



LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Communauté d'Agglomération du Libournais (La CALI)
Territoire de LIBOURNE, LES BILLAUX et LALANDE-DE-POMEROL



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous	désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
La Collectivité	désigne la CALI, Communauté d'Agglomération du Libournais, en charge du Service de l'Eau pour le territoire.
Le distributeur d'eau	désigne l'entreprise AGUR à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.
Le règlement du service	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 17/12/2025. Il définit les obligations du distributeur d'eau et de l'abonné. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'abonné. Le règlement de service est téléchargeable depuis le site internet du distributeur d'eau et envoyé sur simple demande.
Le demandeur du branchement	désigne le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires.

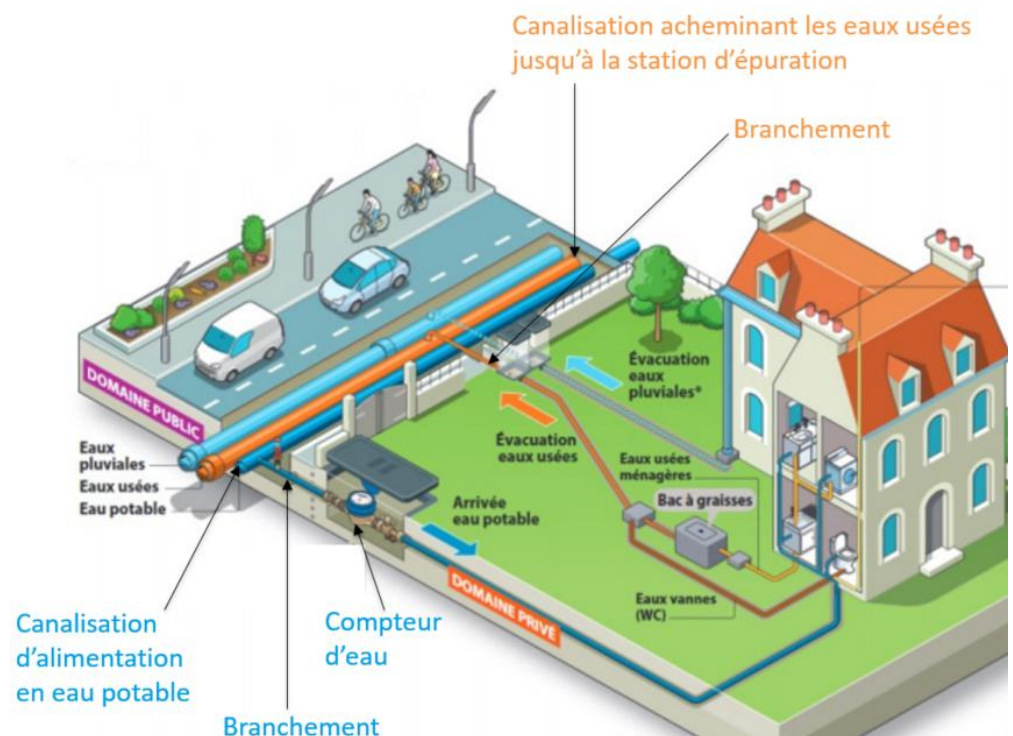


Table des matières

1- LE SERVICE DE L'EAU	3
1.1 LA QUALITE DE L'EAU FOURNIE	3
1.2 LES ENGAGEMENTS DU DISTRIBUTEUR D'EAU	3
1.3 LES REGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS	4
1.4 LES INTERRUPTIONS DU SERVICE	4
1.5 LES MODIFICATIONS PREVISIBLES ET RESTRICTIONS DU SERVICE	4
1.6 EN CAS D'INCENDIE	4
2- VOTRE CONTRAT	5
2.1 LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT	5
2.2 DROIT DE RETRACTATION	5
2.3 LA RESILIATION DU CONTRAT	5
2.5 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	6
3- VOTRE FACTURE	6
3.1 LA PRESENTATION DE LA FACTURE	6
3.2 L'EVOLUTION DES TARIFS	6
3.3 LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU	7
3.4 LE CAS DE L'HABITAT COLLECTIF	7
3.5 LES MODALITES ET DELAIS DE PAIEMENT	7
3.6 EN CAS DE NON-PAIEMENT	8
3.7 LE RECOURS AU MEDIATEUR DE L'EAU	8
3.8 LE CONTENTIEUX DE LA FACTURATION	8
3.9 LE DEGREVEMENT EN CAS DE SURCONSOMMATION	8
3.10 VOL D'EAU	8
4- LE BRANCHEMENT	9
4.1 LA DESCRIPTION	9
4.2 L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE	9
4.3 LE PAIEMENT	9
4.4 L'ENTRETIEN	9
4.5 LA FERMETURE ET L'OUVERTURE	10
4.6 MODIFICATION DU BRANCHEMENT	10
5- LE COMPTEUR	10
5.1 LES CARACTERISTIQUES	10
5.2 L'INSTALLATION	10
5.3 LA VERIFICATION	11
5.4 L'ENTRETIEN ET LE RENOUELEMENT	11
6- VOS INSTALLATIONS PRIVEES	11
6.1 LES CARACTERISTIQUES	11
6.2 UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU	11
6.3 CONTROLE DES INSTALLATIONS	11
6.4 L'ENTRETIEN ET LE RENOUELEMENT	12
7- MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE	12
8 – NON-RESPECT DU REGLEMENT	12
8.1 LES RISQUES SANITAIRES ET DE SECURITE	12
8.2 LE PRELEVEMENT D'EAU SANS AUTORISATION	12

1- LE SERVICE DE L'EAU

Le service de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau).

1.1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer la collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'Agence régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau et consulter le site Internet de l'ARS de votre région (accès en ligne aux résultats d'analyses).

1.2 Les engagements du distributeur d'eau

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

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS),
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une pression minimale de 1,5 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,
- une pression statique maximale de 6 bars au compteur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 7 jours en réponse à toute demande pour un motif

sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures,

- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 1 heure en cas d'urgence (et sous 2 heures sinon),
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local « crystal ») du lundi au vendredi de 8h à 18h pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- 2 possibilités d'accueil physique sont à votre disposition dans les conditions suivantes :

A l'agence d'AGUR 54 rue des Bordes à Libourne, ouverte
En période normale du lundi au vendredi de 13h30 à 17h30, ainsi que sur RDV de 8h à 12h et ouvert pendant les 2 semaines qui suivent les périodes de facturation du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30

Chez l'abonné sur RDV du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30 (objets : Problème technique, précarité, contentieux, difficulté de déplacement ...)

- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
 - l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
 - la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
 - une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.
- A partir de la mise en service de la télérelève de votre compteur :
 - la possibilité de contrôler votre consommation d'eau par internet
 - le suivi quotidien de votre consommation qui comprend l'alerte-fuite gratuite dans un délai maximal de 10 jours ouvrables en

cas de consommation anormale constatée (écoulement permanent de nuit pendant 3 nuits d'affilé)

1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau et avoir une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

Ces règles vous interdisent :

d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;

d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;

de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :

modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;

porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

manœuvrer les appareils du réseau public ;

relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ; si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;

utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

1.4 Les interruptions du service

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

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

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

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

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

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

1.5 Les modifications prévisibles et restrictions du service

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

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

1.6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

2- VOTRE CONTRAT

*Pour bénéficiaire du Service de l'Eau,
c'est-à-dire être alimenté en eau
potable, vous devez souscrire un
contrat d'abonnement au Service de
l'Eau.*

2.1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande, expresse le cas échéant, auprès du distributeur d'eau. par internet, courrier, ou dans ses bureaux. Les demandes téléphoniques sont conditionnées à l'envoi postérieur d'un élément écrit.

Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavages...).

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau que vous devriez accepter.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Après accord exprès de votre part, une première facture vous sera adressée sous sept jours.

Cette facture correspond

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- A la mise en service de votre contrat :
 - 40€ (sans déplacement)
 - 86€ (avec déplacement)

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est immédiatement suspendu.

Votre contrat prend effet :

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

L'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès du service de l'eau potable vous sera adressé par voie électronique.

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

2.2 Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation fourni dans le dossier de souscription de contrat d'eau.

Vous vous engagez à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter

2.3 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement indiqués ci-après, sauf dans le cas où il n'y a pas de discontinuité avec l'abonné suivant.

Attention : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

2.4 Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis

par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

Chaque abonné d'un immeuble collectif ou lotissement privé est équipé d'un compteur général. Il est donc propriété de La CALI. La consommation générale du site est à la charge de l'abonné (immeuble collectif ou lotissement privé). Le compteur général (immeuble collectif ou lotissement privé) correspond à la limite d'intervention du service.

2.5 Données à caractère personnel

Le distributeur d'eau conserve dans ses fichiers des données à caractère personnel des abonnés. Ces fichiers sont gérés en conformité avec la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données.

La collecte de certaines données est obligatoire car nécessaire à l'exécution du service, notamment les nom, prénom, adresse du client ainsi que l'historique des volumes consommés ou l'utilisation d'une autre ressource que le réseau public.

D'autres données facultatives destinées à améliorer le service qui vous est rendu sont collectées avec votre consentement, notamment vos coordonnées mail ou téléphoniques, coordonnées bancaires.

Les données sont conservées par le distributeur d'eau pour la gestion des contrats et du service pendant toute la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Vous disposez d'un droit d'accès, d'un droit de rectification dans le cas où les données s'avèreraient inexactes, incomplètes ou périmées et d'un droit de limitation ou d'opposition à la conservation ou l'utilisation des données non obligatoires.

Vous pouvez exercer ces droits auprès du distributeur d'eau.

Vous pouvez aussi introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

3- VOTRE FACTURE

Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.

3.1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques. La distribution de l'eau, avec :

- une part revenant au distributeur d'eau,
- une part revenant à la collectivité.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

3.2 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

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

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

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage en mairie de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la collectivité.

3.3 Le relevé de votre consommation d'eau

Si votre compteur n'est encore pas équipé du système de télérelevé :

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an sur place. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours (vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la "carte relevé").

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le distributeur d'eau.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

En cas de mise en place de la télérelève, le relevé de votre consommation sera effectué deux fois par an.

3.4 Le cas de l'habitat collectif

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

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

3.5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au maximum **21 jours** après la date d'exigibilité précisée sur la facture.

Différents modes de paiement vous sont proposés (TIP, chèque, mandat cash, prélèvement automatique, agence en ligne

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement au cours du mois de **septembre**.

La facturation se fera en deux fois :

- **mois d'avril** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de **50 %** des consommations de l'année précédente.
- **mois de fin octobre/novembre** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre de l'année précédente.

En cas de mise en place de la télérelève les modalités seront alors les suivantes :

- Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu semestriellement, les volumes consommés étant constatés semestriellement au cours des mois de juin et décembre.

La facturation se fera en deux fois :

- **mois d'avril** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au premier semestre en cours, ainsi que les consommations du semestre écoulé.
- **mois de fin octobre/novembre** : ce montant comprend l'abonnement correspondant au deuxième semestre en cours, ainsi que les consommations du semestre écoulé.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors du mois de **mars à décembre** **8 %** de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture du mois de **avril**, est réparti en une ou deux mensualités complémentaires au mois de **janvier et février**. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre

situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), ...

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

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

3.6 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance simple, la facture est majorée d'une somme de **5 euros HT** (*).

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel valant mise en demeure, la facture est majorée d'une somme de **12 euros HT** (*).

Après l'envoi d'une troisième lettre de mise en contentieux, la facture est majorée d'une somme de **58 euros HT** (*). Ce montant figure sur la facture. L'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

3.7 Le recours au médiateur de l'eau

En cas de litige avec l'exploitant, vous pouvez saisir le médiateur de l'eau.

Au préalable, vous devez avoir adressé une réclamation au service clients du distributeur d'eau, par lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour obtenir des informations complémentaires :

Par courrier à l'adresse suivante

Médiation de l'eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08
Par internet sur le site
www.mediation-eau.fr

3.8 Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de votre lieu de résidence.

3.9 Le dégrèvement en cas de surconsommation

Dès que le distributeur d'eau constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous en

informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite à un relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans, ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

Pour les locaux à usage d'habitation, en cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années si vous présentez au service, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de votre compteur.

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelles à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

3.10 Vol d'eau

Le compteur d'eau permet de mesurer la consommation d'eau potable, il est propriété de la collectivité. Toute modification, dégradation ou tentative pour gêner son fonctionnement est interdite par l'abonné.

En cas de constat de vol d'eau par le distributeur d'eau, celui-ci en informe la collectivité.

Cette infraction est réprimée selon l'article 311-1 du Code pénal, le vol est qualifié « de soustraction frauduleuse au préjudice d'autrui » et il est punissable de 3 ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

La collectivité engagera des poursuites pénales à l'encontre de l'abonné si la situation persiste. En plus de ces poursuites, vous vous exposez à l'interruption immédiate de la fourniture d'eau afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Le distributeur d'eau facturera un volume estimé soit à partir des consommations moyennes des années précédentes, soit à partir des consommations moyennes annuelles d'un foyer en France.

4- LE BRANCHEMENT

*ON APPELLE « BRANCHEMENT » LE
DISPOSITIF QUI VA DE LA PRISE SUR LA
CONDUITE DE DISTRIBUTION PUBLIQUE
JUSQU'AU SYSTEME DE COMPTAGE.*

4.1 La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
 - le réducteur de pression éventuellement mis en place par la collectivité en raison des conditions de service,
 - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
 - les équipements de télérelève (module radio, ...) le cas échéant,
 - le robinet de purge éventuel,
 - le clapet anti-retour.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

4.2 L'installation et la mise en service

Les branchements peuvent être réalisés soit par la collectivité, soit par le distributeur d'eau.

S'il est réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par la collectivité et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par la collectivité (ou l'entreprise qu'elle a missionnée) et sous sa responsabilité.

S'il n'est pas réalisé par la collectivité, le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place

de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement est subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution (disconnecteur) ou d'une surverse totale. Ce dispositif sera installé par l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

4.3 Le paiement

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

Cas des branchements réalisés par la collectivité : Avant l'exécution des travaux, la collectivité établit un devis. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis

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

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

4.4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;

- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.
- Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement à **50.euros** HT(*). La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4.6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par la collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

5- LE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

5.1 Les caractéristiques

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

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

5.2 L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le distributeur d'eau.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

Dans le cas de la mise en place, par le Service de l'Eau, d'un dispositif de radiorelevé ou de télérelevé d'index des compteurs, l'abonné est tenu d'accepter l'installation du capteur posé sur le compteur, du module radio et des câbles qui les relient et, le cas échéant, du répéteur et du concentrateur. Le Service de l'Eau définit, dans la mesure du

possible avec l'abonné, les lieux les plus appropriés pour l'installation de ces équipements

5.3 La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

En cas d'écart constaté la télérélevé et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).
- Toute modification ou dégradation du système de comptage, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous expose à la fermeture immédiate à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous

expose à des poursuites et à la facturation des frais afférents

6- Vos installations privées

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

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

6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique et provenant notamment d'un puits, d'un forage, d'une source ou d'une réserve de récupération d'eau pluviale, vous devez en avvertir le maire de votre commune et le distributeur d'eau.

Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6.3 Contrôle des installations

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, s'il existe une présomption forte d'utilisation d'une ressource alternative ou si vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le service d'eau est en droit de procéder au contrôle des installations, avec votre accord.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations afin de

- Procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage
- Procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- Constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,

- Vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé 90 euros HT(*).

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport le service organisera une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée au tarif de 90 euros HT(*1).

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée au tarif de 60 euros HT(*).

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée 90 euros HT(*).

6.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

7- MODIFICATION DU REGLEMENT DU SERVICE

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par la collectivité.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

8 - NON-RESPECT DU REGLEMENT

8.1 Les risques sanitaires et de sécurité

En cas de contamination du réseau d'eau potable à la suite d'un manquement aux différentes obligations prévues par

le présent règlement et par la réglementation en vigueur, vous êtes responsable vis-à-vis du distributeur, de la collectivité et de tout tiers impacté. Vous devrez réparation du préjudice subi.

8.2 Le prélèvement d'eau sans autorisation

Tout prélèvement d'eau non déclaré et non autorisé est constitutif d'un vol d'eau. Est considéré notamment comme vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- A partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service du compteur mis hors service) ou sur voirie (bouche de lavage ou poteau incendie),
- A partir de branchements non autorisés,
- En cas de manipulation et contournement du compteur,
- Dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu à la régularisation d'un abonnement. De plus, les volumes consommés sans autorisation seront facturés selon les modalités suivantes :

- Si le distributeur peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé rétroactivement à tout contrevenant, majoré des frais de déplacement et administratifs occasionnés par le vol et nécessaires à la gestion du préjudice, ainsi que les frais de remise en état des éventuels objets endommagés.
- Si le volume consommé ne peut pas être estimé, il sera facturé au contrevenant particulier, personne morale (SARL, SCI...) des pénalités pouvant aller jusqu'au double de la consommation annuelle habituelle, majoré des frais de déplacement et administratifs occasionnés par le vol et nécessaires à la gestion du préjudice, ainsi que les frais de remise en état des éventuels objets endommagés.

Dans tous les cas, le distributeur se réserve le droit d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, d'engager toute poursuite à l'encontre du contrevenant utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

¹ (*) montant en vigueur au 01/01/2026 révisable chaque année dans les conditions prévues au contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau.

ANNEXE 1 : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Préambule

Conformément aux textes réglementaires², il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

I- Installations intérieures collectives

1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du code de la santé publique. Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin. Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou compteur général du lotissement, conformément au règlement du service de l'eau, ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau. Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences

mentionnées à l'article R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du Service de l'Eau.

Les robinets d'arrêts avant compteur devront être de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité et agréés par le service d'eau.

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

Toutes les fois que les conditions le permettent (c'est-à-dire sans modification de génie civil ou de déplacement de colonne montante), chaque branchement correspondant à un abonné individualisé possède un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

Dans le cas de lotissement, le plan complet du réseau privé devra être communiqué aux emplacements de tous les organes hydrauliques.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

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

1.5 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le code de la santé publique et plus particulièrement de ses articles R1321-54 à R1321-59.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

² décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau 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

II- Comptage

2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l'immeuble le permettront (c'est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,

- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau, conformément au schéma ci-après :

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque ou système équivalent gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi,
- la référence du service de l'eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Chaque poste sera repéré par son identifiant dans le référentiel du service de l'eau, sur les plans mentionnés au point 1.2. du présent document.

2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l'eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci.

Les compteurs individuels seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Dn) d'un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m³/h.
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Dn 1,5 m³/h.

Ils seront, en règle générale, fournis et posés par le service de l'eau selon les conditions du Règlement du service. Le service de l'eau pourra examiner la possibilité de conserver des compteurs existants. Un contrôle statistique de la qualité métrologique des compteurs en place sera alors réalisé aux frais du propriétaire selon les dispositions réglementaires et normatives en vigueur. Les compteurs pourront alors être conservés s'ils satisfont à ce contrôle.

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

2.3 Relevé et commande à distance

Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé et commande à distance seront installés au frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service.

Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le service de l'eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de comptage et de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

2.4 Compteur général

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement sera conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement sera installé par le service de l'eau, aux frais du propriétaire. Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Il appartiendra au Service de l'Eau.

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m³/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Pour les lotissements, tout dispositif de protection incendie sera branché sur le réseau privé de distribution sous réserve qu'il soit dimensionné pour répondre à l'ensemble des besoins incendie et individuel.

2.5 Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équiper d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article R1321-45 du code de la santé publique.



Annexe 2- Mise en œuvre des prescriptions techniques

Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

