



## Introduction

Conformément à l'article L.2224-12 du Code général des Collectivités Territoriales, le présent règlement a pour objet de définir :

- > les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau à partir des réseaux de la Métropole
- > les droits et obligations respectifs de la Métropole, des usagers et des propriétaires.

Il est consultable et tenu à tout moment à votre disposition sur les différents points d'accueil au public proposés par les exploitants, téléchargeable sur le site de la Métropole, transmissible par courrier ou messagerie électronique.

Ce règlement du service public de l'eau potable de la métropole et ses annexes ont été approuvés par le conseil métropolitain par délibération N° 23/430 du 19 septembre 2023, tout règlement antérieur étant ainsi abrogé. Le règlement est à votre disposition sur le site internet de la régie, auprès des services client ou peut vous être fourni sur simple demande. La prise d'un contrat auprès de notre service de l'eau vaut acceptation du règlement dans sa totalité.

Des modifications au présent règlement peuvent être adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à votre connaissance, notamment à l'occasion de l'expédition d'une facture.

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

## **CHAPITRE I. COMMENT UTILISER CE REGLEMENT**

### Comprendre les notions utilisées dans ce règlement

#### Vous

Désigne toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat de fourniture d'eau (le titulaire) ou utilisateur de l'eau issue du réseau d'eau potable (usager) ou payeur des factures (redevable).

#### La Collectivité

Désigne la Métropole Toulon Provence Méditerranée, en charge et organisatrice du service de l'eau sur l'ensemble des communes qui la compose.

#### L'Exploitant du service

Désigne l'entité qui assure l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau. Dans le cas du présent règlement le service est géré en régie, il s'agit d'une gestion directe par la Métropole. L'exploitant sera également désigné par « nous ».

#### Le règlement du service

Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération.

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et de l'usager. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance de l'usager.

#### Eau potable

Une eau est dite potable quand elle satisfait à un certain nombre de caractéristiques la rendant propre à la consommation humaine. Ces caractéristiques sont définies par la directive n°98/83/CE du 03/11/98 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, transposée en droit français par le décret 20011220 (article L 1321 et suivants du code de la santé publique).

#### Résiliation

Fin du contrat de fourniture d'eau à votre initiative ou à la nôtre en cas de non-respect de votre part des dispositions de la réglementation sanitaire ou du présent règlement.

#### Canalisation ou conduite d'alimentation

Conduite principale d'alimentation d'eau potable située dans l'essentiel des cas sous domaine public.

#### Branchement

Conduite particulière d'alimentation d'un immeuble ou d'une unité foncière, depuis la prise d'eau pratiquée sur la conduite d'alimentation jusqu'au point de livraison situé en limite des domaines public et privé.

#### Compteur ou point de livraison

Appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau. Une fois posé, et afin d'éviter toute fraude sur cet équipement de mesure, un système de plombage ou clips est mis en place par nos soins.

#### Dispositif de relevé à distance

Désigne l'ensemble des équipements permettant le relevé et la transmission à distance des index des compteurs.

**Les informations ci-dessus sont fournies à titre indicatif, avec une formulation simplifiée pour en faciliter la compréhension. Seuls les articles du présent règlement font foi.**

## CHAPITRE II. CADRE GENERAL DU 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, service consommateurs)**

### ARTICLE 1. La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés suivant les dispositions en vigueur et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### ARTICLE 2. Les engagements de l'Exploitant

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- Fournir de l'eau à tout candidat éligible sur tout le parcours des canalisations de distribution, dans la limite de capacité des installations ;
- Assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est à dire la continuité de la fourniture d'eau sauf cas de force majeure ou d'incendie ;
- Assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- Offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- Répondre dans les meilleurs délais à toute sollicitation de rendez-vous et respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- Etudier et réaliser l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - o Vous soumettre un devis dans un délai de 15 jours suivant la demande ;
  - o Réaliser votre branchement dans un délais de 21 jours après réception de votre acceptation écrite du devis et obtention des autorisations administratives (pour les habitations situées sur le parcours d'une canalisation) ;
- Mettre en service votre alimentation en eau lorsque vous emménagez sous 4 jours ouvrés ;
- Donner une information par avis en cas de coupure d'eau programmée au moins 24 (vingt-quatre) heures en avance stipulant la durée de coupure qui sera donnée à titre indicatif et en l'absence de complication dans la réalisation des travaux ;
- Donner une information en cas de constat de consommation réglementairement anormale lors de la relève de votre compteur ;
- Résilier votre contrat dans un délai maximum de 8 (huit) jours à compter de la réception de votre demande.

L'exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

NB : tous les délais indiqués ci-dessus sont en jour ouvré. Dans le cas d'un dépassement de délai indépendant de notre volonté, le titulaire ne pourra prétendre à aucune indemnité.

### ARTICLE 3. Les engagements de l'usager

Vous êtes tenus de payer la fourniture d'eau, les prestations et les pénalités que le présent règlement met à votre charge aux tarifs fixés par délibération de la Collectivité.

Par la souscription d'un contrat, vous acceptez de vous conformer aux dispositions du présent règlement de service. En particulier, il vous est formellement interdit :

- > d'utiliser de l'eau autrement que pour votre usage personnel, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- > de modifier l'usage de l'eau sans nous en informer ;
- > de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics ;
- > d'enlever, changer, modifier l'emplacement, gêner le fonctionnement, briser le cachet en plomb ou la bague de scellement ou les dispositifs de relève à distance de l'index, d'empêcher l'accès permanent du branchement et/ou du système de comptage ;
- > de nous faire obstacle à l'entretien, au renouvellement et à la vérification du branchement, du système de comptage et au contrôle de l'usage de l'eau ;
- > de manœuvrer les appareils du réseau public y compris les robinets sous bouche à clé ;
- > d'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 ;
- > de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts (ex : eau domestique ou eau d'arrosage), et en particulier de relier un puits ou un forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- > de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau, d'introduction de substances nocives ou non désirables, d'aspiration directe sur le réseau public ;
- > d'utiliser ou manœuvrer les poteaux ou bouches d'incendie publics réservés à notre usage et à celui des services de lutte contre l'incendie ;
- > d'utiliser ou manœuvrer des équipements publics (bouches de lavage ou de puisage) ;
- > pour un compteur situé en limite des domaines public privé, de déplacer des clôtures ou portail nous rendant de fait le compteur inaccessible en continu ;
- > de rajouter dans la niche des équipements privés (détendeur ou autres) sauf accord écrit de notre part ;
- > de ne pas entretenir votre niche notamment la porte qui doit être manœuvrable sans difficulté.

Vous êtes tenus de nous informer de toute modification à apporter à votre dossier notamment un éventuel changement d'état civil et/ou d'adresse.

Vous êtes également tenu de respecter les prescriptions du règlement sanitaire départemental.

**Le non-respect de ces conditions pourra entraîner le cas échéant, des poursuites judiciaires et/ou selon les dispositions particulières au service à l'application des pénalités financières prévues en Annexe.**

Dans le cas de danger immédiat pour la sécurité ou d'interventions sur les installations (vol d'eau) ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau peut être immédiatement interrompue afin de préserver le service.

### ARTICLE 4. Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

L'utilisateur, le titulaire ou le propriétaire a la faculté de saisir la métropole TPM pour toute réclamation dans le cadre d'un recours gracieux, et avant toute saisine judiciaire éventuelle.

L'exploitant du service s'engage à répondre dans les meilleurs délais à toute réclamation. Toutefois, le fait pour l'administration de garder silence pendant plus de 2 (deux) mois, après sa saisine par un administré, vaut décision de rejet.

Un seul et même litige ne peut faire l'objet que d'un seul recours amiable et gracieux.

## ARTICLE 5. La médiation de l'eau

Si vous avez écrit à l'exploitant du service et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

## ARTICLE 6. La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

## ARTICLE 7. La défense contre l'incendie

Il doit être rappelé que les réseaux d'eau potable sont conçus pour leur objet propre : la distribution d'eau potable. La Défense Extérieur Contre l'Incendie (D.E.C.I.) est un objectif complémentaire qui doit être compatible avec l'usage premier de ces réseaux et ne doit pas nuire à leur fonctionnement, ni conduire à des dépenses hors de proportion avec le but à atteindre, en particulier pour ce qui concerne le dimensionnement des canalisations.

Pour toute précision relative à la défense incendie privée ou publique vous pouvez vous reporter à l'annexe concernée.

# CHAPITRE III. LES RESEAUX DE DISTRIBUTION

## ARTICLE 8. Les composantes du réseau de distribution

La conduite principale d'alimentation d'eau potable est située dans l'essentiel des cas sous domaine public, elle relève sauf exception du patrimoine public. Cette conduite assure l'approvisionnement en eau de plusieurs unités foncières.

Elle ne comporte pas de partie privée, sa gestion relève de l'exploitant du service de l'eau.

Un branchement correspond au dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'à votre unité foncière. Pour les copropriétés et les voies privées le branchement dessert le compteur général.

## ARTICLE 9. Description du branchement

Le branchement comprend les éléments suivants :

- Un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- Un robinet d'arrêt avant compteur,
- Une canalisation située en domaine public,
- Le point de livraison, regroupant tous les équipements jusqu'au compteur, le compteur, les équipements après compteur (robinet),
- Le regard ou la niche abritant le compteur ou la console de support du compteur,
- Une canalisation située en domaine privé,
- Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...),
- Des éventuels équipements techniques privés : dispositif de protection anti-retour d'eau, réducteur de pression, etc.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le point de livraison du branchement est le compteur général.

Le branchement se compose d'une partie publique et d'une partie privée

### Partie privée du branchement

Les installations privées correspondent aux installations de distribution (canalisations et appareils de toute nature y compris ceux à l'extérieur du bâtiment) situées à l'aval du branchement ; vous en êtes seul responsable.

Dans le cas des habitations individuelles, la limite entre installations privées et publiques est matérialisée par le joint (joint exclus) après compteur individuel situé en limite de propriété.

Dans le cas des immeubles collectifs, la limite entre installations privées et publiques est matérialisée par le joint après compteur général situé en limite de propriété de l'immeuble. Les réseaux et équipements situés au sein des parties communes entre le compteur général et les compteurs individuels (facturés par individualisation ou non) correspondent à des équipements collectifs privés et sont sous la garde et la surveillance du propriétaire ou de la copropriété.

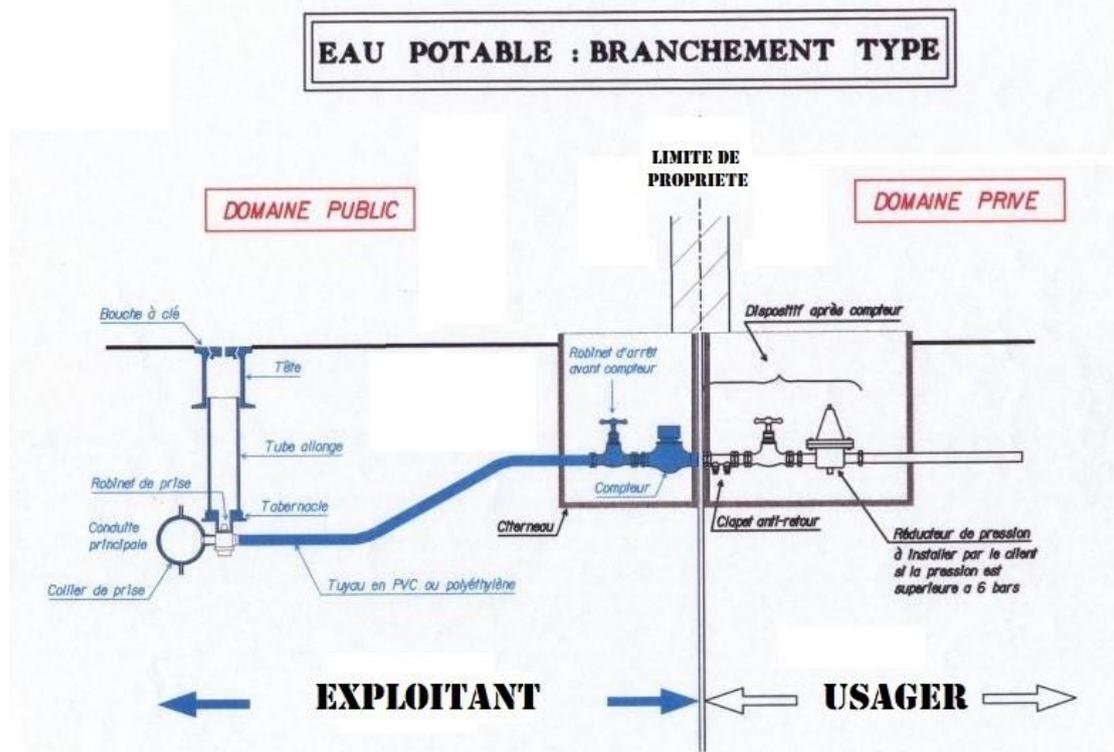
Les voies privées sont assimilées à un immeuble "à plat", les voies de circulation privées constituant les parties communes. Les réseaux et équipements situés au sein des parties communes entre le compteur général et les compteurs individuels (facturés par individualisation ou non) correspondent à des équipements collectifs privés et sont sous la garde et la surveillance du propriétaire ou de la copropriété.

Il faut noter que le compteur se situe habituellement en limite de propriété, mais peut plus rarement se situer en domaine privé (intérieur ou extérieur du logement). Le compteur peut être positionné dans une niche encastrée aux constructions (par exemple un mur positionné en limite séparative du domaine public) ou une niche enterrée. La niche abritant le compteur appartient au propriétaire du lieu sur lequel il est implanté. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le positionnement de la niche sous domaine public ou en domaine privé ne modifie pas les responsabilités incombant à chacun.

### Partie publique du branchement :

Par opposition, la section située entre la conduite principale et le compteur individuel (pour les habitations individuelles) ou le compteur général (pour les copropriétés) constitue la partie publique du branchement. Si cette section se situe en domaine privé, vous êtes responsable de son accessibilité sur tout son parcours.

Vous trouverez ci-dessous un schéma explicatif :



## ARTICLE 10. Conformité du branchement

Le branchement est considéré conforme lorsque le compteur situé à son extrémité est positionné en limite de domaine public.

Le branchement sera considéré non conforme dans les deux cas suivants :

1. Si le compteur auquel il est rattaché n'est pas situé en limite de propriété\*
2. Si, dans le cas d'un immeuble collectif ou ensemble immobilier, il n'existe pas de compteur général en limite de propriété et en amont des compteurs individuels. Le compteur général étant lui-même situé en amont des compteurs individuels

\*Pour le cas 1, si le compteur est situé en domaine privé, cette situation non conforme peut être exceptionnellement tolérée, sous réserve de l'établissement d'une servitude conventionnelle garantissant l'accessibilité du poste de comptage en toute circonstance pour permettre à l'Exploitant du service d'effectuer ses missions (ex. : relevé, entretien ...). L'exploitant n'est pas tenu d'accepter l'établissement d'une servitude et peut privilégier la mise en conformité. En ce cas, vous avez un devoir de surveillance et de garde sur l'ensemble des éléments du branchement, y compris la canalisation de branchement avant compteur, situé en domaine privé. En cas de fuite visible sur cette canalisation de branchement, vous devez en avvertir l'Exploitant du service dès constatation et au maximum sous un délai de 2 jours.

## CHAPITRE IV. LA PARTIE PUBLIQUE DU BRANCHEMENT

On appelle **partie publique du branchement** les installations de distribution situées entre la conduite d'alimentation et le joint après compteur, joint exclus.

### ARTICLE 11. Création et mise en service d'un branchement

Les opérations nécessaires à la fourniture d'eau dans le cas d'une création de branchement sont :

- > la demande de branchement auprès de l'exploitant (ce dernier vous communiquera l'ensemble des éléments nécessaires au dossier de demande)
- > l'ouverture d'un contrat de fourniture d'eau adapté à votre usage de l'eau

Le service de l'eau établit un branchement pour chaque unité foncière ayant un accès direct au domaine public. Toutefois, dans le cas d'immeubles contigus et à la discrétion du service de l'eau, un branchement unique équipé d'une niche commune accueillant plusieurs compteurs peut être mis en place.

Pour les ensembles privés de type lotissement, un branchement sera réalisé pour le groupe d'habitations.

Un branchement est établi après :

- acceptation de la demande par l'Exploitant du service,
- accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur,
- approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant.

Les travaux de création de branchement sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours positionnés en partie privée du branchement.

Le compteur est installé dans un abri spécial (niche à compteur) conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du demandeur du branchement.

La niche à compteur est obligatoire et à la charge technique et financière du propriétaire ; elle doit :

- > être dimensionnée pour recevoir le système de comptage,
- > intégrer des distances de sécurité de 20 cm autour du système de comptage,
- > permettre une relève aisée du compteur,
- > protéger les équipements des intempéries (y compris gel) et des effractions,
- > être installée à la limite entre les domaines public et privé (accès côté public). Son modèle, préférablement agréé par l'exploitant, est dans la mesure du possible, aérien ou, exceptionnellement et sous certaines conditions, souterrain.

L'exploitant tient à la disposition des usagers un cahier de prescription technique précisant les points techniques à respecter lors de la réalisation des travaux de création de branchement.

Vous n'êtes pas autorisé à rajouter dans la niche des équipements privés (détendeur ou autres) sauf accord écrit de notre part.

Les travaux de création de branchement à notre charge ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le demandeur du branchement doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat de fourniture d'eau au Service de l'Eau.

La pose du système de comptage n'interviendra qu'à l'issue de la mise en place, par le demandeur, d'une niche conforme au présent règlement. La mise en service du branchement sera réalisée après la souscription d'un contrat de fourniture d'eau.

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 du syndicat des copropriétaires.

## **ARTICLE 12. Modification des branchements**

Vous pouvez déposer auprès de l'exploitant, pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, une demande de modification de branchement. Les travaux seront à la charge du demandeur. Nous demeurons toutefois libres de refuser ces modifications si elles ne nous paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Il est rappelé que nul ne peut déplacer l'abri compteur ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au branchement et, le cas échéant, aux dispositifs de relève à distance, sans notre autorisation.

Des travaux de modification de branchement peuvent également être engagés à l'initiative de l'exploitant dans l'intérêt du service.

Ceci notamment dans le cas des branchements non conformes :

- > à l'occasion d'une intervention décidée par nous (fuite ou toute autre cause) ou à notre initiative, si le compteur n'est pas accessible ou manquant et si nous le jugeons nécessaire, nous procéderons, à nos frais, à la modification du branchement et/ ou au déplacement/ changement de la niche. La partie de réseau située entre le nouveau compteur et l'emplacement de l'ancien compteur devient votre propriété quel que soit le linéaire concerné.

Nous garantissons durant 1 (un) an les prestations réalisées ; au-delà, vous ne pourrez faire de réclamation. En cas d'opposition de votre part ou du propriétaire à l'exécution des travaux, vous serez redevable des pénalités définies par le règlement.

- > à l'occasion de travaux réalisés à votre initiative et sur votre propriété qui rendraient inaccessible tout ou partie du branchement ou de l'équipement public. Il faut noter que dans ce cas, vous devez systématiquement informer le service public de votre projet de travaux et de son impact sur les équipements publics en amont de toute réalisation.

S'il est avéré que vous avez réalisé des travaux rendant le branchement non conforme ou non exploitable, les travaux de mise en conformité seront portés à votre charge.

## **ARTICLE 13. L'entretien et la réparation de la partie publique du branchement**

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement pour sa partie publique.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés) ;
- le déplacement ou la modification du branchement à votre demande ;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

## **ARTICLE 14. La fermeture et l'ouverture**

Vous avez la possibilité de nous solliciter pour une fermeture/ouverture de branchement.

Dans ce cas les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de la part fixe, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

## **ARTICLE 15. La suppression**

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement. Si la suppression d'un branchement est réalisée à la demande du propriétaire ce dernier en supporte les frais correspondants. Tout nouveau contrat de fourniture d'eau sur l'immeuble concerné fera alors l'objet de la mise en service d'un nouveau branchement et d'un compteur dans les conditions du présent règlement.

## **ARTICLE 16. Raccordement des terrains enclavés**

En cas d'enclavement de votre immeuble, vous devez disposer d'une servitude de passage lié au droit de désenclavement (article 682 du code civil). Vous devez nous en apporter les justificatifs (acte notarié) afin que nous puissions vous accorder un branchement.

Dans le cas où la propriété disposant d'une servitude de désenclavement venait à être desservie par une voie disposant d'un réseau public d'eau potable, vous devez nous apporter la preuve que votre servitude est maintenue.

A défaut, après accord de votre part, nous réaliserons un branchement neuf sur la voie publique nouvellement créée. Ceci dans les conditions habituelles des créations de branchement. Vous aurez de plus, à votre charge, la modification de votre réseau privatif.

Faute d'accord de votre part, nous pourrions procéder, après vous en avoir informé, à la fermeture du branchement existant et à la pose, à vos frais, d'un compteur en limite de domaine public sur la voie précitée.

## ARTICLE 17. Raccordement des voies privées

Le raccordement au réseau public des voies privées, lotissements et autres opérations groupées de construction est traité comme la création d'un branchement neuf.

Dans le cas où le lotisseur ou l'aménageur demande l'intégration du réseau privé dans le patrimoine public, les suites données à cette requête sont à notre libre discrétion. Les prescriptions applicables à cette démarche sont décrites dans en annexe.

## CHAPITRE V. VOTRE COMPTEUR

**On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.**

**Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.**

### ARTICLE 18. Dispositions générales

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de l'exploitant.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre et les caractéristiques du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez au moment de la prise de contrat.

S'il s'avère que votre consommation évolue et que votre compteur ne correspond plus aux besoins initialement définis, vous devrez adresser au service de l'eau une demande de changement de diamètre de compteur. L'Exploitant du service remplacera, à vos frais, le compteur en place par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent.

Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

### ARTICLE 19. Accessibilité

Le compteur et les équipements de relevé à distance sont en règle générale placés en limite du domaine public dans la niche prévue à cet effet et accessible depuis les voies publiques. Lorsque ce positionnement est impossible, l'emplacement retenu pour le compteur devra être accessible pour l'exploitant.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements bénéficiant d'un contrat d'individualisation, le compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible depuis les parties communes pour toute intervention.

### ARTICLE 20. La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. L'utilisateur peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur.

Pour ce faire, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage sur un banc accrédité COFRAC.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont à votre charge.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification, étalonnage et/ou expertise sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

### ARTICLE 21. L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- Le plomb de scellement a été enlevé,
- Il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s),
- Il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.),
- Il(s) est (sont) introuvable dans la niche compteur

### ARTICLE 22. Relevé du compteur

L'enregistrement de la consommation d'eau est assuré au moyen d'un système de comptage placé sur le branchement. Les modalités particulières applicables dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture en habitat collectif sont précisées en annexe.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée à votre compteur par lecture directe. Nous ne pouvons être tenus responsables ni des variations de ces consommations ni de leur surveillance.

Si, en période de relève nous ne pouvons accéder au compteur, nous laissons sur place un avis de passage vous informant que vous devez, dans les 5 jours : soit nous demander un rendez-vous, soit faire un auto-relevé et nous l'adresser.

Passé ce délai, nous estimons la consommation comme suit :

- > sur la base de celle de la dernière relève de la période correspondante
- > pour les nouveaux titulaires de contrat, sur la base des consommations relevées du prédécesseur, ou à défaut sur la base de la consommation moyenne nationale (source INSEE) et de la composition du foyer déclarée par le titulaire au moment de la souscription de son contrat de fourniture d'eau.

Le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du prochain relevé.

Lorsque vous rendez impossible l'opération de relève durant une année, nous vous mettrons en demeure de nous laisser accéder au compteur pour effectuer une lecture sous 30 (trente) jours en vous fixant un rendez-vous, faute de quoi, nous serons en droit de procéder à l'application de pénalités.

En cas de fonctionnement défectueux du compteur, la consommation est estimée sur la base de la relève de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente ou sur la base de celle de l'année en cours, dans le cas où il y a eu mesure de consommation faisant apparaître une évolution significative par rapport aux périodes précédentes.

En cas d'arrêt total ou partiel de la mesure de la consommation par blocage du compteur, celui-ci est changé à nos frais s'il s'agit d'un défaut du compteur.

Si en effectuant la relève, nous constatons une consommation anormale au regard de la réglementation en vigueur, vous serez avertis de cette situation.

Lorsque nous le jugeons nécessaire, nous pouvons assurer la relève par des dispositifs de relevés à distance qui sont installés par nos soins, à nos frais et restent notre propriété. Toutes les facilités doivent nous être accordées pour l'installation de ces dispositifs à l'intérieur ou, le cas échéant, à l'extérieur de l'immeuble.

A défaut de prise de rendez-vous ou au cas où l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur le jour du rendez-vous convenu en raison de votre absence, une pénalité dont le montant est précisé en annexe de ce règlement vous est facturée.

## CHAPITRE VI. VOS INSTALLATIONS PRIVEES

**On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus. Elles correspondent à la partie privée de votre branchement et à toutes les installations privées situées dans votre logement.**

### ARTICLE 23. Les caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt du client après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est recommandée.

Les installations privées 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, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau (voir Annexe).

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

### ARTICLE 24. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci 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 maintien en

conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

### ARTICLE 25. Surveillance des installations en domaine privé

Il vous appartient de surveiller périodiquement vos installations privées et notamment de vous assurer par de fréquentes lectures de votre compteur qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à une fuite sur votre réseau.

### ARTICLE 26. Prévention des retours d'eau depuis le domaine privé vers le domaine public

Les canalisations privées ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, d'entraîner la pollution sous quelque forme que ce soit du réseau public d'eau potable à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, ni de dégrader sur leurs parcours la qualité, le débit et la pression de l'eau.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, nous pouvons demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du clapet anti-retour qui fait partie du branchement. Ce disconnecteur sera d'un modèle NF, agréé par nos services et adapté au risque encouru de contamination. Il sera posé par l'entreprise de votre choix. Avant sa mise en service, nous effectuerons le contrôle des installations. Il vous appartient ensuite d'en assurer la surveillance et l'entretien conformément à la réglementation en vigueur qui prévoit actuellement une vérification annuelle de fonctionnement du dispositif.

Si un immeuble est alimenté par plusieurs branchements reliés à des conduites publiques, des vannes de partage maintenues constamment fermées et parfaitement étanches en service normal, sauf autorisation spéciale de notre part, sont placées sur les installations intérieures de manière à délimiter chacun des secteurs alimentés par un seul des branchements.

### ARTICLE 27. Pression, régulation de pression et débit de vos installations domestiques

Nous vous délivrons une pression minimale conforme à l'article R1321-58 du code de la santé publique (à savoir une hauteur

piézométrique au moins égale à 3 mètres soit 0,3 bars, à l'heure de consommation de pointe) en tout point du réseau de distribution d'eau potable public.

Vous devez vous informer de la pression du réseau de distribution public au droit de votre branchement afin de vous y adapter. L'installation et l'entretien des dispositifs de surpression ou de réduction de pression éventuellement nécessaires sont à votre charge. Ces dispositifs font partie des installations intérieures du titulaire et ne doivent en aucun cas être placés dans la niche à compteur sauf accord écrit de notre part. Si la pose d'un surpresseur s'avère nécessaire, elle devra faire l'objet d'une acceptation préalable par notre service. Le surpresseur devra comporter au minimum une bêche tampon en amont pour, d'une part, ne pas aspirer mécaniquement l'eau du réseau public et, d'autre part, empêcher les retours d'eau sur-pressée vers le réseau public d'eau potable.

Vous n'êtes pas en droit d'exiger une pression constante. Vous devez en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

> des variations pouvant survenir à tout moment en service normal  
> une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de vos installations intérieures,

Le débit maximal dont vous pouvez disposer est celui fourni par votre branchement. Vous ne pouvez en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau, sauf autorisation expresse de l'exploitant du service.

## **ARTICLE 28. Alimentation par une eau ne provenant pas du réseau public**

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie (Conformément au décret n°2008-652 du 2 juillet 2008).

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

En cas de suspicion de communication et /ou d'analyse non conforme au voisinage de l'installation sur le réseau public, l'exploitant du service procède au contrôle de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie.

Dans ce cadre vous serez tenu de donner à l'exploitant un plein accès à vos installations.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

## **ARTICLE 29. La réparation des fuites sur le domaine privé**

Par opposition au réseau public, il ne relève pas de la responsabilité de l'exploitant de palier aux fuites constatées sur les réseaux privés.

Toutefois dès lors que ce dernier détecte une anomalie sur des installations privées, il se rapprochera des propriétaires ou organisations de propriétaires identifiées pour les informer de la situation.

En cas de fuite sur des réseaux privés sans perturbation du service public, trois situations sont à distinguer :

1. La fuite est située après compteur avec contrat de fourniture d'eau (général ou individuel) : l'exploitant notifie au(x) gestionnaire(s) privé(s) une mise en demeure de réparation. Ces derniers pourront selon le cas et après réparation dans les délais impartis, solliciter un écrêtement ou un dégrèvement sur leur consommation.
2. La fuite se situe après un compteur général sans contrat de fourniture d'eau. Dans ce cas l'exploitant s'adressera aux gestionnaires privés comme explicité ci-dessous
  - a. Dès détection de la fuite l'exploitant notifie au ou au(x) gestionnaire(s) privé(s) une mise en demeure de réparation. Ce courrier rappellera en outre aux propriétaires leurs obligations en matière de gestion des parties privées et de prise de contrat de fourniture d'eau pour le compteur général. La fuite devra être réparée sous 15 jours.
  - b. Passé le délai de 15 jours en cas de non réparation : L'exploitant envoie aux copropriétaires un courrier de rappel de mise en demeure et initie la facturation des volumes comptés au compteur général aux indivis. En outre, afin de limiter l'encours financier pour les propriétaires, il procède à la limitation du débit au compteur général (ce dernier devant toutefois rester conforme aux dispositions du règlement du service).
  - c. Passé un délai de deux mois sans réparation l'exploitant initie une démarche de mise en place de travaux d'office à l'encontre des propriétaires concernés
3. La fuite ne se situe pas après un compteur général (ce dernier est absent) mais au sein des parties communes d'une copropriété (organisée ou non). Dès détection de la fuite l'exploitant notifie au(x) gestionnaire(s) privé(s) une mise en demeure de réparation. Ce courrier rappellera en outre aux propriétaires leurs obligations en matière de gestion des parties privées. Dans ce cas l'exploitant pourra procéder à la mise en conformité par modification du branchement suivant les dispositions du présent règlement. Il pourra en outre, sans obligation de sa part et lorsque l'intérêt du service public est mis en jeu, procéder à la réparation de la fuite en domaine privé. Dans ce cas la réparation de fuite se réalisera sur autorisation des propriétaires / gestionnaires concernés et à la charge du service public.

Pour rappel, l'absence de contrat de fourniture d'eau ne s'oppose pas au paiement des sommes dues. Dans le cas de consommations comptées au niveau d'un compteur général sans contrat, les sommes dues seront adressées aux propriétaires concernés par division du montant total par le nombre de propriétaires.

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat de fourniture d'eau auprès du Service de l'Eau.

### ARTICLE 30. Modalités générales de fourniture d'eau

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs individuels ou généraux dans le cadre de contrats de fourniture d'eau (sauf convention particulière).

Un contrat de fourniture d'eau et un branchement distinct sont obligatoires pour chaque construction indépendante ou contigüe. Un contrat de fourniture d'eau unique pourra toutefois être accordé pour plusieurs constructions implantées sur une même propriété ayant le même occupant ou la même affectation commerciale, artisanale, industrielle ou agricole.

Conformément aux dispositions législatives, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur.

Toutefois, si les installations existantes au droit de l'immeuble à desservir ne permettent pas de satisfaire les besoins en eau, y compris ceux de protection contre l'incendie, l'exploitant peut surseoir à accorder un contrat de fourniture d'eau ou limiter le débit du branchement jusqu'à la réalisation, aux frais du demandeur, des travaux de renforcement et/ou d'extension nécessaires pour satisfaire les besoins prévisibles.

### ARTICLE 31. Dispositions générales à l'ensemble des contrats de fourniture d'eau : la souscription

Toute livraison d'eau est subordonnée à la souscription d'un contrat de fourniture d'eau.

Le contrat de fourniture d'eau est personnel au souscripteur, lié à un branchement bien défini et à un usage spécifique ; il ne peut donc être transféré, ni à un tiers, ni à un autre branchement, ni à un autre usage.

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, les informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

La signature du contrat de fourniture d'eau vaut acceptation du présent règlement de service.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat de fourniture d'eau, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée (part variable) et au paiement de la part fixe (au prorata du nombre de jour d'ouverture du service).

Il est consenti pour une durée indéterminée à compter de ladite date d'effet et jusqu'à la demande de sa résiliation dans les conditions fixées au présent règlement.

La souscription d'un contrat de fourniture d'eau entraîne le paiement des différentes composantes tarifaires en vigueur sur le

service, à compter de la date de souscription et jusqu'à celle de résiliation.

Vous pouvez souscrire différents types de contrats de fourniture d'eau (eau domestique, eau d'arrosage, temporaire, défense incendie) selon l'usage souhaité.

Les modalités particulières applicables dans le cadre de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif sont précisées en Annexe.

### ARTICLE 32. Dispositions générales à l'ensemble des contrats de fourniture d'eau : la résiliation

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée (sauf contrats temporaires).

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier par écrit (internet ou courrier) sans préavis, auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. La résiliation prend effet au maximum dans un délai de 8 (huit) jours ouvrés à compter de votre demande.

A défaut de résiliation, vous serez tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ jusqu'à la résiliation de votre contrat.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt du client situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- Si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.
- Si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ou ni communiqué à l'Exploitant du service votre nouvelle adresse de présentation de facture.

#### Cas particuliers :

- Décès du titulaire

Si le titulaire d'un contrat décède, ses héritiers ou ayants droits reprennent de fait le contrat de la personne décédée. Ils peuvent en obtenir la résiliation dans les conditions habituelles. S'ils souhaitent conserver l'accès à l'eau existant, ils devront régulariser la situation en déposant une demande de contrat de fourniture d'eau à leur nom. Ce nouveau contrat sera signé dans les conditions prévues au présent règlement mais les demandeurs seront exonérés du paiement de la prime d'accès. En tout état de cause, les héritiers ou ayants droits restent redevables de toutes sommes dues en vertu du contrat de fourniture d'eau précédent. Nous devons être informés sans retard des intentions des héritiers ou ayants droits. A défaut nous pouvons résilier le contrat et fermer le branchement après mise en demeure de notre part.

- Règlement judiciaire ou liquidation de biens

Le règlement judiciaire, la faillite ou la liquidation judiciaire de biens du titulaire entraînent la résiliation du contrat de fourniture d'eau et la fermeture du branchement à la date du jugement, à moins que, dans le prononcé du jugement, le mandataire judiciaire ne nous ait demandé par écrit, de continuer la fourniture en eau en nous remettant une provision destinée à garantir le paiement des sommes dues par suite de la continuation du service. En cas de redressement judiciaire prononcé par le tribunal compétent, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et l'exploitant pour établir la facture d'arrêt de compte. A défaut de relevé contradictoire, le relevé effectué par

notre agent fait foi. En cas de relève impossible, l'arrêté des comptes est calculé sur la base d'une estimation des consommations antérieures dûment relevées, ce dans la limite des 5 (cinq) ans qui précèdent. La continuité de l'activité pendant la période d'observation ou de redressement fait l'objet d'une nouvelle facturation, dans le cadre du même contrat de fourniture d'eau que précédemment.

Lorsque le redressement judiciaire est assorti d'un contrat de location-gérance, un nouveau contrat doit être souscrit par le locataire – gérant dûment autorisé par le mandataire judiciaire, conformément aux dispositions légales.

- Demande de résiliation pour le contrat d'un compteur général :

Dès lors que des résidences principales disposant d'un usage de l'eau domestique se situent en aval d'un compteur général, le titulaire du contrat de fourniture en question ne pourra effectuer de résiliation sans repreneur. La résiliation demandée ne pourra intervenir que lorsque le service de l'eau disposera d'une demande de contrat par un nouveau titulaire. La nouvelle demande venant assurer la continuité du service dès la résiliation validée, sans vacance.

A défaut le service ne pourra donner suite à ce type de demande.

- Infraction au règlement en lien avec un contrat d'arrosage :

Dès lors qu'un usager se rendra coupable d'une infraction au règlement impliquant l'application d'une pénalité de type 3 pour un usage d'arrosage, le service sera en droit de procéder à son initiative à la résiliation du contrat de fourniture d'eau d'arrosage. En outre, l'usager ne pourra prétendre souscrire de nouveau à cet usage de l'eau dans les 3 années qui suivent la constatation de l'infraction pénalisée.

## **ARTICLE 33. Dispositions générales à l'ensemble des contrats de fourniture d'eau : La protection de vos données**

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat de fourniture d'eau et du Service de l'Eau.

Les informations recueillies pour la fourniture du service sont conservées pendant une durée de 5 ans après le terme de votre contrat. Elles sont traitées par le service consommateurs de l'Exploitant du service et ses sous-traitants : accueil téléphonique, réalisation des interventions, facturation, encaissement, recouvrement, gestion des contentieux. Elles sont également destinées aux entités contribuant au Service de l'Eau.

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail ;

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL.

## **ARTICLE 34. Dispositions spécifiques au contrat de fourniture d'eau domestique**

Pour l'usage de l'eau destiné à la consommation humaine et aux usages domestiques vous devrez souscrire un contrat de fourniture d'eau domestique.

Les contrats de fourniture d'eau de compteurs généraux sont assimilés à des contrats de fourniture d'eau domestique.

## **ARTICLE 35. Dispositions spécifiques au contrat de fourniture d'eau arrosage**

Pour les usages de l'eau destinés à l'arrosage (ou à un autre usage ne générant pas de rejet au réseau d'assainissement) le service propose aux usagers la possibilité de bénéficier d'un contrat de fourniture d'eau spécifique dit « arrosage ».

Pour bénéficier de ce service, un branchement dédié, distinct de celui dévolu à l'usage domestique est exigé.

Les conditions de souscription et de résiliation sont celles des contrats domestiques.

Ces branchements, par opposition aux branchements domestiques, pourront être fermés par la régie de l'eau dès lors qu'un arrêté préfectoral instaurera une interdiction d'usage de l'eau à des fins d'arrosage.

Le service des eaux est autorisé à contrôler les installations privées pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage du branchement spécialisé « arrosage ». En cas de fraude le service de l'eau pourra procéder à la résiliation du contrat de fourniture d'eau d'arrosage de l'usager. Dans ce cas, ce dernier ne pourra prétendre à souscrire un nouveau contrat de fourniture d'eau d'arrosage pendant une période de 5 années, sera redevable des frais de résiliation et de dépose nécessaires à la résiliation et se verra appliquer les pénalités prévues par le règlement.

Si vous souhaitez souscrire un contrat de fourniture d'eau d'arrosage après un compteur général, cette possibilité ne vous sera offerte que dans le cas d'un contrat d'individualisation de l'ensemble collectif. Le contrat de fourniture d'eau arrosage sera liée à un branchement et un compteur dédié inclus à l'individualisation.

Après un compteur général et sans contrat d'individualisation, la possibilité de souscrire un contrat de fourniture d'eau arrosage n'est pas offerte car il est impossible pour l'exploitant de distinguer les consommations d'arrosage des autres consommations.

## **ARTICLE 36. Dispositions spécifiques au contrat de fourniture d'eau temporaires**

Il existe deux types de contrats de fourniture d'eau temporaires qui peuvent être accordés, pour une durée limitée sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

Le contrat de fourniture d'eau de chantier : il est accordé aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion est réalisé à leurs frais.

Pour ces branchements, vous pourrez souscrire un contrat de fourniture d'eau de chantier. Le contrat de fourniture d'eau de chantier sera limité à la période de chantier sans rejet à l'assainissement. Ce délai passé il sera résilié au profit du contrat correspondant au besoin de l'usager.

Le contrat de fourniture d'eau forain : pour des manifestations ponctuelles autorisées par la Collectivité sur la voie publique, l'organisateur est invité à solliciter un contrat de fourniture d'eau forain auprès de l'Exploitant du service. L'Exploitant installe un ensemble mobile de comptage avec disconnexion permettant l'alimentation en eau de la manifestation en contrepartie du paiement d'un acompte. Cette installation fera l'objet d'un constat contradictoire en deux exemplaires (un pour le service, un pour le titulaire).

La manifestation terminée, l'organisateur est tenu de débrancher et rapporter l'ensemble mobile à l'Exploitant du Service. Cette restitution fera l'objet d'un constat contradictoire en deux exemplaires (un pour le service, un pour le titulaire).

Dès lors le titulaire établit la facture définitive dont le paiement incombe à l'organisateur. La facture définitive sera calculée sur la base de l'index de consommation constaté à restitution de l'ensemble mobile de comptage. L'organisateur sera facturé par application la tarification relative aux abonnements domestiques (frais d'accès au service, part fixe et part variable).

La part tarifaire relative à l'assainissement ne sera pas facturée en l'absence de rejet aux collecteurs publics d'eaux usées. Dans le cas contraire elle sera facturée au titulaire

### **ARTICLE 37. Dispositions spécifiques au contrat de fourniture d'eau pour la défense incendie**

Pour les usages de l'eau destinés à la protection incendie privée le service peut, si elle juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, proposer aux usagers la possibilité de bénéficier d'un contrat de fourniture d'eau spécifique dit « Défense incendie ».

Pour bénéficier de ce service, un branchement dédié, distinct de celui dévolu aux autres usages de l'eau est exigé. Tout branchement dédié sera équipé d'un compteur dévolu uniquement au comptage des volumes de défense incendie.

Les conditions de souscription sont celles des contrats domestiques. Les conditions de résiliation des contrats de défense incendie sont spécifiées dans l'annexe relative à la défense incendie.

Le service de l'eau est autorisé à contrôler les installations privées pour vérifier qu'il n'est fait aucun autre usage du branchement spécialisé « Défense incendie ». En cas de fraude l'utilisateur se verra appliquer les pénalités prévues par le règlement.

Après un compteur général et sans contrat d'individualisation, la possibilité de souscrire un contrat de fourniture de défense incendie n'est pas offerte car il est impossible pour l'exploitant de distinguer les consommations dédiées à la défense incendie des autres consommations.

### **ARTICLE 38. Dispositions spécifiques au contrat de fourniture d'eau pour les bornes de puisage**

Dès lors que l'exploitant propose un service de bornes de puisage, les professionnels situés sur la commune du service ou non, pourront souscrire un contrat de fourniture d'eau pour borne de puisage.

Ce contrat permettra le prélèvement d'eau sur l'ensemble des bornes de puisage du service.

L'autorisation de prélèvement d'eau à la borne se réalise, pour les titulaires, par l'achat de crédit en m3 auprès du service. Les m3 seront crédités sur des badges. Chaque badge aura un identifiant unique lié au titulaire. L'achat du (des) badge(s) est à la charge du titulaire.

Le prêt de badge à un tiers autre que le titulaire du contrat est interdit.

### **ARTICLE 39. Dispositions spécifiques à la fourniture d'eau des ensembles collectif**

Les immeubles collectifs peuvent demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service consommateurs.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au Service de l'Eau.

• Contrats de fourniture d'eau pour les immeubles collectifs et ensemble immobilier

En application de l'article 93 de la loi "Solidarité et renouvellement urbain" du 13 décembre 2000 et du décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, deux modes de gestion des contrats de fourniture d'eau en immeuble collectif ou ensemble immobilier sont proposés :

> Gestion générale de la fourniture d'eau : un contrat de fourniture d'eau est souscrit soit par son propriétaire, soit par son syndicat de copropriétaires ou leur mandataire pour l'ensemble de la construction ou du regroupement de construction dont les consommations sont enregistrées par un compteur général. Dans ce cas, les occupants des logements ne sont pas les titulaires d'un contrat de fourniture d'eau auprès de la Régie de l'Eau, les consommations étant relevées au compteur général.

> Gestion individuelle de la fourniture d'eau : un compteur individuel permet de mesurer les consommations de chaque logement, local ou parties communes (fontaines, point d'eau, arrosage, ...). Le titulaire du contrat de fourniture d'eau individuel associé à ce compteur est le propriétaire, le locataire, le gestionnaire ou l'occupant du logement, du local ou des parties communes. Le compteur général est maintenu obligatoirement et donne lieu à un contrat de fourniture d'eau. Cette gestion nécessite qu'une demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau soit déposée selon les modalités définies en annexe.

Dans le cas d'un immeuble collectif ou ensemble immobilier individualisé qui ne dispose pas du compteur général nécessaire à sa facturation, ce dernier sera à créer. Cette mise en conformité sera réalisée suivant les dispositions prévues pour les modifications de branchement.

Toute individualisation d'un ensemble privé non liée à un compteur général devra être mise en conformité par la création de cet équipement. Il incombera dès lors aux propriétaires ou à leurs représentants de s'organiser pour souscrire le contrat de fourniture d'eau du compteur général. Après création, la gestion des contrats situés en aval du compteur général sera réalisée selon l'un des deux modes de gestion des contrats en immeuble collectif proposés ci-avant, selon le choix des usagers. Dans le cas d'une gestion générale de la fourniture d'eau les compteurs individuels seront déposés par l'exploitant.

## **CHAPITRE VIII. VOS FACTURES**

**Vous recevez au minimum 2 factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.**

### **ARTICLE 40. La présentation de la facture d'eau**

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la facture comporte également des sommes ou redevances perçues pour le compte d'autres organismes publics.

Votre facture inclut également une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA aux taux en vigueur.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

Si votre contrat de fourniture d'eau relève de variantes tarifaires en cours sur le service dont vous dépendez (incendie, arrosage, domestique, temporaire...) la tarification correspondante vous sera appliquée.

L'Exploitant du service fera bénéficier des mêmes conditions, les usagers placés dans une situation identique à l'égard du service.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service.

## **ARTICLE 41. Votre consommation d'eau (part variable).**

La part variable de votre facture correspondant à votre consommation d'eau est établie à partir des index de consommation relevés par votre compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée. L'exploitant ne sera toutefois pas tenu d'accorder cette gestion dérogatoire.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

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 l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- Soit, par lecture directe de votre compteur,
- Soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une disposition spécifique prévue par l'exploitant du service public.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion des dispositifs de plafonnement de la facture d'eau dont vous pourriez bénéficier et de leurs conditions d'application.

Votre consommation est facturée à terme échu.

## **ARTICLE 42. L'abonnement et la location de votre compteur (part fixe).**

Votre facture comprend un abonnement (participation aux charges d'acheminement de l'eau via le réseau public) et une location de compteur (financement du compteur). Ces deux composantes constituent la part fixe de votre facture.

En cas de période incomplète (début ou fin de contrat en cours de période de consommation), il vous est facturé au prorata temporis.

## **ARTICLE 43. Prestations techniques sur devis**

Outre votre facture d'eau, toute demande d'intervention technique (création ou modification d'équipements) sur la partie publique des branchements, la niche compteur ou le compteur fera l'objet d'une facture.

Les prestations à la charge des propriétaires seront facturées sur la base du devis accepté par vous et en application des tarifs en vigueur sur le service (voir tarif des prestations).

## **ARTICLE 44. L'actualisation des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Par décision de la Collectivité,
- Sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

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 au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

## **ARTICLE 45. Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

**En cas d'erreur dans la facturation**, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances, d'un remboursement si votre facture a été surestimée.

## **ARTICLE 46. Tarification sociale de l'eau**

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, dès lors qu'une tarification sociale est instaurée par l'exploitant, vous pourrez solliciter ce dernier pour en bénéficier, en application des dispositions en vigueur.

## **ARTICLE 47. En cas de non-paiement**

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est transmise aux services de mise en recouvrement en vigueur chez l'exploitant.

En outre, dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné l'alimentation en eau peut être interrompue/réduite jusqu'au paiement des factures dues. La part fixe continue à être facturée durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

## **ARTICLE 48. Factures de faible montant**

Lorsque la somme due par un usager pour une période de facturation est inférieure au coût de recouvrement du service, la dette pourra être reportée sur la période de facturation suivante.

Dans ce cas, l'usager ne recevra pas de facture pour la période concernée. Cette disposition ne sera pas appliquée pour les factures de solde suite à résiliation de contrat.

# CHAPITRE IX. VOTRE APPROVISIONNEMENT EN EAU SUBIT DES PERTURBATIONS

## ARTICLE 49. Généralités concernant les perturbations de la distribution d'eau

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général ou en cas de force majeure, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption ou une modification de la fourniture d'eau. Les variations des qualités physique ou chimique de l'eau sont acceptées dans la mesure où elles répondent à la réglementation en terme de potabilité de l'eau.

L'exploitant du service ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure ou à une situation d'urgence y compris l'interruption de fourniture due au gel, à une pollution, à des ruptures de canalisations.

L'interruption de service ne donne pas lieu à indemnisation.

Pendant tout arrêt d'eau (programmé ou non), vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. Vous devrez de même prendre les précautions nécessaires pour éviter tout accident aux appareils, et en particulier, à ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation en eau continue. 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 de service.

Les établissements sensibles et les personnes malades (exemple dialysés) nécessitant pour leur soin une alimentation en eau continue sont invités transmettre leurs coordonnées précises à l'exploitant du service. Sauf cas de force majeure, l'exploitant du service informera spécifiquement les usagers s'étant signalés de toute coupure d'eau programmée. La responsabilité de l'exploitant du service ne pourra être engagée en l'absence de signalement à ses services.

> mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

A la demande des services sanitaires, l'exploitant du service pourra :

> distribuer de l'eau potable dans un conditionnement qui sera défini par les autorités compétentes aux usagers sensibles qui lui auront été désignés.

> apporter des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

## ARTICLE 50. Eau non conforme aux critères de potabilité

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, l'exploitant du service est tenu de :

> vous communiquer selon les textes en vigueur toutes les informations émanant des autorités sanitaires en fonction de la nature et du degré du risque afin de vous permettre de prendre toutes les précautions nécessaires

## ARTICLE 51. Continuité de service en cas de fuite

En cas de fuite sur branchement en partie publique, vous devez prévenir l'exploitant du réseau immédiatement par téléphone (coordonnées sur facture d'eau). Il interviendra au plus tôt et vous donnera éventuellement les instructions d'urgence nécessaires. La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est réalisée uniquement par l'exploitant et vous est interdite tout comme aux entreprises travaillant pour votre compte. Dans le cas où la desserte en eau est interrompue ou partiellement affectée de manière non prévisible (ex : rupture de canalisation), il mettra en œuvre les actions nécessaires à son rétablissement suivant les dispositions prévues pour les interruptions de service dès la découverte du sinistre.

En cas de fuite dans votre installation privée (en aval du joint après compteur), vous n'êtes autorisé qu'à fermer le robinet après compteur. Toutefois l'exploitant peut interrompre la distribution de l'eau en raison d'un risque de préjudice à la sécurité des personnes et des biens, ceci notamment en cas :

> de danger immédiat pour la sécurité publique ou les biens  
> d'accumulation d'eau submergeant l'orifice de fuite et pouvant entraîner un risque de retour d'eau polluée vers les canalisations publiques en cas de baisse de pression dans le réseau  
Dans ces deux dernières situations, la coupure peut intervenir sans préavis.

L'Exploitant du service se réserve en outre le droit d'imposer la réparation d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public ou mettant en danger la sécurité publique. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, L'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

# Annexe 1 : Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements

L'article 93 de la loi 2000-1208 du 13 décembre 2000 impose à tout service public de distribution d'eau de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à la demande du propriétaire ou gestionnaire d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements. Il impose également au demandeur d'informer les locataires éventuels et de prendre à sa charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation.

Préalablement à toute demande, l'exploitant se tient disponible pour un rendez-vous d'information visant à examiner l'opportunité et la faisabilité de la mise en place d'une individualisation.

## 1. Les processus de l'individualisation

Le processus de négociation pour l'individualisation des contrats entre le service public de distribution d'eau et le demandeur se décompose en quatre étapes :

- étape 1 : Le demandeur adresse une demande préliminaire d'individualisation à l'exploitant.
- étape 2 : Le service public de distribution d'eau lui indique si les conditions sont remplies et précise si nécessaire les travaux complémentaires à réaliser ;
- étape 3 : Le demandeur informe les locataires, confirme sa demande et réalise les travaux ;
- étape 4 : Le service public de distribution d'eau procède à l'individualisation des contrats.

### 1.1. La demande préliminaire

Le demandeur qui souhaite l'individualisation des contrats de fourniture d'eau établit un dossier technique composé :

- Un extrait cadastral faisant apparaître le nombre de lot à individualiser
- Le nombre de compteur individuels projeté
- D'une description technique et géométrique (plan détaillé des canalisations, logements desservis, etc.) de ses installations existantes.
- Si nécessaire, et **au regard des prescriptions exigées par le service public** il établit et joint au dossier un programme de travaux pour rendre ses installations conformes à ces prescriptions.

Cet envoi est remis au service :

- Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception
- En main propre au service usager consécutivement à une prise de rendez-vous (dans ce cas il sera remis au demandeur un accusé de dépôt)
- Par mail à l'adresse du service (dans ce cas le service accusera réception du dossier)

Dans une copropriété, l'assemblée générale des copropriétaires autorise la réalisation de l'étude technique et, le cas échéant, l'établissement du programme de travaux.

Un copropriétaire ne peut adresser en son seul nom une demande d'individualisation au service public de distribution d'eau.

### 1.2. L'instruction de la demande

Le service public de distribution d'eau instruit cette demande. Il dispose d'un délai de quatre mois pour vérifier la conformité des installations et, si nécessaire, du programme de travaux aux prescriptions qu'il a établies. Il indique, le cas échéant, les modifications à apporter au projet. Il peut demander au demandeur de procéder à une visite des installations. Il peut également

demander des informations complémentaires. Dans ce dernier cas, la réponse du demandeur apportant ces informations déclenche à nouveau le délai de quatre mois.

Il transmet en même temps les conditions d'organisation et d'exécution du service (règlement de service et conditions tarifaires et modèle de contrat). Cette transmission permet au demandeur d'en informer, selon les cas les copropriétaires, ou les locataires.

Dès l'approbation du dossier technique par le service de l'eau, le demandeur peut confirmer sa demande.

### 1.3. La confirmation de la demande

a) Lorsque le propriétaire de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier est unique, il informe les locataires de son projet d'individualisation en précisant sa nature et ses conséquences techniques et financières.

b) Dans une copropriété, la décision définitive portant d'une part sur la demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau et d'autre part sur la réalisation des travaux nécessaires, doit être votée. Avant transmission de la demande au service public de distribution d'eau, les copropriétaires sont tenus d'informer leurs locataires éventuels de la prochaine individualisation des contrats de fourniture d'eau, en leur précisant les conséquences techniques et financières. Dans le cas d'un logement locatif, le contrat individuel est conclu entre le locataire et le service public de distribution d'eau, sauf accord différent entre le bailleur et le locataire.

L'information des locataires (comme celle des copropriétaires non présents à l'assemblée générale) ne doit pas être négligée afin de faciliter par la suite la signature des contrats individuels.

Dans les cas a) et b) le demandeur confirme sa demande auprès du service public de distribution d'eau, en lui faisant parvenir :

- Le dossier technique approuvé.
- Une note indiquant les conditions dans lesquelles les locataires ont été informés du projet
- L'échéancier prévisionnel de réalisation des travaux.
- Une liste détaillant l'identité et l'adresse des copropriétaires, pour les logements loués les bailleurs devront fournir l'identité et l'adresse de leurs locataires.

Cet envoi est remis au service :

- Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception
- En main propre au service usager consécutivement à une prise de rendez-vous (dans ce cas il sera remis au demandeur un accusé de dépôt)
- Par mail à l'adresse du service (dans ce cas le service accusera réception du dossier)

Le service de l'eau accusera réception du dossier de confirmation et indiquera au demandeur son accord ou son refus motivé du dossier. Le service de l'eau dispose d'un délai d'un mois pour répondre au demandeur.

En cas de refus le demandeur pourra redéposer un dossier de demande amendé.

Dès la demande confirmée et acceptée, le demandeur fait réaliser les travaux éventuellement nécessaires par le prestataire de son choix.

#### 1.4. L'individualisation des contrats

À l'issue des travaux et dès la réception des travaux prononcée par le demandeur, ce dernier informe le service de l'eau de la fin des opérations de mise en conformité de ses installations techniques.

En l'absence de travaux et si des compteurs sont déjà présents et conservés, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du demandeur. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des numéros décompteurs correspondant à chaque logement et des index relevés pour chaque logement.

Si des travaux ont été réalisés ou pour une installation neuve le distributeur d'eau effectuera une visite de réception et de contrôle visant à vérifier la mise en conformité des installations : canalisations, poste de comptage, robinet d'arrêt, robinet d'isolement, clapet anti-retour, ainsi que le repérage des installations.

Le service public de distribution d'eau soumet au demandeur un contrat d'individualisation dans un délai de deux mois à compter de la date de notification de la réception des travaux par le demandeur ou de la date de réception de la confirmation de la demande en cas d'absence de travaux. Toutefois, le demandeur et le service public de distribution d'eau peuvent convenir d'un autre délai.

Le passage effectif à l'individualisation **est conditionné à la signature par le demandeur du contrat d'individualisation**. Ce document transmis par l'exploitant au demandeur devra impérativement lui être retourné signé. L'individualisation ne pourra être mise en place qu'une fois ce dernier réceptionné.

Ce contrat précise notamment les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire de contrat selon les conditions tarifaires générales en vigueur. Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

À compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un titulaire du Service de l'Eau.

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et installations d'eau des parties communes de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier. Les limites de responsabilité entre le service public et les propriétaires privés sont définies conformément aux dispositions générales du règlement de service.

#### 2. Processus simplifié pour les copropriétés déjà entièrement équipées de compteur de l'exploitant et demandant une individualisation

Dans le cas spécifique des copropriétés déjà entièrement équipées de compteurs de l'exploitant et demandant une individualisation, une procédure simplifiée sera adoptée.

Cette procédure pourra s'appliquer aux copropriétés déjà individualisées mais de manière non conforme (absence de compteur général en amont des compteurs individuels situés en domaine privé) et nouvellement mises en conformité. Il faut toutefois noter que les demandeurs éligibles à la procédure simplifiée ne seront pas tenus d'y souscrire et pourront utiliser la procédure détaillée au point 1.

#### 2.1. La demande préliminaire

Le demandeur qui souhaite l'individualisation des contrats de fourniture d'eau établit un dossier technique composé :

- Un extrait cadastral faisant apparaître le nombre de lot à individualiser
- Le nombre de compteur individuels projeté
- Une note indiquant les conditions dans lesquelles les locataires ont été informés du projet (L'information des locataires, comme celle des copropriétaires non présents à l'assemblée générale, ne doit pas être négligée afin de faciliter par la suite la signature des contrats individuels.)
- Une liste détaillant l'identité et l'adresse des copropriétaires, pour les logements loués les bailleurs devront fournir l'identité et l'adresse de leurs locataires.

Cet envoi est remis au service :

- Par lettre recommandée avec demande d'avis de réception
- En main propre au service usager consécutivement à une prise de rendez-vous (dans ce cas il sera remis au demandeur un accusé de dépôt)
- Par mail à l'adresse du service (dans ce cas le service accusera réception du dossier)

Un copropriétaire ne peut adresser en son seul nom une demande d'individualisation au service public de distribution d'eau.

Dans le mois suivant la demande le service transmet au demandeur les conditions d'organisation et d'exécution du service (règlement de service, conditions tarifaires et modèle de contrat). Cette transmission permet au demandeur d'en informer selon les cas les copropriétaires ou les locataires.

En l'absence de travaux et si des compteurs sont déjà présents et conservés l'Exploitant du service effectuera, dans le mois suivant la demande, un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du demandeur. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des numéros décompteurs correspondant à chaque logement et des index relevés pour chaque logement.

#### 2.2. L'individualisation des contrats

À compter de la date du relevé contradictoire, le service public de distribution d'eau soumet au demandeur un contrat d'individualisation dans un délai d'un mois. Toutefois, le demandeur et le service public de distribution d'eau peuvent convenir d'un autre délai.

Le passage effectif à l'individualisation **est conditionné à la signature par le demandeur du contrat d'individualisation**. Ce document transmis par l'exploitant au demandeur devra impérativement lui être retourné signé. L'individualisation ne pourra être mise en place qu'une fois ce document réceptionné.

Ce contrat précise notamment les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Dans ce cas (compteurs déjà en place) les frais d'accès ne sont pas exigés pour les logements individualisés.

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et installations d'eau des parties communes de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier. Les limites de responsabilité entre le service public et les propriétaires privés sont définies conformément aux dispositions générales du règlement de service.

### 3. Mesure et facturation des consommations particulières

L'ensemble des consommations de l'immeuble conformément au règlement de service fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé en limite du domaine public.

Le propriétaire ou le syndic est redevable :

- Des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques (par exemple les consommations dans les parties communes),
- De la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- Des abonnements et locations de compteurs pour les compteurs spécifiques et de la location de compteur uniquement pour le compteur général

Le propriétaire/ le Syndic fera parvenir au service de l'eau un formulaire de demande de contrat de fourniture de l'eau pour le compteur général et les compteurs spécifiques qui n'en feraient pas encore l'objet.

### 4. Gestion des départs au sein d'une individualisation

En cas de départ d'un titulaire de contrat individuel, une demande de résiliation doit être adressée au service de l'eau par le titulaire collectif ou le titulaire individuel.

Les frais de pose et dépose de compteurs à l'intérieur de l'individualisation seront facturés aux usagers individuels demandeurs ou à défaut à titulaire du contrat du compteur général.

### 5. Résiliation d'un contrat d'individualisation

En cas de résiliation d'un contrat d'individualisation le propriétaire ou le syndic ne pourra pas résilier le contrat du compteur général. Dès résiliation du contrat d'individualisation la totalité des consommations en aval du compteur général seront facturées au titulaire collectif. En outre, la résiliation du contrat d'individualisation entraîne la résiliation de l'ensemble des contrats individualisés.

L'exploitant procédera à la reprise des compteurs individuels qu'il a fournis en début d'individualisation. Si le titulaire souhaite faire une répartition de la consommation facturée au compteur général il devra s'équiper à sa charge de décompteurs privés. Ces équipements ne seront pas gérés, ni fournis par l'exploitant.

## Annexe 2 : Prescriptions techniques d'intégration des réseaux existant ou à créer au patrimoine public

La collectivité compétente en matière d'eau potable dispose d'une pleine liberté pour décider de l'incorporation des réseaux intérieurs privés d'adduction d'eau à son patrimoine. Ce faisant, le service public d'eau potable est en mesure de fixer les conditions préalables à l'incorporation d'un réseau intérieur à son patrimoine. La présente annexe vise à fixer ces conditions.

Il faut noter que l'intégration de la voirie n'entraîne pas l'incorporation des réseaux d'eau potable. Dans tous les cas la rétrocession au domaine public de réseaux d'eau potable privés, si elle est prononcée, s'effectuera à titre gratuit.

### 1/ Prescriptions techniques d'intégration de réseaux privés existants au domaine public

Toute demande d'intégration d'une canalisation d'eau potable dans le domaine public est à adresser à la collectivité compétente en matière d'eau potable.

Dans le cas d'un avis préalable favorable, toute rétrocession sera conditionnée à un audit des installations aux frais du demandeur.

L'audit portera sur la vérification des points suivants :

- > l'existence d'un compteur général sous regard en limite du domaine public et des réseaux à rétrocéder,
- > l'existence d'un robinet vanne en limite du domaine public et des réseaux à rétrocéder,
- > l'existence d'un plan de récolement des réseaux permettant de localiser avec une incertitude inférieure à 20 cm des réseaux, organes et ouvrages,
- > la mise à la cote des ouvrages et organes réseaux,
- > la conformité des ouvrages au sens du présent règlement,
- > la fourniture d'une liste du matériel utilisé pour les branchements et réseaux si disponible (documentations et fournisseurs),
- > la fourniture d'essai bactériologique réalisés par un laboratoire agréé sur chaque branchement desservi

Le service de l'eau contrôle sur site l'exactitude des informations transmises. En cas, de manquement ou d'anomalie sur l'un des points de l'audit, il reviendra à l'aménageur, au lotisseur, au propriétaire-bailleur ou à la copropriété de réaliser à ses frais les interventions nécessaires à la correction des désordres constatés.

L'exploitant réalisera en fin de travaux et préalablement à toute intégration au domaine public, une réception des travaux. Il vérifiera à cette occasion la conformité des réalisations et la complétude du dossier à fournir. A l'issue de ces vérifications, l'exploitant du service de l'eau formalisera auprès de la collectivité son avis sur la poursuite de la procédure.

Suite à cet avis du service de l'eau, la collectivité compétente pourra établir une convention d'incorporation des ouvrages au patrimoine public. Les réseaux ne deviendront publics qu'à réception par l'exploitant des réseaux de ce document visé par les différentes parties.

Ces dispositions ne sont pas applicables aux installations privatives des immeubles situés sous domaine privé.

En cas de refus d'intégration de la canalisation privée par la Régie de l'eau dans le domaine public, un compteur général sera posé en limite de propriété. Un contrat de fourniture d'eau sera pris par le propriétaire bailleur ou la copropriété. Les compteurs existants seront soit transférés au propriétaire, soit conservés dans le cadre de l'individualisation (voir annexe)

### 2/ Prescriptions techniques d'intégration de réseaux nouvellement créés.

Les travaux sont réalisés sous la maîtrise d'ouvrage des aménageurs et lotisseurs dans les conditions fixées par le code de l'urbanisme pour la réalisation de nouveaux équipements des services publics après acceptation technique du projet par la Régie de l'eau et les services concernés.

Ce dossier du projet comportera au minimum :

- > plan de masse géolocalisé en x.y.z localisant avec précision l'emplacement des canalisations, branchements et équipements d'eau mais aussi des autres réseaux. Ce plan matérialisera des espaces communs (sous lesquels seront implantées les canalisations et équipement à intégrer) et privés,
- > profil indiquant la profondeur de pose des canalisations, branchements et équipements d'eau mais aussi des autres réseaux,
- > les notes de calcul et études nécessaires au dimensionnement et au bon fonctionnement des réseaux,
- > cahier des charges techniques des travaux. **Les pièces techniques devront impérativement respecter les spécifications du cahier de prescriptions techniques du service de l'eau en matière de création de réseaux,**
- > cahier des charges des essais et des plans de récolement géolocalisé en x.y.z permettant de s'assurer de l'application des bonnes règles de pose,
- > Le programme des essais de réception.

L'exploitant tient à disposition des aménageurs et lotisseurs le cahier de prescription technique destiné à les accompagner dans la conception des ouvrages.

Dans le cas où certains ouvrages transférés resteraient sous domaine privé, la rétrocession est également conditionnée à la conclusion, aux frais du lotisseur, des conventions de servitude d'exploitation des dits ouvrages au bénéfice de la Collectivité.

L'exploitant examinera le dossier de projet et rendra un avis détaillé préalable à toute réalisation de travaux.

En cas d'avis défavorable, le pétitionnaire pourra proposer un nouveau dossier de projet visant à corriger les anomalies bloquantes soulevée par l'exploitant.

En cas d'avis favorable, le pétitionnaire pourra débiter les travaux en s'engageant à respecter l'intégralité des dispositions du dossier ayant reçu un avis favorable.

L'exploitant réalisera en fin de travaux et préalablement à toute intégration au domaine public, une réception des travaux. Il vérifiera à cette occasion la conformité des réalisations et la complétude du dossier à fournir (documents requis listés ci-avant). A l'issue de ces vérifications, l'exploitant du service de l'eau formalisera auprès de la collectivité son avis sur la poursuite de la procédure.

Suite à cet avis du service de l'eau la collectivité compétente pourra établir une convention d'incorporation des ouvrages au patrimoine public. Les réseaux ne deviendront publics qu'à réception par l'exploitant des réseaux de ce document visé par les différentes parties.

Dans le cas contraire, l'installation ne sera pas intégrée au domaine public. Nous installerons alors un compteur général, à l'entrée du lotissement. Le réseau construit restera alors privé et soumis à un contrat de fourniture d'eau par le biais du compteur général.

## Annexe 3 : La défense contre l'incendie

Il doit être rappelé que les réseaux d'eau potable sont conçus pour leur objet propre : la distribution d'eau potable. La Défense Extérieure Contre l'Incendie (D.E.C.I.) est un objectif complémentaire qui doit être compatible avec l'usage premier de ces réseaux et ne doit pas nuire à leur fonctionnement, ni conduire à des dépenses hors de proportion avec le but à atteindre, en particulier pour ce qui concerne le dimensionnement des canalisations

### Défense incendie publique

La fourniture d'eau pour la lutte contre les incendies est gratuite pour les bouches et poteaux publics. Les opérations de surveillance, vérification, entretien et réparations des appareils publics sont à la charge unique de la Collectivité mais la manœuvre des robinets sous bouches à clé placés sur les canalisations alimentant ces appareils publics est strictement réservée à l'exploitant. Par ailleurs, la manœuvre et l'utilisation des poteaux et des bouches d'incendie sont strictement réservées au service sécurité de la Collectivité et aux services de lutte contre l'incendie. La responsabilité de l'exploitant ne pourra être engagée en cas d'infraction à ces dispositions.

Toute utilisation par tout autre usager sera sanctionnée par application des pénalités prévues à cet effet (voir annexe)

### Défense incendie privée

Le réseau de distribution d'eau potable n'a pas pour objet la défense contre l'incendie.

Nous pouvons consentir des contrats de fourniture d'eau pour lutter contre les incendies sous réserve, que le demandeur s'assure à son initiative et à sa charge :

- > de la souscription d'un contrat spécifique pour cet usage de l'eau (le contrat précisera le débit requis par l'utilisateur 30 m<sup>3</sup>/h ou 60m<sup>3</sup>/h),
- > de la conformité du réseau incendie privé à la réglementation en vigueur,
- > de la construction d'un branchement distinct et d'un système de comptage spécifique pour l'usage défense incendie,
- > de la compatibilité du réseau de distribution avec les besoins, débits et pressions demandés,
- > de la vérification tous les trois ans du bon état de marche des installations (y compris le débit et la pression). Le titulaire devra transmettre le rapport de cette visite au service DECI de la Métropole TPM,
- > le cas échéant, de travaux de mise en conformité des installations,
- > de l'alimentation des robinets d'incendie armés par une canalisation spéciale complètement indépendante des autres canalisations d'alimentation générale de l'établissement et exemptes de tout orifice de puisage autres que ceux intéressant les moyens de secours et d'essais contre l'incendie.

La responsabilité de l'exploitant ne pourra être recherchée pour quelque cause que ce soit en cas de fonctionnement insuffisant de vos propres installations, et notamment de vos prises d'incendie.

Les nouveaux branchements créés pour desservir des besoins incendie sont équipés d'une vanne avant compteur, d'un filtre d'un type agréé pour l'incendie, d'un compteur, d'un clapet anti-retour et d'une vanne d'arrêt après compteur.

Le débit maximal dont vous pouvez disposer est celui des appareils installés dans votre propriété et ouvert au maximum. Vous ne pouvez en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau, sauf autorisation expresse de l'exploitant.

En cas de modifications apportées aux installations intérieures de défense incendie, vous devez informer l'exploitant de l'évolution de vos besoins en eau.

Lorsqu'un essai des appareils de défense incendie est prévu, vous devez avertir l'exploitant au minimum 8 (huit) jours à l'avance, afin qu'il puisse y assister, éventuellement avec le service métropolitain de la D.E.C.I. et en contrôler les effets.

Lorsque les débits demandés sont importants compte tenu de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de perturber les conditions de service chez les usagers voisins, le contrat définit un débit à ne pas dépasser lors des essais. L'exploitant peut, en outre, imposer des créneaux horaires ou des jours déterminés pour l'exécution de ces essais.

Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

Les tarifs des consommations d'eau sur les branchements incendie et des redevances fixes sont les mêmes que ceux des contrats domestiques. Toutefois, en cas de sinistre et pour les essais périodiques, la fourniture de l'eau est faite à titre gratuit. Pour bénéficier de cette mesure, dans la semaine suivant le sinistre, vous devez informer l'exploitant (par écrit) et apporter la preuve que vous avez bien fait usage de votre installation pour mettre fin à un sinistre ou réaliser des essais périodiques et uniquement dans ce but.

Le remplissage initial des réserves incendie n'ouvre pas droit à une fourniture à titre gratuit sur justificatif.

### Défense incendie située en domaine privé mais dont la gestion est confiée par convention au service de DECI

Dans le cas d'un organe de défense incendie située en domaine privé mais dont la gestion est confiée par convention au service de DECI, les appareils concernés ne seront pas obligatoirement situés après un compteur et le service DECI ne sera tenu de souscrire un contrat de fourniture d'eau. Ces équipements seront assimilés à des appareils de défense incendie publics.

Toutefois tout équipement sous convention devra disposer d'un branchement dédié distinct du ou des branchement(s) dédiés aux autres usages de l'eau.

## Annexe 6 : Pénalités

Toutes les pénalités seront mises en recouvrement après l'envoi d'un courrier en recommandé précisant l'acte participant au non-respect du règlement (la motivation), la pénalité applicable et le délai pour apporter toute observation (écrite voire orale).

Pour les pénalités avec astérisques (\*), la possibilité de se mettre en conformité avec le règlement sous un délai défini sera laissée ; passée la date butoir, elles seront mises en recouvrement.

Les infractions au présent règlement commises par les usagers, titulaires, propriétaires, ou leurs préposés et mandataires peuvent être constatées par nos agents et peuvent donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents, sans préjudice de l'application des pénalités décrites ci-dessous.

Elles seront recouvrées par le Service de gestion Comptable après émission de notre part d'un titre exécutoire.

Le non-respect des conditions du présent règlement peut entraîner la réduction ou la coupure de l'alimentation en eau, sans préjuger des poursuites que nous pourrions exercer contre vous, après :

> mise en œuvre des délais définis dans la procédure décrite à l'article 47, pour les cas d'impayés

> envoi d'une mise en demeure restée sans effet sous 15 jours, pour toutes les autres situations excepté le cas où la fermeture immédiate est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres usagers ou faire cesser un délit.

**Une pénalité forfaitaire de type 1** est facturée, sans préjuger des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent, à tout contrevenant :

> rajoutant dans sa niche des équipements privés (détendeur ou autres) sans obtention de notre accord écrit \*,

> rendant difficile l'accès au compteur par une niche non entretenue \*,

> ne protégeant pas son système de comptage \*,

> absent au rendez-vous fixé,

> ne nous informant pas d'essais sur appareils de défense incendie privés \*,

> rendant impossible la lecture de l'index de son compteur \*,

> empêchant l'accès permanent du branchement et/ou du système de comptage notamment en cas de mise en place de clôture ou portail \*.

**Une pénalité forfaitaire de type 2** est facturée à chaque infraction, sans préjuger des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent, à tout contrevenant :

> manœuvrant les appareils du réseau public y compris les robinets sous bouche à clé,

> ne déclarant pas de bris de scellés ou plomb équipant son système de comptage,

> modifiant l'emplacement du compteur sans prévenir le service,

> portant atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou d'aspiration directe sur le réseau public,

> utilisant de l'eau d'un appareil public (hors poteau incendie) sans la mise en place d'un compteur mobile,

> rendant impossible la lecture de l'index de son compteur pour une deuxième relève consécutive \*,

> usant de l'eau autrement que pour son usage personnel,

> empêchant la lecture de l'index de son compteur mobile,

> perdant ou dégradant son compteur mobile,

> utilisant ou manœuvrant les bouches de lavage réservées à notre usage et à celui des services publics.

**Une pénalité forfaitaire de type 3** est facturée à chaque infraction, sans préjuger des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent, à tout contrevenant :

> modifiant l'usage de l'eau sans nous en informer,

> modifiant le système de comptage de manière volontaire afin d'en perturber le fonctionnement,

> alimenté par un piquage non autorisé sur le réseau de distribution publique d'eau potable,

> démontant tout ou partie du branchement. De plus, le contrevenant s'expose à une estimation de sa consommation,

> utilisant des appareils incendie publics,

> ayant volé son compteur d'eau. Cette pénalité ne sera pas appliquée si le titulaire nous fournit une justification de son innocence (procès-verbal de dépôt de plainte à la police nationale),

> faisant obstacle à la pose, l'entretien, le renouvellement et à la vérification du branchement, du système de comptage \*,

> faisant obstacle au contrôle de l'usage de l'eau ou des réparations effectuées sur fuites après compteur \*,

> reliant entre elles des installations hydrauliques alimentées par des branchements distincts, et en particulier reliant un puits ou un forage privé aux installations raccordées au réseau public,

> introduisant des substances nocives ou non désirables dans le réseau public.

Vous êtes également tenus de nous informer de toute modification à apporter à votre dossier notamment un éventuel changement d'état civil et/ou d'adresse et de respecter les prescriptions du règlement sanitaire départemental.

Toute autre faute (non-respect des dispositions du présent règlement qui n'est pas retranscrit ci-dessus) entraînera l'envoi d'une mise en demeure et le paiement d'une pénalité appliquée à compter du jour qui suit sa notification et tant que celle-ci n'aura pas été suivie d'effet. Cette pénalité est égale à 1 (une) fois la consommation journalière moyenne (calculée sur la période de facturation antérieure équivalente) par jour avec un minimum de 1 (un) mètre cube d'eau par jour au prix T.T.C. en vigueur au moment de la constatation de l'infraction.





# MÉTROPOLE TOULON PROVENCE MÉDITERRANÉE

[www.metropoleTPM.fr](http://www.metropoleTPM.fr)  
@metropoleTPM

Hôtel de la Métropole  
107, boulevard Henri Fabre  
CS 30536  
83041 Toulon Cedex 9  
Tél. : 04 94 93 83 00  
Fax : 04 94 93 83 83

- TOULON
- LA SEYNE-SUR-MER
- HYÈRES
- SIX-FOURS-LES-PLAGES
- LA GARDE
- LA VALETTE-DU-VAR
- LA CRAU
- OLLIOULES
- LE PRADET
- CARQUEIRANNE
- SAINT-MANDRIER-SUR-MER
- LE REVEST-LES-EAUX