

# RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 26/09/2022 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

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

- **la commune de Lépages sur Vologne dont le siège est situé au 14 rue de l'Église**, en charge du service de l'eau potable est désignée distributeur d'eau

## 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 dont les résultats officiels sont affichés en mairie, sur le site [www.lepangessurvologne.fr/infos-pratiques/service-des-eaux/](http://www.lepangessurvologne.fr/infos-pratiques/service-des-eaux/) et le bilan annuel vous est communiqué avec votre facture annuelle.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### 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 ;
- 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 ;

### 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.

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 et en particulier, la vanne de fermeture du branchement sous bouche à clé, les poteaux et bouches d'incendie ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces 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, ...).

Il est important que votre utilisation du service d'eau corresponde à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

### 1.4 Les interruptions du service

Le distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. À 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, actes de vandalisme 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 indiqué dans le bordereau des prix ci-joint (cf annexe 4) 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.

Si vous utilisez l'eau fournie par le réseau à des fins professionnelles, notamment si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions.

## **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 bénéficier 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, auprès du distributeur d'eau, par écrit, par internet ou par visite dans ses bureaux.

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

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

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par le distributeur d'eau par écrit ou par voie électronique

Il comprend :

- le règlement d'abonnement au service ;

Vous vous engagez à payer les prestations, votre consommation d'eau et votre abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement.

En l'absence de demande ferme de votre part, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Votre 1<sup>ère</sup> facture correspondra :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir de l'année en cours ;
- au frais d'ouverture du branchement d'un montant indiqué dans le bordereau des prix ci-joint (cf annexe 4), sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;
- aux frais d'accès au service d'un montant indiqué dans le bordereau des prix fixés annuellement par le conseil municipal

À défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est réduit sous réserve de la réglementation.

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.

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 La résiliation de l'abonnement**

Votre abonnement est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par présence à la mairie, par courrier ou internet. 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.

La commune de Lépages sur Vologne distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre abonnement si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

### **2•3 En cas de déménagement**

En cas de déménagement, si votre successeur signe une attestation avec une demande expresse d'exécution du service, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez au délégataire un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties.

### **2•4 La protection des données personnelles**

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par la Collectivité aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du service de l'eau. Le responsable de ce traitement est le Délégué à la Protection des Données de la Collectivité, dont vous trouverez l'adresse auprès des services de la Collectivité.

Il est également joignable par courriel à l'adresse suivante : [mairie.lepages-vologne@orange.fr](mailto:mairie.lepages-vologne@orange.fr)

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de quatre (4) ans après le terme de votre contrat d'abonnement. Elles sont traitées par le service de la Collectivité dans le cadre des missions suivantes : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux.

Elles sont également destinées aux entités contribuant au service de l'Eau.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données.

Ce droit s'exerce auprès de la Collectivité par courrier ou par internet.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## **3- Votre facture**

*Vous recevez, une facture annuelle 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 la part revenant à la collectivité.

Chacun de ces éléments de prix se décompose 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).

Votre facture inclut d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées).

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 :

- par la commune de Lépages sur Vologne pour la part destinée à ce dernier par décision du conseil municipal ;
- 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, sur le site [www.lepagesurvologne.fr/conseil-municipal/comptes-rendus/](http://www.lepagesurvologne.fr/conseil-municipal/comptes-rendus/) et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès de la commune sous forme d'une fiche tarifaire mise à jour chaque année (voir rubrique DCM).

### **3•3 Le relevé de votre consommation d'eau**

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an.

La commune de Lépages-sur-Vologne est dotée, en majorité, de compteurs à télé relève. Un tel équipement ne nécessite pas votre présence lors du relevé.

Néanmoins, en cas de d'anomalies ou à défaut de compteur de ce type, vous devez permettre, l'accès au compteur aux agents communaux ou élus compétents.

Si le relevé ne peut être réalisé, un avis de passage sera déposé et devra être retourné dûment rempli sous huitaine.

Sans retour de votre part, votre consommation est estimée par une moyenne des consommations des trois années précédentes. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion des relevés suivants.

**Si l'agent du service de l'eau ne peut accéder à votre compteur, aucune réclamation concernant les volumes facturés ne pourra être prise en compte.**

En cas d'arrêt, de dysfonctionnement constaté, la consommation en cours est supposée être égale à la période antérieure équivalente.

**Surveillez régulièrement votre consommation en relevant votre index en dehors des relevés réglementaires. Cette précaution vous évitera des surprises en cas de fuites insidieuses sur vos installations.**

### **3•4 Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué à la date d'exigibilité indiquée sur la facture.

Vous pouvez régler votre facture par tous moyens figurant sur celle-ci.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé annuellement. En cas de période incomplète, il vous est facturé tous trimestres engagés.

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

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à la Trésorerie 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), ...

### **3•5 Augmentation anormale de la consommation**

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

La commune de Lépages sur Vologne vous indiquera les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écrêtement de votre facture.

En effet, en cas de surconsommation liée à une fuite sur votre réseau après compteur, vous pourrez demander à la collectivité un écrêtement de votre consommation si les cinq conditions définies ci-dessous sont réunies :

- la surconsommation concerne un local d'habitation ou assimilé ;
- la fuite n'est pas due à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage ;
- vous produisez une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics ;
- cette attestation est transmise à la commune dans un délai de 1 mois après avoir reçu l'information de surconsommation.
- la consommation dépasse le double de la consommation moyenne des 3 dernières années.

Vous devez être titulaire d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif.

Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont :

- les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle qui s'exerce au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale ;
- les fuites des canalisations qui alimentent les dépendances du logement (telles que caves, buanderies, séchoirs, garages, débarras, ...) lorsque les dépendances concernées réunissent cumulativement deux conditions :
  - elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille ;
  - elles sont alimentées en eau par le même compteur que ce logement.

En cas de demande d'écrêtement et dans les conditions requises ci-dessus, la commune recalcule votre facture sur la base d'une assiette de facturation égale au double de la consommation moyenne des 3 dernières années pour les parts collectivité et distributeur d'eau, redevance prélèvement, redevance pour pollution domestique et autres taxes.

Si vous bénéficiez d'un écrêtement sur la facture d'eau, le service de la CCB2V (Communauté de Communes Bruyères - Vallons des Vosges), chargé de la facturation de l'assainissement collectif, lorsqu'il existe, facturera les parts assainissement, la redevance modernisation des réseaux de collecte et les autres taxes sur la base d'une assiette de facturation égale à votre consommation moyenne des 3 dernières années.

La commune peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

Lorsque l'une des conditions ci-dessus n'est pas requise, vous pouvez éventuellement demander un dégrèvement. La collectivité examine la demande. Selon les cas, un dégrèvement pourra être accordé.

### **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, la trésorerie vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, en recommandé avec accusé de réception valant mise en demeure, la facture est majorée d'une pénalité de retard de paiement indiquée dans le bordereau des prix ci-joint (cf annexe 4).

Cette pénalité sera exigible dès l'expiration d'un délai de 10 jours suivant la réception d'une mise en demeure de payer restée sans effet. L'alimentation en eau pourra être interrompue ou restreinte, sous réserve de la loi, 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, la poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

## **4- Le branchement**

*On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.*

### **4•1 La description**

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

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- la canalisation avant compteur située tant en domaine public qu'en domaine privé ;
- le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur) ;
- le système de comptage comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage ;
  - les équipements de télérelève (module radio, ...) le cas échéant.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Le robinet après compteur ainsi que l'éventuel réducteur de pression font partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

### **4•2 L'installation et la mise en service**

Les branchements doivent être réalisés par la commune.

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, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

La commune 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 la commune, seule habilitée 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 peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de 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**

La commune 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 de la commune 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 résultants d'une faute de votre part sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé ainsi que de l'entretien, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du regard abritant le compteur.

### **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 par décision du Conseil municipal.

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 est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri, d'un modèle agréé par la collectivité, est réalisé à vos frais 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.

### 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 jaugage. 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.

Si vous constatez une augmentation anormale de votre consommation, soit par l'information que vous a adressé le distributeur d'eau, soit par tout autre moyen, vous pouvez lui demander dans un délai d'un mois à compter de la réception de l'information ou de la facture, une vérification du bon fonctionnement de votre compteur. Le distributeur d'eau procède à la vérification ou vous fait connaître qu'elle n'est pas nécessaire, en justifiant sa décision. Les résultats de la vérification vous sont ensuite notifiés. Les modalités de contrôle du compteur (coût et procédure) respecteront les dispositions précisées ci-dessus.

Si après enquête, l'augmentation de consommation ne s'avère pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur, vous pouvez

demander à bénéficier de l'écrêtement de votre facture dans les conditions indiquées au 3.6.

### 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 les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, ...).

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.

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

Lorsque 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, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

## **6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau**

Des dispositions réglementaires sont applicables pour tout prélèvement, puits ou forage, réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau.

Il est rappelé notamment que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, récupération d'eau pluviale, ...), vous devez également en avvertir le maire de votre commune. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

Les agents du service de distribution d'eau potable doivent avoir la possibilité d'accéder aux propriétés privées afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement. Les frais de ces contrôles seront à votre charge.

Pour ce qui concerne le contrôle des dispositifs de prélèvement (puits et forage), il sera procédé à :

- l'examen visuel des parties apparentes permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés ;
- la vérification de la présence d'un compteur volumétrique prévu par l'article L.214-8 du code de l'environnement, ne disposant pas de possibilité de remise à zéro, en état de fonctionnement et régulièrement entretenu ;
- la vérification des usages de l'eau visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir du puits ou du forage ;
- la vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, qui a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R.1321-1 du code de la santé publique, et que les résultats de cette analyse sont conformes ;
- la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution de l'eau à l'intérieur des bâtiments ;
- la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard 15 jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé au montant indiqué dans le bordereau des prix ci-joint (cf. annexe 4).

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garanti, 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.

À l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée au même tarif.

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

Par ailleurs, les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du prestataire, ce contrôle sera à votre charge.

Ce contrôle consiste à un examen visuel permettant de constater :

- le caractère non translucide, nettoyable et vidangeable du réservoir ;
- l'accès sécurisé du réservoir pour éviter tout risque de noyade ;
- les usages visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir de l'eau de pluie récupérée.

Dans le cas où les ouvrages de récupération d'eau de pluie permettent la distribution d'eau de pluie à l'intérieur des bâtiments, il sera vérifié la présence :

- du repérage des canalisations d'eau de pluie de façon explicite par un pictogramme « eau non potable » à tous les points suivants : entrée et sortie de vannes et des appareils, aux passages de cloisons et de murs ;
- d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention « eau non potable » et d'un pictogramme explicite.

Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé.

## **6.3 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent ni au distributeur d'eau, ni à la collectivité. Ils ne peuvent être tenus pour responsables 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- Contentieux, médiation, droit des usagers**

Toute réclamation devra être communiquée par écrit au distributeur d'eau à l'adresse indiquée sur la facture.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, conformément au décret n°2015-1382 du 30/10/2015, vous avez la possibilité de porter un recours devant la Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 ou [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr).

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que lorsque le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues.

En dernier recours, le contentieux peut être porté devant le Tribunal

Si vous avez des difficultés particulières, vous disposez du droit d'obtenir une aide de la collectivité publique pour disposer de la fourniture d'eau de votre logement.

## **8- Modification du règlement du service**

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

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage soit par une notification spécifique soit en la joignant à la facture d'eau suivant la modification.

Non-respect du règlement :

- l'utilisation de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation est interdite ;
- si un préjudice est avéré, des sanctions pénales et financières seront appliquées