, s'il est situé sous voirie contiguë à la parcelle concernée par l'alimentation en eau. Cette distribution est assurée dans la mesure où les installations existantes le permettent et tant que les conditions énumérées aux articles suivants sont remplies.

**3.2** La collectivité réalise et est seule propriétaire de l'ensemble des installations de distribution d'eau jusqu'aux compteurs des abonnés y compris.

Les propriétaires d'immeuble et les abonnés doivent accorder toutes les facilités nécessaires aux agents de la collectivité pour leur permettre d'accéder aux installations d'eau, même situées sur propriété privée.

L'abonné est informé à l'avance des interventions de la collectivité impactant l'alimentation en eau de la propriété sauf :

- en cas d'urgence ;
- si l'intervention est demandée par le propriétaire ou l'abonné.

Dans le cadre des interventions programmées sur compteur, branchement et/ou sur canalisation, l'abonné est informé avant l'intervention par message téléphonique, SMS, courriel ou par avis laissé dans la boîte aux lettres.

**3.3** Lorsque l'abonné utilise une ressource en eau autre que le réseau public, les agents de la collectivité ont également accès aux installations privées permettant cette utilisation, dans les conditions prévues à l'article 26.

**3.4** La collectivité gère, exploite, entretient, répare et rénove tous les ouvrages et installations publiques du réseau d'alimentation en eau. Il n'intervient pas sur les installations privées situées après le compteur des abonnés. Ces dispositifs sont libres d'accès pour l'abonné à ce titre la collectivité ne peut pas en être responsable. Ils doivent être surveillés et renouvelés si nécessaire par l'abonné. Ces dispositifs comprennent principalement :

- le joint après compteur

Un joint après compteur neuf est mis en place par l'agent technique de la collectivité après toute intervention sur le compteur.

- le clapet purge
- le réducteur de pression. Il est conseillé si la pression de service est supérieure à 3 bars.
- le filtre à maille ou à cartouche doit être installé si les dispositifs après compteur (robinet céramique, certain type de chasse d'eau...) sont sensibles aux matières solides en suspension parfois présente lors de manœuvre sur le réseau. La cristallisation du carbonate de calcium peut également rendre préférable la pose de ce type d'équipement.
- la canalisation d'alimentation de l'habitation et la robinetterie.

En cas d'absence il est conseillé à l'abonné de fermer le robinet avant compteur. A cette occasion l'abonné doit vérifier la bonne étanchéité de ce robinet et avertir la collectivité si le robinet est non étanche. A défaut l'abonné serait tenu responsable d'une consommation éventuellement enregistrée au compteur.

**3.5** La collectivité est seule autorisée à faire effectuer les réparations et transformations nécessaires sur les ouvrages et installations du réseau public d'alimentation en eau, pour assurer aux abonnés la distribution d'une eau de qualité satisfaisante en quantité suffisante.

**3.6** La collectivité est tenue d'assurer la continuité de la fourniture d'eau présentant la

pression d'eau prévue à l'article 23 et les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, défaillance imprévue, travaux, incendie...) et sous réserve des conditions visées au chapitre IX.

La collectivité se réserve également le droit de fixer une limite maximum pour les quantités d'eau fournies aux établissements industriels ou à d'autres consommateurs importants. En cas de manque ou de danger d'insuffisance d'eau, la collectivité peut exclure temporairement les consommateurs susvisés ainsi que les abonnés titulaires d'un abonnement pour arrosage ; compteur vert, de la fourniture d'eau où en réduire la quantité délivrée.

**3.7** La collectivité met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour garantir et préserver la qualité de l'eau distribuée jusqu'au compteur général.

Le propriétaire est responsable en cas de dégradation de la qualité de l'eau entre le compteur général et le point d'utilisation.

Une fiche d'information sur la qualité de l'eau est jointe à la facture une fois par an, conformément à l'arrêté du 10 juillet 1996, après accord de l'Agence Régionale de la Santé. Les analyses d'eau distribuées sont affichées dans chaque mairie des communes desservies par la collectivité. Le rapport annuel de l'ARS sur la qualité de l'eau distribuée est disponible sur Internet [www.eauxdelaveaune.org](http://www.eauxdelaveaune.org)

**3.8** Les agents de la collectivité sont identifiables, véhicules marqués tenus marqués lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement. En cas de doute l'abonné peut contacter le siège du syndicat afin de valider l'intervention des agents.

**3.9** La collectivité est à la disposition des abonnés pour répondre aux questions concernant la qualité et la

distribution d'eau.

Une permanence (accueil physique) est à disposition du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 au siège de la collectivité :

**854, route du bois de l'Ane.  
26 260 CHAVANNES**

Aux mêmes horaires un accueil téléphonique personnalisé direct est possible au numéro de téléphone suivant

**04.75.45.11.48**

En dehors de ces horaires, un service de permanence et d'astreinte opérationnel pouvant être alerté de nuit comme de jour 24 heures sur 24, 365 jours sur 365 **pour toute intervention d'urgence nécessaire au bon fonctionnement** ou au rétablissement dans les meilleurs délais du bon fonctionnement du service.

**06.08.52.52.50**

ou

**06.08.52.52.51**

En cas d'urgence avérée, la collectivité s'engage à ce qu'un agent débute l'organisation de son intervention dans un délai de 45 minutes suivant la prise en compte de l'appel téléphonique.

En cas d'intervention du service d'urgence sans cause réelle et sérieuse ou pour une raison n'impliquant pas le service, la personne devra prendre en charge le coût du déplacement suivant le Tarif voté par le comité syndical.

Le service au client peut également être contacté à :

**[president@eauxdelaveaune.org](mailto:president@eauxdelaveaune.org)**

**3.10** Les engagements de la collectivité

Les engagements de la collectivité pour le service client sont les suivants :

- réponse à tout courrier (papier ou courriel) d'un usager, notamment concernant une question sur la facture d'eau ou la qualité de l'eau, dans un délai maximal de 10 jours ouvrés suivant la réception de la lettre.

- rétablissement de l'eau suite à un emménagement au plus tard le jour ouvré suivant la demande écrite (papier ou courriel) ou téléphonique du nouvel abonné.

- être en mesure de donner un rendez-vous dans un délai de 2 jours ouvrés en réponse à tout usager qui le demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures.

- avant un arrêt d'eau programmée, information par téléphone (*sous réserve de la communication de ses coordonnées téléphonique par l'abonné*) ou avis déposé dans la boîte aux lettres au moins 24 heures avant cette dernière.

En cas de réclamation suite au non-respect de l'un de ses engagements, l'abonné pourra demander à la collectivité un dédommagement. Le montant déduit de sa prochaine facture sera égal au coût du volume d'eau potable correspondant à un mois de sa consommation moyenne (hors fuite). En cas d'absence de référence de consommation, la moyenne de consommation des abonnés au service des eaux sera utilisée.

**3.11** La collectivité s'engage à lire à tout abonné non voyant qui en fera la demande la facture d'eau et les documents annexes.

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des usagers à mobilité réduite, la collectivité se rend gratuitement à leur domicile sur simple demande téléphonique. Ce déplacement peut donner lieu à des conseils en matière d'économie d'eau, des renseignements d'ordre technique ou même au règlement de la facture d'eau.

Le siège du syndicat est intégralement accessible aux personnes à mobilité réduite qui disposent d'un emplacement de stationnement à moins de dix mètres de l'entrée des bureaux.

## ■■■ ARTICLE 4 : Droits et obligations générales des abonnés, des usagers et des propriétaires

4.1 Les abonnés sont tenus de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par la collectivité que le présent règlement met à leur charge ou pour les services facultatifs que les abonnés demandent expressément. Le paiement de la facture vaut acceptation des informations y figurant (adresse du site, compteur, coordonnées payeur...). En cas d'erreur l'abonné est tenu d'en faire la remarque dans un délai maximal d'un mois.

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

- de raccorder, à partir du branchement d'un local desservi par le réseau d'eau potable, un local voisin, mais occupé par d'autres usagers, même situé sur une même propriété, sauf accord express de la collectivité et des parties concernées. Si la collectivité a donné son accord, il sera néanmoins perçu autant de parts fixes, (*abonnement*), que de local à usage distinct.

- 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 individuel. Les particularités liées à l'individualisation des abonnements en habitat collectif sont détaillées dans le chapitre VI.

- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement ou les dispositifs de relève à distance de l'index (s'il existe), ou d'en empêcher l'accès aux agents de la collectivité.

- de modifier l'usage et la conception du regard (longueur, largeur, profondeur, plaque, scellés...). Dans le cas contraire, le regard sera mis en conformité par la collectivité aux frais de l'abonné.

- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets de purge et du robinet d'arrêt avant compteur.

- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement.

- D'installer un dispositif de pompage ou de surpression directement sur la canalisation d'alimentation sans passer par un réservoir tampon.

4.3 Selon la nature des infractions aux dispositions du présent article, l'abonné, l'utilisateur et le propriétaire s'exposent aux sanctions prévues à l'article 48 du présent règlement.

4.4 La collectivité assure la gestion du fichier des clients dans les conditions de confidentialité et de protection des données définies par la réglementation en vigueur.

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux de la collectivité le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant.

Il peut également obtenir, sur simple demande auprès de la collectivité, la communication d'un exemplaire de ces documents le concernant à un coût n'excédant pas celui des photocopies ou des éditions nécessaires.

La collectivité doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les abonnés concernés.

4.5 Dans le cadre d'une utilisation particulière de l'eau (industrie agroalimentaire, cave viticole, aquariophilie, élevage...) les personnes utilisant l'eau fournie par Eaux de la Veauce doivent se prémunir de tout risque lié à l'usage et mettre en place les procédures d'analyse et de contrôle nécessaires liés à leur usage et en mettant en œuvre les procédures de traitement complémentaire éventuellement nécessaire.

## CHAPITRE II - Abonnements

### ■■■ ARTICLE 5 : Demandes d'abonnement

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat de copropriétaires représenté par son syndic.

La souscription du contrat se fait par simple demande par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou par écrit (courrier ou internet) auprès de la collectivité.

Le règlement du service, les conditions particulières de son contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau sont envoyés à chaque nouvel abonné.

Le règlement de la facture confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau et vaut accusé de réception. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Le contrat prend effet à la date :

- soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective).

- soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

## ■■■ ARTICLE 6 : Règles générales concernant les abonnements

**6.1** Les abonnements sont accordés aux propriétaires ou occupants des immeubles raccordés. Ces derniers doivent retourner le contrat d'abonnement

**6.2** Pour une installation déjà existante, la collectivité est tenue de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai d'un jour ouvré suivant la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant. S'il s'agit d'un branchement neuf, le délai nécessaire sera porté à la connaissance du candidat lors de la signature de la demande. Il sera perçu autant de parts fixes (*abonnements*) que de local à usage distinct.

**6.3** Toute individualisation des contrats de fourniture d'eau sera conditionnée à la fourniture d'une attestation de conformité technique sanitaire (ACTS) délivrée par un contrôleur technique agréé au sens du code de la construction et de l'habitation. Cette attestation porte sur l'ensemble du réseau privatif de distribution d'eau potable concernée.

Cette attestation comprend, outre l'attestation en tant que telle, un dossier technique, élaboré de préférence par le contrôleur technique (à défaut l'attestation de conformité sanitaire fait référence à ce dossier technique), constitué de la manière suivante :

- plans et coupes des immeubles avec toutes les indications permettant la bonne compréhension des installations. Les points particuliers tels que : gaine technique, colonne montante, chaufferie, chauffe-eau, bête, surpresseur, échangeur, disconnecteur, ... devront être repérés ;
- plan général et de détail du réseau d'eau potable ;
- caractéristiques des réseaux

et des ouvrages annexes ;

- croquis de repérage des lieux d'implantation des futurs comptages (échelle maxi 1/100e).

Les documents devront permettre de déterminer la nature, le diamètre et la longueur des matériaux constitutifs du réseau intérieur d'eau potable. De plus, une note devra préciser de manière claire les contraintes d'accessibilité à l'immeuble et à chaque logement.

Le propriétaire ou le représentant des copropriétaires d'un ensemble immobilier de logements ayant fait l'objet de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau stipule dans les contrats de location les conséquences de l'individualisation.

Dans le cadre des branchements neufs pour une nouvelle construction, l'ACS pourra être remplacée par une attestation de désinfection des réseaux intérieurs neufs réglementaire, établie par le plombier.

**6.4** Les abonnements sont souscrits pour une durée indéterminée, sauf en cas de convention spécifique sur une durée déterminée.

**6.5** L'abonné reste redevable de la part fixe jusqu'au jour de la résiliation de l'abonnement. En cas de souscription ou de résiliation du contrat d'abonnement en cours d'année, l'abonné paie la part fixe au prorata temporis et la consommation réellement constatée au compteur.

**6.6** Lors d'un départ d'un abonné si aucun nouvel occupant ne souscrit un abonnement au plus tard dans le mois suivant la résiliation du contrat, la collectivité proposera au propriétaire de transférer l'abonnement à son nom. L'application de cette disposition évitera les frais de fermeture et d'ouverture d'abonnement. Lors de l'arrivée d'un nouvel occupant, le nouveau contrat sera établi sans aucuns frais.

Si le propriétaire souhaite ne pas payer d'abonnement, il peut demander d'arrêter provisoirement ou définitivement l'alimentation d'un local. Dans ce cas, il sera perçu des frais de fermeture. Si le bien fait l'objet d'une nouvelle location, le propriétaire est tenu d'informer le locataire qu'il loue un local non alimenté en eau.

Le service pourra, s'il le juge utile, réaliser une condamnation effective de l'alimentation du logement (dépose du compteur, fermeture au robinet avant compteur, fermeture du robinet sur la conduite principale...) jusqu'à l'arrivée d'un nouvel occupant.

Lors de l'arrivée d'un nouvel occupant, le nouveau contrat sera établi. Les frais d'ouverture d'abonnement seront perçus et facturés au demandeur.

**6.7** En cas de changement d'abonné, lorsqu'il n'y a pas eu fermeture du branchement, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, sans frais. Le nouvel abonné est tenu de souscrire un contrat de fourniture d'eau. A défaut, l'ancien abonné restera responsable du branchement et du paiement des factures. En cas de difficulté le service se réserve le droit de procéder à la fermeture du branchement.

Toutefois, en cas de décès de divorce ou de changement de compagnon, le contrat peut être conservé. Dans ce cas, le bénéficiaire doit, dans le mois qui suit la survenance de l'événement, informer la collectivité du changement de situation familiale.

**6.8** Lors d'un redressement ou d'une liquidation judiciaire : Si à l'issue du délai légal (30 jours à compter de la date d'envoi) couru à partir du jour du jugement d'ouverture, l'administrateur n'a pas exigé la continuation du contrat en cours, le service procédera, dans les quinze jours, à la fermeture du branchement et à l'arrêt du compte. Si, en revanche, la continuation du contrat est exigée, tout défaut de paiement à l'échéance entraînera l'application de l'article 42 du présent règlement.

**6.9** Pour les terrains de camping et les terrains aménagés pour les habitations légères de loisir, le propriétaire, le gérant ou le syndic à seul qualité pour demander un abonnement. Il fera son affaire de la répartition éventuelle des redevances inhérentes à son abonnement.

**6.10** En aucun cas, la collectivité ne peut être mise en cause ou n'interviendra dans les différends entre le propriétaire et les locataires ou occupants.

## ■■■ ARTICLE 7 : Frais d'accès au service

**7.1** Lorsque l'ouverture du branchement nécessite un déplacement, la collectivité perçoit des frais d'accès au service auprès du nouvel abonné.

**7.2** Aucun dépôt de garantie n'est à verser au distributeur d'eau par le demandeur.

## ■■■ ARTICLE 8 : Demandes de cessation de fourniture d'eau

**8.1** Sauf lorsqu'il a souscrit un engagement pour une durée déterminée dans le cadre d'une convention spécifique prévue par le présent règlement, chaque abonné peut demander à tout moment au Distributeur d'eau de cesser la fourniture d'eau.

**8.2** Trois types de demandes de cessation de la fourniture d'eau sont autorisés :

a) En cas de succession

immédiate d'un nouvel abonné. La résiliation de l'abonnement sera effective après communication à la collectivité du relevé contradictoire du compteur d'eau consigné par écrit et validé par l'entrant et le sortant, sans frais. Un relevé peut être demandé au Distributeur d'eau, suivant les dispositions de l'article 19.3. Un nouvel abonnement est établi dans les conditions fixées par le présent règlement ; la continuité de la fourniture de l'eau est assurée lors du transfert de l'abonnement.

b) L'abonné demande une fermeture temporaire de son branchement : l'abonnement est maintenu au nom de l'abonné, qui continue de payer les parts fixes de la facture d'eau. La fermeture temporaire du branchement sera effectuée aux frais de l'abonné.

c) L'abonné devra s'assurer de la complète étanchéité de l'organe de sectionnement. Si l'étanchéité n'est pas totale, il devra le signaler au service des eaux pour qu'il effectue les réparations nécessaires. En absence si une consommation est enregistrée au niveau du compteur elle sera facturée à l'abonné.

d) L'abonné demande la résiliation de son abonnement, sans établissement d'un nouvel abonnement pour le même branchement, ce qui conduit au démontage du compteur ou la fermeture de l'organe de sectionnement par la collectivité aux frais de l'abonné.

Pour toute nouvelle fourniture d'eau, un nouvel abonnement devra être conclu par l'abonné suivant dans les conditions décrites aux articles 5 à 7 du présent règlement, avec prise en charge des frais d'accès, de pose du compteur et de travaux de réalisation de branchement le cas échéant.

**8.3** La demande de cessation de la fourniture d'eau doit être formulée par écrit auprès de la collectivité qui adresse immédiatement à l'abonné un accusé de réception indiquant, le cas échéant, la date de fermeture du branchement.

Si la demande de l'abonné ne fournit aucune précision, la collectivité peut considérer qu'il s'agit d'une résiliation sans demande d'établissement d'un nouvel abonnement.

**8.4** Quel que soit le motif de la demande de cessation de la fourniture d'eau, l'abonné doit payer :

a) la part fixe du tarif pour la durée d'abonnement réelle, au prorata temporis su nombre de mois (tous mois entamés est dû).

b) la partie du tarif correspondant au volume d'eau consommé et les redevances et/ou taxes liées.

Les frais de fermeture et/ou de réouverture du branchement sont à la charge du demandeur.

**8.5** Les abonnements prennent fin à la demande expresse des abonnés telle que décrite dans le présent article.

La résiliation de l'abonnement est effective dès communication par l'abonné de son relevé de compteur.

## ■■■ ARTICLE 9 : Abonnements pour appareils publics

Les abonnements pour les appareils implantés sur le domaine public appartenant notamment aux catégories suivantes : bornes fontaines, fontaines et prises publiques, urinoirs publics, bouches de lavage, d'arrosage, sont consentis aux communes ou aux établissements publics. L'eau consommée par ces appareils fera l'objet d'un comptage.

Les opérations de surveillance, vérification, entretien et réparation des appareils publics mentionnées ci-dessus sont à la charge du bénéficiaire de l'abonnement.

## ■■■ ARTICLE 10 : Abonnements pour les usages industriels et agricoles habitat collectif

**10.1** Ces abonnements peuvent être accordés dans la mesure où les installations permettent de fournir, de manière maîtrisée, les volumes d'eau demandés.

**10.2** Une convention particulière doit être établie pour chaque abonnement principal selon les usages de l'eau de l'abonné et les conditions fixées par la collectivité. En cas de nécessité, la convention peut prévoir des périodes temporaires d'interdiction de certains usages de l'eau ou fixer une limite maximale aux quantités fournies.

Lorsque l'abonné dispose de prises d'incendie dans ses installations intérieures, la convention doit en fixer les conditions de fonctionnement et d'alimentation en eau, de protection des réseaux par rapport aux risques de retour d'eau et de facturation. Un réseau incendie privé doit obligatoirement être indépendant du réseau d'alimentation en eau potable et doit être muni d'un compteur spécifique.

**10.3** Dans un immeuble collectif, à compter de l'approbation du présent règlement, deux types d'abonnement doivent être obligatoirement souscrits :

– l'abonnement individuel

Il est souscrit pour chaque point de consommation de l'immeuble par l'utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur, communs...). La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.

– l'abonnement collectif

Il est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur principal qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble.

L'éventuelle différence entre le

volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation. Un volume consommé inférieur ne donnerait lieu à aucune réduction la comptabilisation de petits débits étant structurellement moins fiable avec un compteur d'un calibre supérieur.

Le compteur principal fixe la limite de responsabilité technique de l'installation. A l'aval de ce compteur, les interventions techniques (réparation, renouvellement...) seront à la charge du propriétaire. Ces dernières devront cependant être réalisées qu'après accord d'Eaux de la Veauce. En particulier, le propriétaire aura interdiction de réaliser de sa propre initiative tout piquage supplémentaire à l'aval du compteur principal. Tout nouveau point de prélèvement devra faire l'objet d'une demande auprès du service des eaux qui définira les modalités techniques et les coûts.

L'existence de ce comptage étant obligatoire cet abonnement ne pourra pas être supprimé sans avoir au préalable résilié l'ensemble des compteurs individuels.

Le coût de l'abonnement à ce compteur général sera celui d'un compteur de calibre 15 mm même si son calibre effectif est supérieur. Il sera considéré comme une charge générale de l'immeuble.

## CHAPITRE III – Branchements

### ■■■ ARTICLE 11 : Définition et propriété des branchements

**11.1** Le branchement, depuis la canalisation publique jusqu'au compteur inclusivement, comprend :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- la canalisation du branchement située tant sous

domaine public que privé depuis la conduite principale jusqu'au compteur,

- le regard abritant le système de comptage,
- le robinet d'arrêt avant compteur,
- le système de comptage, y compris son joint aval comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage et parfois d'un dispositif de relevé à distance,
  - le robinet de purge,
  - le clapet anti-retour ou un équipement de disconnection sous la responsabilité de l'abonné qui doit impérativement en assurer le renouvellement et l'entretien par une société agréée.

L'abonné a la jouissance et la surveillance de la partie de la conduite de branchement située sous le domaine privé. Il en a la garde au sens des dispositions de l'article 1384 du Code Civil ; il prévient immédiatement la collectivité de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constate sur le branchement. Il doit s'abstenir de réaliser tout aménagement pouvant nuire à l'entretien de la canalisation. L'eau est un bien rare et précieux il doit en faire un usage raisonné et respectueux de l'environnement.

La collectivité ne peut être recherchée en responsabilité pour les dégâts qui peuvent être occasionnés par un incident sur cette partie du branchement. La collectivité, seule habilitée à intervenir pour réparer cette partie, prend à sa charge les frais propres à ses interventions.

Conformément à l'article L332-15 du code de l'urbanisme la canalisation de Branchement alimentant un compteur ne fait pas partie du réseau public. Elle constitue un "ouvrage propre". Le titulaire de l'abonnement doit prendre en charge le coût du renouvellement de cet équipement.

L'entretien à la charge de la collectivité ne comprend ni les frais de déplacement ou de modifications des branchements, ni les frais de remise en état de l'environnement et des installations mises en place postérieurement à l'établissement du branchement (plantations, maçonnerie, revêtement de sol...), Ces frais sont à la charge de l'abonné.

Au-delà du compteur, l'installation appartient au propriétaire ; celui-ci assume toutes les responsabilités liées à cette qualité.

Les installations situées après le compteur sont établies et entretenues par les soins et aux frais des usagers. Elles doivent être conçues, réalisées et entretenues de façon à ne pas nuire au fonctionnement normal du réseau de distribution ou à la qualité de l'eau. L'abonné doit en assurer le renouvellement à un rythme approprié de tous les équipements après compteur. Le maintien d'un clapet après compteur est obligatoire. **Les équipements reliés sur le compteur sont obligatoirement fixés par écrou libre** afin de permettre le démontage.

Les installations après compteur doivent être conçues pour supporter les à-coups habituels d'une installation d'eau (coupure d'eau et remise en eau, démontage du compteur...). Tout dysfonctionnement suite à un tel événement ne saurait engager la responsabilité de la collectivité.

En cas d'équipement ou d'installation non conforme, le syndicat peut procéder à la fermeture de l'alimentation suivant les conditions précisées dans le présent règlement.

**11.2** Les canalisations de branchement entre la conduite principale et le compteur, les colonnes montantes et les conduites intérieures, reliant les branchements des constructions collectives aux installations intérieures des occupants, ne sont pas des ouvrages publics.

A ce titre l'entretien et le renouvellement ne sont pas à la charge du service. En cas de dysfonctionnement le syndicat pourra procéder à la fermeture de l'alimentation pour éviter une perte d'eau.

### ■■■ ARTICLE 12 : Nouveaux branchements

Chaque parcelle faisant l'objet d'une habitation principale devra avoir au minimum son branchement particulier avec **compteur accessible sans entrave depuis le domaine public.**

En cas de division d'une propriété composée de plusieurs immeubles, précédemment raccordés par un seul compteur, chaque immeuble devra être pourvu d'un compteur particulier.

Le demandeur d'un nouveau branchement complète le formulaire de demande de création d'un branchement neuf et le retourne à la collectivité.

Le coût pour la création d'un branchement neuf sera établi suivant la délibération du comité syndical concernant la réalisation de nouveau branchement. Un devis sera adressé au demandeur.

Le tracé précis du branchement, son diamètre, le matériau à employer, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur sont fixés par la collectivité, d'après les besoins déclarés par le propriétaire.

Tous les travaux d'installation sont réalisés par la collectivité, ou par une entreprise à qui elle confie cette prestation. Ces travaux sont réalisés aux frais du propriétaire ou son représentant après acceptation du devis. Dans le cas d'un ensemble immobilier à destination de copropriété, le branchement d'eau est établi au nom du Promoteur.

Les travaux de branchement d'eau ne s'effectueront qu'après contrôle par la collectivité de la conformité de l'emplacement réservé au compteur qu'il soit en regard ou en sous-sol.

Les dispositions liées à l'accès du compteur, précisées à l'article 17.2, devront aussi être respectées.

Le paiement des travaux de branchement d'eau sera réglé par chèque à l'ordre du Trésor Public à la réception de l'avis de paiement.

### ■■■ ARTICLE 13 : Gestion des branchements

#### 13.1 Entretien

Il est demandé à l'abonné de visiter régulièrement le regard afin d'en assurer la propreté et de relever l'index du compteur. L'environnement du regard compteur doit être propre et dégagé (*1 mètre minimum en tous sens*). L'abonné assure l'entretien le renouvellement et le bon fonctionnement du dispositif anti-retour. La collectivité ne pourra être tenue responsable des conséquences du dysfonctionnement de cet équipement.

Il revient à l'abonné d'avertir la collectivité de toutes anomalies de fonctionnement constatées sur le branchement (utilisation anormale, fuite, obstruction, robinet avant compteur non étanche...).

L'entretien des réseaux privés en libre accès de l'abonné est à la charge de ce dernier, y compris le joint situé à l'aval du compteur.

Le réseau de l'abonné doit être conçu pour ne pas détériorer la qualité de l'eau ni l'intégrité du réseau public. A ce titre le dispositif anti-retour ne doit pas être supprimé. Aucune pièce ne doit être vissée directement sur le compteur sans maintenir un écrou libre afin de permettre les travaux de maintenance.

En cas de non-respect de ces dispositions, la collectivité pourra procéder à la fermeture de du branchement un mois après avoir mis en demeure l'abonné de remédier aux non-conformités ou répondu favorablement aux demandes de la collectivité.



### 13.2 Modification de branchement

Tous les travaux de modification de branchement à la demande du propriétaire sont réalisés par la collectivité, aux frais du propriétaire ou de son représentant, selon les tarifs en vigueur au bordereau des prix de la collectivité.

Dans ce cadre, un devis sera proposé si nécessaire pour la mise en conformité du branchement.

Lorsque le compteur a été mis en place à l'intérieure de la propriété ou de l'habitation, les installations (regard compteur, compteur, canalisation de branchement...) constituent une servitude. Le propriétaire ne doit réaliser aucun aménagement (ou mise en place de remblai) à moins d'un mètre de part et d'autre de ces installations afin de permettre une éventuelle intervention des agents de la collectivité. Le terrain doit rester brut sans revêtement ni plantation de tout ordre. Si ces prescriptions ne sont pas scrupuleusement respectées, la collectivité sera en droit de ne pas intervenir sur une fuite avant compteur et procéder à la coupure d'eau au niveau du robinet de branchement existant au niveau de la canalisation principale, publique. Si elle juge son intervention néanmoins possible, elle ne se chargera pas de remettre en état les aménagements ou les plantations. En effet, ces aménagements ou plantations conformément aux stipulations ci avant de devaient pas être réalisés.

En tout état de cause la collectivité procédera aux frais de l'abonné à la mise en place d'un compteur en limite de propriété dans les mêmes conditions que celles de l'article 16-5. L'abonné aura alors si nécessaire la charge de réaliser à ses frais une nouvelle canalisation après compteur pour alimenter son habitation. S'il réutilise l'ancienne canalisation il devra en assurer le renouvellement et intervenir sur toutes fuites sur ces installations dont il sera totalement responsable.

La collectivité peut procéder à ses frais au renouvellement du branchement, lors des travaux programmés. A cette occasion, le compteur peut être déplacé afin de répondre au mieux aux dispositions du chapitre IV. La collectivité propose alors au propriétaire de procéder au changement de la conduite qui sera située après compteur compte tenu du nouveau positionnement de ce dernier.

Conformément à l'article 11, la collectivité n'est pas tenue à la remise en état des éventuels aménagements ou plantations réalisées par le propriétaire sans accord écrit de la collectivité. Si ce dernier n'autorise pas la collectivité à intervenir dans le domaine privé, après travaux, la canalisation après compteur sera maintenue et fera partie de l'installation intérieure comme définie au chapitre V.

### 13.3 Manœuvre des robinets sous bouche à clé et démontage des branchements

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée aux agents de la collectivité et interdite aux usagers, abonnés, propriétaires, ainsi qu'aux entreprises intervenant pour leur compte. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit fermer l'arrivée d'eau au robinet avant compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur et de sa robinetterie ne peut être effectué que par les agents de la collectivité ou par une entreprise agréée, aux frais du demandeur.

Lors de la mise hors service d'un branchement, par suite de la démolition ou de la transformation d'un immeuble, le propriétaire devra avertir obligatoirement la collectivité qui procédera alors à l'obturation définitive de la canalisation, aux frais du demandeur.

## ARTICLE 14 : Réutilisation d'un ancien branchement

En ce qui concerne les démolitions d'immeubles avant reconstruction, le branchement ne pourra être réutilisé que sur accord de la collectivité.

Si la canalisation doit être changée, les travaux seront réalisés à la charge du nouveau propriétaire dans les mêmes conditions que pour les branchements neufs, sur réseau existant.

## CHAPITRE IV – Compteurs

### ARTICLE 15 : Règles générales

#### 15.1. Fourniture

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité. Même si l'abonné n'en est pas propriétaire, c'est lui qui en a la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Tous les compteurs sont exclusivement fournis et posés par la collectivité.

Les frais de fourniture et de pose du compteur sont à la charge du propriétaire ou de son représentant, dans le cas d'un branchement neuf ou bien de détérioration constatée du compteur en place imputable à l'abonné.

En dehors de ces cas, le renouvellement des compteurs est à la charge de la collectivité.

La collectivité réalise sur sa propre initiative le renouvellement du dispositif de comptage de sa propre initiative sans avoir à informer l'abonné. Après changement du compteur l'abonné est informé de l'index relevé le jour de la dépose. Le compteur est conservé pendant une période maximale de 15 jours si l'abonné souhaite vérifier l'exactitude de l'index relevé.

Passé ce délai le compteur sera mis au rebus sans contestation possible de la part de l'abonné.

### 15.2. Caractéristiques des compteurs

Les compteurs utilisés par la collectivité sont conformes aux normes en vigueur, afin de garantir leur qualité métrologique.

Ils peuvent disposer d'un module radio compatible avec le système de relevé à distance déployé sur le territoire de la collectivité.

### 15.3. Relève à distance

Eaux de la Veauce met en place certains compteurs équipés de module de relève à distance. Quelle que soit la qualité des modules installés, ces modules peuvent néanmoins être défectueux. En cas de consommation anormale il est conseillé à l'abonné de vérifier l'index du compteur. En cas de discordance, c'est l'index du compteur qui fait foi.

15.4. Calibre des compteurs est fixé par la collectivité.

Elle met en place les compteurs adaptés au niveau de consommation annuelle de l'abonné et non aux demandes d'un débit de pointe élevé de l'abonné.

### 15.5. Déplacement du Compteur

Les travaux de déplacement des compteurs sont exécutés par la collectivité aux frais du propriétaire, dans le cas d'une impossibilité d'accès au compteur ou à la conduite de branchement.

En dehors de ces cas, le renouvellement des compteurs est à la charge de la collectivité.

Aucune modification sur le système de comptage, qu'il soit en cave ou en regard, ne pourra être faite par le propriétaire.

Les regards compteurs sont positionnés librement par collectivité. Les nouveaux compteurs sont implantés dans un endroit d'accès facile afin que les agents de la collectivité puissent effectuer aisément les opérations de pose, dépose, vérification de l'appareil et la lecture de l'index. Ils doivent pouvoir être accessibles librement depuis le domaine public (*sans clôture, mur, barrière...*).

Dans le cadre de l'établissement d'un nouveau branchement, la collectivité sera tenue de mettre en place un regard garantissant la protection contre le gel et de dimensions appropriées au calibre du compteur.

**Ce regard sera exclusivement réservé au compteur d'eau. L'installation d'une installation d'arrosage ou de tout autre dispositif à l'intérieur de ce regard est interdite.**

Pour les anciens compteurs installés à l'intérieur ou à proximité des habitations les dispositions concernant l'absence d'aménagement définies dans l'article 11 s'appliquent.

Dans les constructions ou les habitations aucun stockage ne doit être réalisé dans un rayon minimal d'un mètre en tous sens afin de permettre un accès aisé aux installations.

Pour les compteurs hors habitation (*pelouse, cour, parking...*) l'abonné ne doit faire aucun aménagement (*béton, enrobé, gravier...*) dans un périmètre d'un mètre autour du regard compteur afin de permettre un accès aisé aux installations. La dalle béton de couverture ne doit pas être scellée ou coincée par de l'enrobé, du béton ou tout autre matériaux afin de pouvoir être librement enlevée.

Le regard compteur est installé propre et sans terre ou gravats. Le nettoyage du regard compteur incombe à l'abonné.

### 15.6. Installations - Compteur individuel

Chaque compteur doit être accompagné d'un clapet anti-retour type EA qui empêche la contamination des installations de l'immeuble en cas de dysfonctionnement d'équipements situés à l'intérieur d'un logement ou des parties communes.

Les travaux d'installation des clapets anti-retour sont exécutés par la collectivité aux frais du propriétaire. L'entretien et le renouvellement sont à la charge du propriétaire. Son maintien est obligatoire.

Dans les immeubles les compteurs devront être impérativement en gaine technique. Afin de faciliter le déroulement du service (relève, entretien et renouvellement du compteur) ils ne doivent pas être situés à l'intérieur des logements.

Dans le cas de petits logements collectifs (jusqu'à R + 2), les compteurs individuels (au maximum 5 à 6) sont idéalement positionnés (avec une nourrice) dans un regard extérieur.

Le propriétaire doit assurer l'identification de chaque départ d'eau au moyen d'une inscription rigide et non altérable, au niveau du robinet d'arrêt.

Une fois les compteurs individuels posés, il pourra être procédé à des essais d'étanchéité et de cohérence de distribution en présence du propriétaire.

Dans les immeubles anciens sur demande expresse d'un propriétaire et sous réserve d'accord de la collectivité il pourra être installé un compteur en décompte. Ce type d'installation sera mis en place à titre précaire et révoquant sous réserve d'accord des deux parties.

## ■■■ ARTICLE 16 : Propriété et gestion des compteurs

### 16.1. Propriété et surveillance

Les compteurs sont obligatoirement propriété de la collectivité.

L'abonné en a la surveillance et la garde.

A ce titre, il doit mettre en œuvre toutes les mesures de protection nécessaires, notamment contre le gel et les agressions extérieures.

L'abonné est tenu de signaler toute panne de compteur. En cas d'arrêt du compteur, il lui est facturé un volume forfaitaire pour la période d'arrêt du compteur sur la base de la consommation moyenne de l'année précédente.

Conformément à l'article 11, les compteurs sont des ouvrages publics et font partie des branchements. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par la collectivité.

Il est interdit de déplacer le compteur, d'enlever les plombs ou le dispositif de relève à distance de l'index (s'il existe) ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, au risque de s'exposer à des sanctions financières et pénales. Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées par la collectivité, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résultent de malveillances ou de négligences de la part de l'abonné et indépendantes d'usures normales seront mis intégralement à la charge de l'abonné.

#### **16.2. Accès au compteur**

Les abonnés et les propriétaires sont tenus de donner aux agents de la collectivité toute facilité d'accès dans leur immeuble pour les besoins du service, relevés d'index, contrôle du débit des compteurs, examen des branchements des canalisations intérieures, vérification des scellés des compteurs etc.

L'accès est réalisé sans information préalable dans la mesure où le compteur n'est pas placé dans une pièce fermée à clefs. Les locaux où sont placés les compteurs doivent être propres, non encombrés (au minimum 1.00 m en tous sens), éclairés, ventilés et dans un bon état de salubrité. Il convient, si nécessaire, de traiter les locaux contre la présence d'animaux (rongeurs...).

En cas d'impossibilité d'intervention sur les équipements, un rendez-vous sera pris avec l'abonné ou un de ses représentants aux jours et heures ouvrés dans une plage horaire de deux heures maximum. Si le rendez-vous échoue, le branchement concerné pourra être fermé par mesure de sécurité.

Le cas échéant, les interventions de nettoyage (enlèvement de terre, ou tout autre résidu) rendues nécessaires pour l'accès au compteur seront facturées à l'abonné.

Tous les déplacements supplémentaires effectués par la collectivité en raison de l'impossibilité d'accéder au compteur seront mis à la charge de l'abonné.

#### **16.3. Scellés - compteur**

Dès leur mise en service, les compteurs sont plombés par les soins des agents de la collectivité. Toute rupture des scellés non signalée par l'abonné sera considérée comme une fraude conduit d'office la fermeture du branchement, et l'application des dispositions de l'article 48.

#### **16.4. Entretien**

Tous les compteurs sont obligatoirement entretenus et réparés par les agents de la collectivité ou par les entreprises mandatées par la collectivité, quelle que soit l'origine de la défaillance.

Les compteurs souillés (eau usée par exemple...) doivent être nettoyés immédiatement par l'abonné. L'abonné doit prévoir une protection contre le gel du dispositif du comptage pour les regards qui n'en sont pas équipés d'origine avec un dispositif agréé conforme au schéma indiqué en fin du présent règlement. L'insolation doit exclusivement être faite avec du polystyrène expansé, plaque de polyuréthane avec des plaques de 0.2 m<sup>2</sup> minimum. Tout autre matériau est proscrit (tissus, laine de verre, tapis, paille...). Si besoin les agents sont habilités à enlever ces matériaux et les déposer à proximité du regard, laissant la charge à l'abonné de les évacuer

#### **16.5. Demande de déplacement de compteur**

Tous les travaux de déplacement de compteurs à la demande du propriétaire sont réalisés par la collectivité et facturés au propriétaire ou à son représentant, selon les tarifs en vigueur et définis au bordereau de prix de la collectivité. A l'occasion de ces travaux, un devis sera proposé si nécessaire pour la mise en conformité du branchement.

Si l'abonné réalise des aménagements ne respectant pas les stipulations énoncées ci-dessus la collectivité procédera aux frais de l'abonné à la mise en place d'un regard compteur en limite du domaine public. L'ensemble des installations situées à l'aval de ce nouveau compteur sera transféré à la charge de l'abonné. L'ancien compteur, s'il ne peut pas être démonté, ne sera en aucun cas utilisé par la collectivité pour la facturation. Seul le volume enregistré par le compteur installé dans le nouveau regard compteur sera pris en compte.

## ■■■ ARTICLE 17 : Remplacement du système de comptage

17.1 Le remplacement des systèmes de comptage (y compris le dispositif de relève à distance de l'index) est effectué par la collectivité à ses frais :

- a) à la fin de leur durée normale de fonctionnement,
- b) lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur.

17.2 Le remplacement est effectué aux frais des usagers en cas de destruction ou de détérioration résultant :

- de l'ouverture ou du démontage du compteur par leurs soins, opération relevant de la seule compétence de la collectivité,
- de chocs extérieurs,
- de l'introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau de distribution d'eau,
- de détérioration du compteur par retour d'eau chaude ou autres fluides, ou toute autre action ayant entraîné la destruction ou la dégradation du compteur,
- de détérioration du compteur en raison du gel, sauf si le compteur était placé dans un regard préfabriqué isotherme en bon état et correctement fermé.

## ■■■ ARTICLE 18 : Relevé des compteurs

18.1 Eaux de la Veane effectuée en général une fois par an le relevé des compteurs d'eau. Certains compteurs sont équipés de module de relève à distance. Quelle que soit la qualité des modules installés, ces modules peuvent être défaillants. En cas de consommation anormale il est conseillé à l'abonné de vérifier l'index du compteur. En cas de discordance, c'est l'index du compteur qui fait foi.

18.2 Les usagers doivent accorder toutes facilités aux agents chargés d'effectuer ces relevés, le regard dégagé de tous encombrements intérieurs (terre, sac plastique, plaques de polystyrène, paille, chiffons, etc...) et extérieurs (pot de fleur, niche, enrobé, béton, etc...).

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur :

- sur 12 mois pour un compteur sans retour d'index par le client ;
- sur 36 mois pour un compteur avec retour d'index régulier du client ;
- sur 36 mois pour un compteur relevé à distance ;

la collectivité peut mettre en demeure l'utilisateur, par lettre, et fixe un rendez-vous aux jours et heures ouvrables afin de procéder à la lecture du compteur dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre par l'abonné. Le premier rendez-vous est gratuit. En cas d'absence à ce rendez-vous un nouveau rendez-vous sera proposé. Les frais de déplacement sont, pour ce nouveau rendez-vous, alors mis à la charge de l'utilisateur. En cas d'absence à ce nouveau rendez-vous la collectivité pourra procéder à la fermeture de ce branchement dans les conditions spécifiées au présent règlement.

18.3 En cas de changement de titulaire de l'abonnement ou de l'occupant, et en l'absence de relevé contradictoire, il peut être procédé à un relevé intermédiaire par la collectivité à l'initiative et à la charge des occupants.

18.4 Dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif, il incombe au propriétaire ou son représentant d'informer la collectivité des entrées et sorties des locataires et de toutes les informations y afférentes (index, nouvelle adresse du partant...).

18.5 Un compteur demeure un appareil mécanique susceptible d'être accidentellement bloqué et, de ce fait, ne pas enregistrer le volume d'eau transitant par le compteur. En cas de fuite après compteur, l'abonné ne pourra pas prétendre que le mauvais fonctionnement du compteur est responsable d'éventuels dommages liés à cette déperdition d'eau.

## ■■■ ARTICLE 19 : Contrôle des compteurs

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi. La mesure prise en compte pour la facturation est la valeur relevée directement sur le compteur.

Le contrôle du débit sera effectué sur réclamation écrite des abonnés.

Dans un premier temps, le compteur pourra être testé sur place par un agent de la collectivité en présence de l'abonné. Si l'abonné trouve ce test insuffisant, le compteur sera soumis à l'expertise d'un organisme agréé par dont les résultats feront foi.

La collectivité supportera les frais administratifs de déplacement de personnel, de démontage, de remontage et des essais de ce contrôle du débit en cas de surcomptage du compteur supérieur aux normes en vigueur (+4% à ce jour). Le surcomptage sera également déduit de la consommation imputée à tort à l'abonné **uniquement sur la période de facturation précédente**. En aucun cas, les régularisations ne sont rétroactives sur plusieurs périodes de facturation ; chacune des deux parties, ayant à tout moment la possibilité de demander une vérification du dispositif de comptage.

Dans le cas contraire, l'ensemble de ces frais sera à la charge de l'abonné.

## CHAPITRE V - Installations intérieures

### ■■■ ARTICLE 20 : Définition des installations intérieures

Les installations intérieures comprennent :

a) toutes les canalisations privées d'eau, les appareils et accessoires, situés après le branchement, et raccordés au réseau public d'eau potable.

b) toutes les canalisations privées d'eau, les appareils et accessoires, situés sur le domaine privé et raccordés à une ressource en eau privée par prélèvement ou récupération d'eau.

L'usage d'une quelconque ressource en eau privée à l'intérieure d'une habitation doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration en mairie.

Ces deux installations ne doivent en aucun cas être interconnectées.

### ■■■ ARTICLE 21 : Règles générales concernant les installations intérieures

Les installations intérieures ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous la responsabilité de la collectivité. Toutefois, elle peut intervenir dans les cas limitativement énumérés par les articles 23 à 30 et le chapitre VI.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations intérieures sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, et à leurs frais.

Les canalisations après compteur doivent être dimensionnées afin d'assurer un renouvellement régulier de l'eau. Le dimensionnement doit assurer un temps de séjour inférieur à 24 heures.

Les demandes et arrêts d'eau doivent être progressifs. A partir d'un débit d'un mètre cube par heure ils doivent impérativement

être ouverts et arrêtés avec une progressivité et régularité durée minimale de 10 secondes pour un débit supérieur à 1 m<sup>3</sup>/h, de 20 secondes pour un débit supérieur à 2 m<sup>3</sup>/h ainsi de suite pour des débits supérieurs.

Les propriétaires sont seuls responsables des dommages causés au réseau de distribution d'eau potable ou à des tiers par le fonctionnement des réseaux intérieurs installés par leurs soins.

La collectivité est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution ou de nature à créer des préjudices pour les tiers pour l'usager (*installations comportant des fuites manifestes...*).

La collectivité ne saurait être tenue pour responsable des dommages causés par l'ouverture du branchement alors que les dommages causés aux tiers ou à l'usager résultent des installations intérieures.

### ■■■ ARTICLE 22 : Pression

La pression minimale de l'eau distribuée au compteur, dans les conditions normales de fonctionnement du service, est d'au moins de 0.5 bar au niveau du compteur. Si l'abonné souhaite installer un surpresseur, il doit en informer la collectivité. Aucune installation de dispositif d'aspiration ne peut être faite directement sur la conduite de branchement. Une installation de surpression doit impérativement comporter une cuve amont afin d'éviter toute mise en dépression du réseau public.

La pression maximale de l'eau distribuée au compteur est de 12 bars au niveau du terrain naturel.

La distribution d'eau est organisée pour maintenir une pression d'alimentation stable. Néanmoins lors d'interventions sur le réseau principal des fluctuations de pression se produisent inévitablement. L'installation intérieure doit être conçue pour résister à ces variations de pression. Il est conseillé à

l'abonné de prévoir un dispositif d'évacuation des surpressions afin de limiter les surpressions inévitables lors des remises en service du réseau. De même, les appareils installés doivent être pourvus d'un détecteur de manque d'eau afin de ne pas être dégradés si le service a été interrompu. A ce titre la collectivité ne pourra pas être tenue responsable si une installation ou un appareil électroménager a subi des dommages lors d'une coupure d'eau.

Dans le cas où la pression d'alimentation du branchement excède 3 bars, l'installation d'un dispositif de réduction de pression est conseillée. Cet équipement devra être surveillé et renouvelé régulièrement.

Eaux de la Veauce peut à tout moment procéder à une analyse de l'eau distribuée sur le réseau intérieur

### ■■■ ARTICLE 23 : Appareils interdits

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé.

Conformément au décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001, les installations ne doivent pas permettre l'introduction ou l'accumulation de matières solides, liquides ou gazeuses susceptible de modifier la qualité de l'eau froide. Elles doivent pouvoir être entièrement nettoyées, rincées, vidangées et désinfectées. De plus, il ne doit pas exister de zones où l'eau stagne anormalement.

La collectivité peut mettre tout usager ou propriétaire en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommagerait ou risquerait d'endommager le branchement, ou constituerait un risque ou une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres usagers.

En cas de nécessité, la collectivité

peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres usagers.

Si l'utilisateur ou le propriétaire ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, la collectivité lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

#### ■■■ ARTICLE 24 : Abonnés utilisant d'autres ressources en eau

Tout usager disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, de canalisations alimentées **par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique d'eau potable doit en faire la déclaration écrite par courrier** en recommandé avec accusé de réception en mairie (art L 2224-9 et art R2224-19-1 CGCT) et en informer la collectivité.

Tout raccordement, qu'il soit temporaire ou permanent entre ces canalisations et celles faisant partie de l'installation intérieure branchée au réseau public d'alimentation en eau potable est formellement interdit conformément aux dispositions du règlement sanitaire départemental et de la réglementation relative à l'eau destinée à la consommation humaine.

Les vannes clapets et robinets ne sont en aucun cas des organes de séparation entre deux réseaux : **les réseaux doivent être physiquement séparés.**

Les réseaux doivent être clairement identifiés avec au minimum un marquage tous les deux mètres en tout point de l'habitation.

Le propriétaire de tout local ou immeuble à destination autre que l'habitat individuel doit remplir, lors de la demande d'abonnement, et sur demande de la collectivité, une déclaration des usages de l'eau.

En cas d'absence de consommation ou de consommation inférieure à 1m<sup>3</sup> par mois, l'eau stagnante dans la conduite de branchement

présente un risque de contamination du réseau principal. Dans ce cas Eaux de la Veauce est habilitée à fermer la canalisation d'alimentation afin de préserver la qualité de l'eau distribuée.

#### 24.1 Puits

Tout prélèvement d'eau souterraine par puits, à des fins d'usage domestique, doit être déclaré par l'intermédiaire du document normalisé en vigueur.

Une analyse obligatoire de 20 paramètres (14 en chimie et 6 en bactériologie) doit être faite par un laboratoire agréé par le ministère de la santé avec une fréquence annuelle. L'abonné pourra contacter l'ARS de la Drôme pour avoir plus d'informations à ce sujet.

#### 24.2 Récupération des eaux pluviales

Conformément à l'arrêté du 21 août 2008, la réutilisation des eaux pluviales n'est autorisée qu'à partir des toitures inaccessibles :

- pour des usages domestiques extérieurs au bâtiment (arrosage, nettoyage de sol extérieur) ;
- pour l'évacuation des excréments (toilettes uniquement) et le lavage des sols à l'eau ;
- à partir des toitures autres qu'en amiante-ciment ou en plomb.

L'appoint en eau du système de distribution d'eau de pluie à partir du réseau public à la condition impérative de mettre en place un système de disconnexion par surverse totale installée de manière permanente et accessible.

**Si l'eau provenant de ces autres ressources est rejetée au réseau public d'assainissement, pour la facturation des redevances dues au titre de l'assainissement et de l'agence de l'eau, un compteur d'eau devra être mis en place et entretenu par le propriétaire à ses frais.** Le relevé, le contrôle et le renouvellement de ce compteur seront faits par l'abonné.

Le compteur et le dispositif de

relevé seront d'un modèle agréé par le distributeur d'Eau et compatible avec le système de relevé à distance déployé sur le territoire de la Collectivité.

#### ■■■ ARTICLE 25 : Mise à la terre des installations électriques

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

Si l'utilisateur ou le propriétaire ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, la collectivité lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement sera effectuée.

#### ■■■ ARTICLE 26 : Protection anti-retour

Les réseaux intérieurs ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, pouvoir occasionner la pollution du réseau public de distribution d'eau potable lors de phénomènes de retours d'eau.

Il incombe au propriétaire des installations intérieures de se prémunir de tels phénomènes en installant un dispositif anti-retour adapté aux usages de l'eau, aux risques de retour d'eau encourus et répondant aux caractéristiques des normes en vigueur.

Les appareils de protection sanitaire de type disconnecteur doivent être entretenus et vérifiés une fois par an, par un organisme agréé, aux frais de l'abonné. Une copie du procès-verbal de contrôle sera adressée à la collectivité. Celle-ci pourra effectuer des visites périodiques afin de s'assurer de la vérification des équipements.

#### ■■■ ARTICLE 27 : Contrôle les installations intérieures par la collectivité

Conformément à l'article R1321-57 du code de la santé publique, l'arrêté du 21/08/2008 concernant la récupération des eaux de pluie et l'arrêté du 17/12/2008 concernant le contrôle des

installations privatives est une mission obligatoire des agents de la collectivité.

De ce fait afin d'assurer l'intégrité de la qualité de l'eau publique, la collectivité procède régulièrement au contrôle de conformité des installations intérieures privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

L'utilisateur est prévenu de la date du contrôle au plus tard 15 jours ouvrés avant celui-ci.

Le contrôle s'effectue les jours et heures ouvrés de la collectivité par un agent habilité par la collectivité et en présence de l'abonné ou de l'un de ces représentants si son activité professionnelle ne lui permet pas d'être présent les jours et heures ouvrés de la collectivité.

La collectivité notifie un rapport de visite si les prescriptions obligatoires ainsi que les mesures à prendre pour la protection du réseau public de distribution n'est pas garantie avec un délai fonction du problème constaté. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé à la mairie.

A l'issue de ce délai, une nouvelle visite sera réalisée pour vérifier la bonne exécution des mesures.

Le rapport réalisé demeure un avis de la collectivité sur une installation comportant des conduites enterrées pouvant fausser l'avis de l'agent. La responsabilité de l'innocuité de l'installation privée par rapport au réseau public demeure celle de l'abonné.

Lorsque l'installation présente un risque de pollution du réseau public, en vertu du principe de précaution, la collectivité procède immédiatement à la fermeture du branchement jusqu'à la suppression de toutes les non-conformités

Dans le cas où des désordres seraient constatés, la mise en conformité sera effectuée par le propriétaire et sera constatée par une nouvelle visite de contrôle de la collectivité avant tout raccordement ou réouverture de son branchement.

La (ou les) visite de contrôle, les mesures à prendre pour garantir la protection du réseau et les frais liés à la fermeture du branchement sont à la charge exclusive du propriétaire. Ces contrôles, imposés par la réglementation, sont facturés :

50 € pour la visite initiale

37 € pour les frais de fermeture

37 € pour les frais d'ouverture

15 € pour les contres visites afin de mettre fin à des anomalies détectées

20 € pour le contrôle périodique quinquennal.

Ces tarifs sont ceux votés lors de l'approbation du présent règlement. Un nouveau tarif sera voté par l'assemblée délibérante chaque année si elle le juge nécessaire.

Le service peut effectuer un contrôle en cas de présomption d'utilisation d'une ressource en eau autre que celle distribuée par le réseau public (puits, forage, ouvrage de récupération d'eau de pluie). Cette présomption peut reposer sur le constat notamment d'une contamination du réseau pouvant provenir de l'utilisation de ressources en eau ou encore du constat d'une consommation anormalement basse par rapport à la consommation habituelle d'un branchement ne se justifiant pas par un changement d'utilisateur ou par une période d'inoccupation. Si l'existence d'une autre ressource en eau est avérée, le coût du contrôle est à la charge de l'abonné sur la base des tarifs énoncés ci-dessus. Dans le cas contraire, le coût du contrôle est assumé par le service d'eau potable.

#### ■■■ ARTICLE 28 : Fuites

Les fuites et leurs conséquences (surconsommation, dégâts des eaux...), situées à l'aval du compteur, c'est-à-dire entre le compteur et l'installation intérieure, sont à la charge de l'abonné.

Un dégrèvement peut être exceptionnellement accordé suivant la réglementation en

vigueur.

Ce dégrèvement ne peut s'appliquer que pour la période antérieure à la connaissance de la fuite par l'utilisateur (information de la collectivité, alerte du système de télé-relevé, ...).

Conformément à la réglementation, le calcul de la consommation moyenne intègre les consommations antérieures y compris le volume des fuites laissées à la charge de l'abonné.

Les consommations mensuelles prises en compte pour les abonnés domestiques sont variables suivant la période.

La répartition du pourcentage de la consommation annuelle prise en compte est la suivante :

Janvier : 7,1 %, Février 7,1 %, Mars 7,8 % Avril 8,6 %, Mai 9 %, Juin 10%, Juillet 10%, Août 10 %, Septembre 9%, Octobre 7,2%, Novembre 7,1 %, Décembre 7,1%

#### ■■■ ARTICLE 29 : Recommandations

Le branchement est muni d'un robinet avant compteur, manœuvrable par l'abonné et permettant d'isoler l'installation intérieure en cas de fuite ou d'incident. Il est recommandé de vérifier périodiquement le fonctionnement de ce robinet et d'avertir la collectivité, qui effectuera gratuitement le remplacement en cas de mauvais fonctionnement.

Par mesure de sécurité et pour éviter les préjudices qui peuvent résulter de rupture de tuyaux pendant l'absence des usagers, les abonnés sont invités :

- en cas d'absence de durée limitée, à fermer au moment de leur départ leur robinet avant compteur ;
- l'abonné doit alors effectuer un puisage sur son installation intérieure afin de vérifier la totale étanchéité du robinet.

## CHAPITRE VI - Dispositions particulières régissant l'individualisation des abonnements en habitat collectif

### ■■■ ARTICLE 30 : Règles générales

Tout propriétaire d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements a la faculté de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau prévue par le décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 pris en application de l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain. Les conditions de mise en œuvre de l'individualisation sont définies comme suit :

#### 30.1. Le demandeur est obligatoirement l'abonné du compteur général.

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a pas pour conséquence la résiliation de l'abonnement du compteur général, dit abonnement principal.

#### 30.2. Précisions concernant les responsabilités respectives du service de distribution d'eau et des abonnés

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et installations d'eau des parties communes de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

Le compteur général est maintenu ; il est situé généralement en limite de propriété, et permet de délimiter le statut de propriété des réseaux. La limite physique des ouvrages de la collectivité est alors marquée par ce compteur.

#### 30.3. Règles applicables aux abonnements des nouveaux abonnés concernés par l'individualisation

Chaque occupant de logement d'un ensemble immobilier, équipé d'un compteur individuel, souscrit un contrat d'abonnement au Distributeur d'eau. En cas de non-souscription d'un occupant, la fourniture d'eau pourra être arrêtée (l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000, modifié par l'article 61 de la loi n° 2006-1772 du 30 décembre 2006, impose aux occupants de l'immeuble ayant fait l'objet d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, de souscrire un abonnement au service d'eau potable).

Le demandeur s'engage à informer le locataire du dispositif d'individualisation et de ses conséquences techniques et financières. Tout contrat de location postérieur à l'individualisation devra faire mention de ce dispositif et de ses conséquences.

Après individualisation des contrats de fourniture d'eau, le demandeur s'engage à informer la collectivité de tout changement d'occupant, aussitôt qu'il en a connaissance. L'état des lieux précisant l'index de départ sur le compteur, la nouvelle adresse du partant et le nom de l'entrant devra être envoyé au Distributeur d'eau.

#### 30.4. Prescriptions techniques

Une attestation de conformité technique sanitaire suivant les dispositions de l'article 6.3, à la charge du demandeur, est à fournir dans le cadre de toute demande d'individualisation avec le dossier technique qui l'accompagne. Les documents devront permettre de déterminer la nature, le diamètre et la longueur des matériaux constitutifs du réseau intérieur d'eau potable. De plus, une note devra préciser de manière claire les contraintes d'accessibilité à l'immeuble et à chaque logement.

#### 30.5. Coût d'instruction des demandes d'individualisation

Les coûts liés à l'instruction des demandes d'individualisation sont mis à la charge du demandeur.

Dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le demandeur acquittera ces frais pour chaque logement concerné.

#### 30.6. Accessibilité

Le propriétaire ou le syndic de l'immeuble devra pouvoir être joint à tout moment par téléphone ou par fax. En outre, il devra remettre les clés, passes ou tout autre système nécessaire à l'accès au compteur comme précisé dans l'article 17.2.

### ■■■ ARTICLE 31 : Facturation des consommations

Le volume facturé au souscripteur de l'abonnement principal est égal à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés sur les compteurs individuels. Lorsque la différence est négative, elle peut faire l'objet d'un remboursement immédiat ou d'une régularisation sur la facture suivante.

La différence de consommation entre le compteur général et la somme des compteurs individuels peut s'expliquer par plusieurs phénomènes dont le demandeur de l'individualisation est informé.

Ces phénomènes sont indépendants, mais peuvent se cumuler :

- le volume d'eau dans l'installation, comptabilisé sur le compteur général, mais pas encore sur les compteurs individuels : cette différence de volume ne peut apparaître qu'au premier relevé ;
- les prélèvements d'eau sur l'installation intérieure, sans comptage spécifique, sont pris en compte sur le compteur général (alimentation de locaux communs, jardin...) ;



- les fuites sur l'installation intérieure privée avant les compteurs individuels sont comptabilisées sur le compteur général ;

- les toutes petites fuites dans les logements peuvent passer sans être prises en compte sur les compteurs individuels, mais si plusieurs logements ont de toutes petites fuites, la somme peut représenter un débit suffisant, pris en compte sur le compteur général ;

- les litres passés au compteur ne sont pas pris en compte pour la facturation faite sur la base des mètres cubes consommés. Ainsi, il peut y avoir des litres consommés sur chaque compteur individuel non pris en compte sur la facture individuelle. Ces volumes regroupés, s'il y a plus de 1 000 litres, apparaîtront sur la facture du compteur général.

En cas de litige ou de divergence des consommations constatées, seul le compteur général fait foi, la collectivité ne maîtrisant pas les usages de l'eau et les modifications d'installation sur la partie privative.

Le volume facturé au souscripteur d'un abonnement secondaire est égal au volume relevé au compteur individuel qui lui est propre.

## CHAPITRE VII – Tarifs

### ■■■ ARTICLE 32 : Fixation des tarifs

Le tarif de fourniture de l'eau est fixé par la Collectivité.

Il comporte 2 parts :

- une part variable calculée en fonction du volume consommé par l'abonné ;
- une part fixe indépendante de ce volume, déterminée conformément aux dispositions légales en vigueur.

La collectivité fixe librement les tarifs chaque année par délibération du comité syndical.

Les taxes et redevances légales dont les abonnés du service public d'eau potable sont redevables sont également perçues par la collectivité pour le compte de la collectivité et de tiers (organismes publics : Agence de l'Eau, Etat...). Les barèmes de calcul de ces taxes et redevances ne sont pas fixés par la Collectivité.

### ■■■ ARTICLE 33 : Frais réels répercutés à l'utilisateur

Sont également répercutés sur l'utilisateur, les frais réels résultant notamment :

- de la réalisation ou de la modification d'un branchement individuel (articles 12, 13.2 et 17.5),
- le cas échéant, du remplacement, de la pose, de la dépose ou des essais sur le système de comptage (articles 8, 17, 21, 27),
- de la fermeture du branchement à la suite d'une infraction commise par l'abonné ou à sa demande (articles 8, 11.1, 17.3, 24, 25),
- de la réouverture du branchement à la suite d'une fermeture pour l'une des causes susmentionnées,
- des démarches et déplacements supplémentaires nécessaires au relevé d'index ou pour d'autres interventions à la demande de l'utilisateur (articles 19.2, 19.3)

Sont dus par l'utilisateur, les frais engagés par la collectivité ou consommation forfaitaire définie à l'article 48, en cas d'infraction au présent règlement.

## CHAPITRE VIII - Paiements

### ■■■ ARTICLE 34 : Paiement des fournitures d'eau

La facture comprend un abonnement mensuel payable à terme échu 2 fois par an. Tout mois débuté est dû.

La consommation d'eau est facturée à terme échu.

La facturation est effectuée au minimum en deux fois : l'une d'entre elles est établie à partir de la consommation réelle mesurée par le relevé du compteur de l'utilisateur, l'autre est estimée sur la base d'une consommation représentant 40 % de la consommation de l'année précédente.

Les modes de paiement possibles pour la facture d'eau sont les suivants :

- par prélèvement automatique,
- par chèque bancaire,
- en espèces dans les bureaux de la Trésorerie dont dépend la structure

L'utilisateur peut également demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, l'utilisateur recevra une seule facture par an, établie après le relevé de son compteur.

Les conventions particulières conclues pour les abonnements de grande consommation et les abonnements pour bornes de puisage peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement des fournitures d'eau.

### ■■■ ARTICLE 35 : Paiement des autres prestations

Le montant des prestations autres que la fourniture d'eau, assurées par la collectivité, est dû dès leur réalisation. Il est payable sur présentation d'un mémoire établi d'après les dépenses relatives à l'exécution de ces travaux selon les tarifs en vigueur et définis au bordereau des prix de la collectivité.

### ■■■ ARTICLE 36 : Délais de paiement

Le montant correspondant à la fourniture d'eau et aux prestations assurées par la collectivité doit être acquitté avant la date limite de paiement indiquée sur la facture. Le délai de paiement sera d'un mois. La réclamation n'est pas suspensive.

### ■■■ ARTICLE 37 : Réclamations

Chacune des factures établies par la collectivité comporte une rubrique indiquant l'adresse du Syndicat des Eaux de la Veauce où les réclamations sont reçues.

Toute réclamation doit être envoyée par écrit à cette adresse et comporter les références du décompte contesté, dans les plus brefs délais.

L'abonné pourra solliciter une réduction de consommation en raison de fuites sur son installation intérieure dans les conditions définies à l'article 29-

La collectivité est tenue de fournir une réponse écrite motivée dans les 10 jours suivant chaque réclamation (article 3.10).

L'abonné peut demander un sursis de paiement.

### ■■■ ARTICLE 38 : Difficultés de paiement

**38.1** Les usagers en difficulté financière s'adressent à la collectivité ou aux services sociaux compétents.

**38.2** Lorsqu'il s'agit d'un abonnement domestique, la collectivité peut, si l'abonné ne s'y oppose pas, transmettre aux services sociaux compétents les données nécessaires à l'appréciation de la situation de cet abonné, en vue de l'attribution d'une aide éventuelle. Ces données ne peuvent excéder celles qui sont prévues par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

### ■■■ ARTICLE 39 : Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement de la facture à la date limite, celle-ci est majorée d'un forfait de 10 € pour un abonné privé et de 40 € plus 3 fois le taux de l'intérêt légal pour les autres types d'abonnés, en vertu du L441-6 du code du commerce. Cette pénalité est perçue par la collectivité.

Cette pénalité peut également être complétée par les frais propres aux services de la perception (commandement, huissiers...) qui gère les encaissements des sommes dues pour la collectivité.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'à la réception du paiement des factures dues. L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à la charge de l'utilisateur.

En cas de non-paiement, la collectivité poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

### ■■■ ARTICLE 40 : Remboursements

Les abonnés peuvent demander le remboursement des sommes qu'ils ont indûment versées à la collectivité dans les délais de prescription.

Passé ces délais, toutes les sommes versées par les abonnés au distributeur d'eau lui sont définitivement acquises.

En cas de surestimation de la consommation (article 37) dans le cadre de la facturation semestrielle, le remboursement à l'abonné de trop payé à la collectivité n'ouvre pas droit à des intérêts ou à des indemnités.

Lorsque la demande de remboursement est justifiée, la collectivité verse la somme correspondante à l'abonné dans un délai compatible avec la mise en œuvre des procédures de la comptabilité publique.

### ■■■ ARTICLE 41 : Interruption de la fourniture d'eau

Aucune indemnité ne sera versée par la collectivité pour les troubles de toutes natures liés à l'interruption partielle ou totale de la fourniture d'eau, en particulier dans les cas suivants :

a) lorsque l'interruption de la fourniture d'eau résulte d'un cas de force majeure tel que notamment, sécheresse exceptionnelle, rupture d'une conduite, pollution accidentelle de la ressource, coupure d'électricité, inondation...

b) lorsque ces abonnés ont été informés d'une interruption de la fourniture d'eau décidée pour permettre la réalisation de travaux programmés.

c) Lorsque l'interruption de la fourniture d'eau a été nécessaire pour alimenter les moyens mis en place pour lutter contre l'incendie, ainsi que dans les cas d'urgences de toute nature, dont les abonnés n'ont pas pu être informés à l'avance.

Lorsque la cause est imputable au Distributeur d'eau, à l'exclusion des cas a, b et c indiqués ci-dessus, un abonné ayant subi une interruption d'eau pendant plus de vingt-quatre heures, peut demander à la collectivité une déduction correspondant à un mois de sa consommation de référence hors fuite. A défaut de consommation de référence, il sera appliqué une consommation de 120 m<sup>3</sup>/an

La collectivité est tenue de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir la fourniture de l'eau dans les plus brefs délais.

## ■■■ ARTICLE 42 : Eau non conforme aux critères de potabilité

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, sous réserve des obligations légales, la collectivité:

- a) communiquera aux abonnés toutes les informations émanant des autorités sanitaires, entre autres par le biais de l'affichage des analyses en mairie,
- b) informera les abonnés sur les précautions nécessaires éventuelles à prendre. Le mode d'information sera adapté à la gravité et à l'étendue du problème rencontré (médiat, démarchage individuel des usagers, envoi d'un courrier, appel téléphonique...).
- c) mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

## ■■■ ARTICLE 43 : Défense contre l'incendie

### 43.1 Service d'incendie

Ce service est distinct du service de distribution d'eau potable. L'abonné est informé qu'en cas d'incendie ou de contrôle débitométrique des dispositifs de défense contre l'incendie son alimentation en eau potable soit perturbée voir interrompue

### 43.2 Consignes en cas d'incendie

En cas d'incendie, et jusqu'à l'extinction de ce dernier, les conduites principales pourront être fermées dans des rues entières, sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à un dédommagement. De même, il pourra être demandé aux abonnés de s'abstenir d'utiliser leur alimentation en eau potable.

Si des conduites privées ont dû être mises à la disposition des services d'incendie, la quantité d'eau employée pour l'extinction du feu ne sera pas facturée à l'abonné. L'excédent de consommation résultant de l'incendie sera calculé par comparaison avec la consommation de la même période de l'année précédente.

### 43.3 Dispositifs de défense privés contre l'incendie

La collectivité n'est pas tenue d'assurer le débit et la pression nécessaires au bon fonctionnement de dispositifs privés de défense contre l'incendie. L'abonné doit en vérifier, aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

En aucun cas, l'abonné ne pourra rechercher la responsabilité de la collectivité à la suite d'un dysfonctionnement de poteaux ou prises d'incendie de ses installations intérieures.

## ■■■ ARTICLE 44 : Exonération de la redevance pour pollution d'origine domestique pour les consommations à usage non domestique ; « Compteur Vert »

Dans le cas d'un usager désirant 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 l'environnement, celui-ci doit en faire la demande auprès de la collectivité pour instruction.

La collectivité 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 (au tarif fixé au bordereau des prix unitaires de la collectivité), 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 deuxième comptage.

Si nécessaire le demandeur réalise, à ses frais, les travaux de mise en conformité de ses installations privées afin que le deuxième compteur n'alimente pas d'installation induisant un retour d'eau dans le réseau d'assainissement collectif.

Le deuxième dispositif de comptage est d'un modèle agréé par la collectivité et la collectivité. Il est fourni par la collectivité, posé par la collectivité.

Le compteur principal tout comme le compteur vert est équipé d'un module de relève à distance permettant au Distributeur d'eau de relever les index à distance afin de pouvoir vérifier le bon usage du compteur vert.

A la fin des travaux, la collectivité vérifie la conformité des installations.

Le deuxième dispositif de comptage installé donne lieu à la souscription d'un contrat de fourniture d'eau complémentaire dans les conditions définies par le présent règlement de service.

## CHAPITRE IX – Infractions

### ■■■ ARTICLE 45 : Non-respect du règlement et sanctions

L'abonné est tenu pour responsable des conséquences sanitaires et de sécurité en cas de non-respect de ce règlement.

Les agents de la collectivité sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents de la collectivité, soit par le représentant légal de la Collectivité.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour la collectivité, le non-respect du présent règlement peut donner lieu à la fermeture immédiate du branchement, à une mise en demeure, à la facturation de frais engagés par la collectivité ou d'une consommation forfaitaire, et à des poursuites devant les tribunaux compétents.

De plus les sanctions seront proportionnées au risque de la manière suivante :

- la gêne persistante à l'exécution du service d'eau dans de bonnes conditions (exemple : rendez-vous sans suite en cas de problème d'accessibilité compteur) entraînera la facturation pour les rendez-vous et les déplacements inutiles.
- Outre les procédures judiciaires, le vol d'eau (branchement sans compteur, rupture des scellées du compteur, alarme effraction enregistrée sur compteur avec module radio déclenchera l'application d'un volume forfaitaire selon le calibre du compteur initialement installé ou prévu :
- 

Calibres en mm	Volume forfaitaire en m3
15	300
20	900
30	3 000
40	6 000

- le risque hydraulique (coup de bélier, surpression, fuite, dégâts des eaux, rupture de l'alimentation publique en eau potable...), suite à une intervention sur équipement du réseau public sans autorisation, sans les notices ou sans les plans des installations publiques, entrainera la facturation au réel des frais d'investigation et de remise en état des réseaux publics ou privés impactés.

- Risque sanitaire (retour d'eau sur le réseau public, maillage sur réseau intérieur collectif...):
  - la collectivité enverra une lettre de mise en demeure et en informera les autorités sanitaires et la collectivité.
  - la collectivité procède immédiatement à la fermeture des branchements incriminés jusqu'à la mise en place des mesures nécessaires.
  - la collectivité pourra poursuivre le contrevenant par toutes voies de droit et sa responsabilité pourra être recherchée.

#### ■■■ ARTICLE 46 : Mesures de sauvegarde prises par la collectivité

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, où portant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi, est mise à la charge de l'abonné. La collectivité pourra mettre en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception, de faire cesser tout trouble dans un délai inférieur à 48 heures.

En cas d'urgence, ou lorsque les troubles sont de nature à constituer un danger immédiat, le branchement peut être fermé, après constat d'un agent de la collectivité, sur décision du représentant de la Collectivité.

#### ■■■ ARTICLE 47 : Frais d'intervention

Si des désordres dus à la négligence, à l'imprudance, à la maladresse ou à la malveillance d'un tiers ou d'un usager se produisent sur les ouvrages publics d'eau, les dépenses de tous ordres occasionnés au service à cette occasion seront à la charge des personnes qui sont à l'origine de ces dégâts.

Les sommes réclamées aux contrevenants comprendront :

- les opérations de recherche du responsable,
- les frais nécessités par la remise en état des ouvrages.

Elles sont déterminées en fonction du temps passé, des fournitures mises en œuvre, du personnel engagé et du matériel déplacé.

A minima, il sera facturé une somme de 61.00 TTC pour couvrir les frais de déplacement d'un agent pour une cause n'incombant pas à notre collectivité.

## CHAPITRE X - Dispositions d'application

#### ■■■ ARTICLE 48 : Voies de recours des usagers

En cas de litige, l'usager qui s'estime lésé peut saisir la juridiction compétente. Préalablement à la saisine de ce tribunal, l'usager doit adresser un recours gracieux au représentant légal de la collectivité ; Le Président. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet.

L'abonné pourra également faire appel gratuitement à la procédure de médiation en vigueur.

**■■■ ARTICLE 49 : Date d'application**

Le règlement de service s'applique à tout usager à compter de sa mise en application par la Collectivité ou à défaut à partir du moment où il a effectué le règlement de sa première facture.

**■■■ ARTICLE 50 : Modification du règlement de service**

La Collectivité peut, par délibération, modifier le présent règlement ou adopter un nouveau règlement.

Dans ce cas, la collectivité procède immédiatement à la mise à jour du règlement de service. Il informe les abonnés, par exemple par apposition d'un communiqué sur la facture de chaque abonné. Le règlement est adressé à toute personne qui en fait la demande.

Tout cas particulier non prévu au règlement sera soumis à la collectivité pour décision.

**■■■ ARTICLE 51 : Application du règlement de service**

La collectivité et ses agents sont chargés de l'exécution du présent règlement de service.

**■■■ ARTICLE 52 : Médiation**

En cas de litige portant sur l'application du présent règlement, les abonnés doivent adresser leurs requêtes à la Collectivité uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception à :

**Eaux de la Veauce  
Service de médiation  
854 route du bois de l'âne  
26260 CHAVANNES**

sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts.

Uniquement après avoir épuisé les voies de recours interne si le désaccord persiste, l'abonné pourra faire appel au service d'une médiation externe à condition de vérifier que conformément à

**l'article L.152-2 du code de la consommation ce litige ne correspond pas aux cas suivants :**

- 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, le cas échéant, dans le contrat ;

- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;

- la demande est manifestement infondée ou abusive ;

- le consommateur a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;

Le litige n'entre pas dans son champ de compétence car il n'est pas relatif à l'exécution du service public de distribution d'eau. Sont notamment exclus de la médiation les litiges concernant :

- La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs,
- Les rapports entre propriétaires et locataires,
- Les dispositions tarifaires fixées par délibérations de la collectivité,
- Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau ou de l'assainissement (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires,...),
- Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau,
- Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier.

Pour les litiges ne correspondant pas aux cas énumérés ci-avant l'abonné pourra saisir

**Médiation de l'Eau**

**BP40 463  
75366 PARIS Cedex08**

**Règlement 22 pages délibéré  
et voté par la Collectivité  
dans sa séance du  
09/04/2018**

Les abonnés seront informés de l'adoption de ce nouveau règlement avec la mise en place de cette information sur une facture. Ils peuvent alors faire la demande d'en recevoir gratuitement un exemplaire.

Il sera transmis à chaque nouvel abonné à l'occasion du dépôt d'une demande de raccordement ou d'abonnement.

Le Président d'Eaux de la Veauce  
Christian COLOMBET

