

# **Règlement de service eau potable**

**Communauté Paris Saclay**

*Edition février 2019*

## SOMMAIRE

<b>Chapitre I – DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	6
Article 1.1 - Objet du règlement.....	6
Article 1.2 – Obligations générales du distributeur d'eau.....	6
Article 1.3 – Engagements complémentaires .....	6
Article 1.4 – Obligations générales de l'abonné.....	7
Article 1.5 – Accès aux informations vous concernant .....	8
<b>Chapitre II – ABONNEMENTS</b> .....	9
Article 2.1 – Demandes d'abonnement.....	9
Article 2.2 – Durée et résiliation du contrat d'abonnement.....	9
Article 2.3 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement .	11
Article 2.4 – Espace internet de l'abonné .....	11
<b>Chapitre III – BRANCHEMENTS</b> .....	12
Article 3.1 – Définition du branchement.....	12
Article 3.2 – Conditions d'établissement du branchement.....	12
Article 3.3 – Entretien du branchement.....	13
Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d'un branchement.....	13
Article 3.5 – Ouverture ou fermeture d'un branchement.....	14
<b>Chapitre IV – COMPTEURS</b> .....	14
Article 4.1 – Règles générales.....	14
Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs.....	14
Article 4.3 – Relève des compteurs .....	14
Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs.....	15
Article 4.5 – Vérification des compteurs .....	15
Article 4.6 – Entretien des compteurs.....	16
Article 4.7 – Consommations anormalement élevées .....	16
<b>Chapitre V – INSTALLATIONS PRIVEES</b> .....	17
Article 5.1 – Définitions.....	17
Article 5.2 – Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales ....	17
Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau .....	18
<b>Chapitre VI – PAIEMENTS</b> .....	19
Article 6.1 – Présentation de la facture.....	19
Article 6.2 – Paiement des fournitures d'eau .....	20

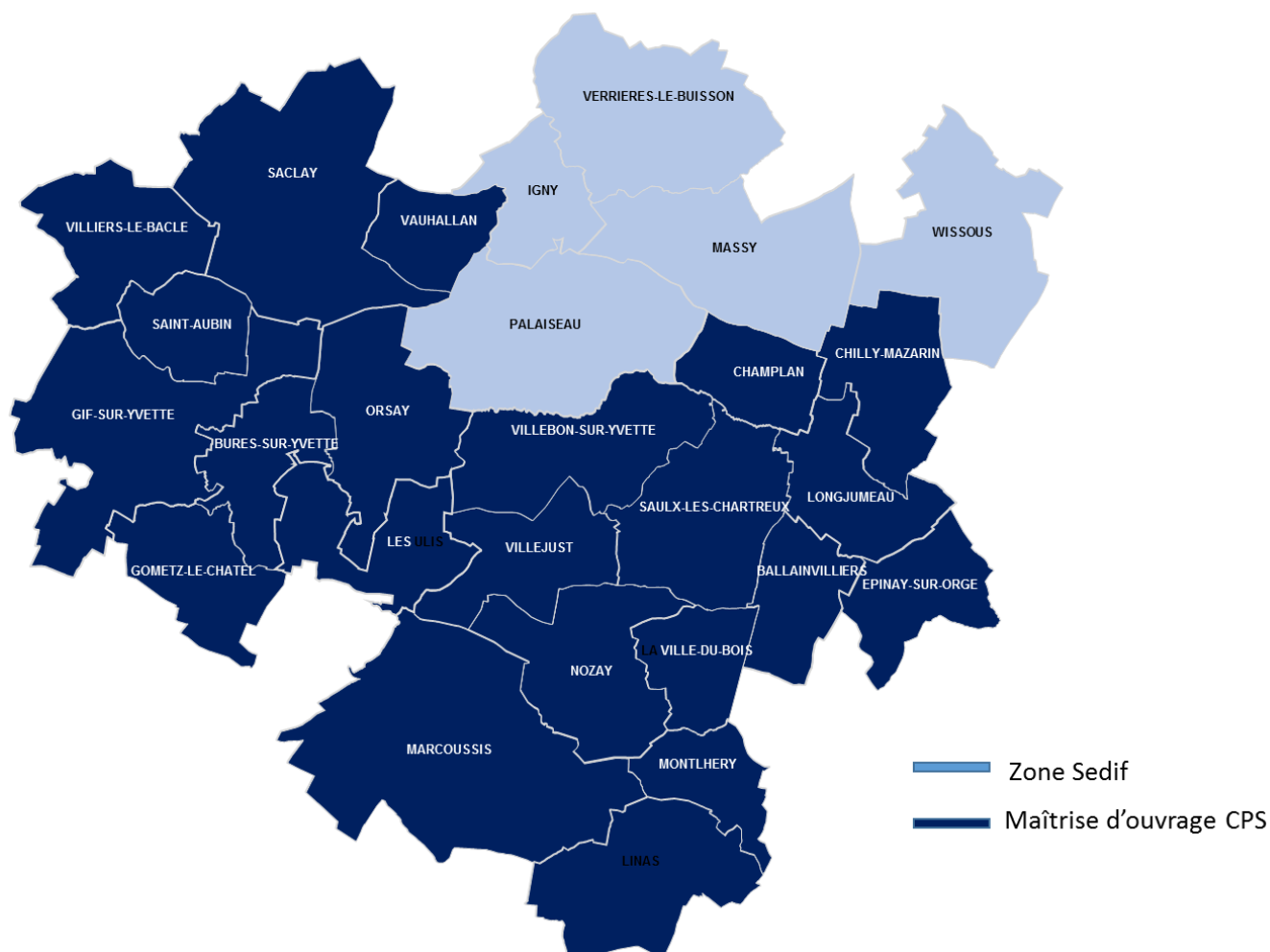
<b>Article 6.3 – Moyens de paiement .....</b>	<b>21</b>
<b>Article 6.4 – Paiement des autres prestations .....</b>	<b>21</b>
<b>Article 6.5 – Non respect du règlement de service et sanctions .....</b>	<b>21</b>
<b>Article 6.6 – Médiation.....</b>	<b>22</b>
<b>Chapitre VII – INTERRUPTION, RESTRICTIONS, MODIFICATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION.....</b>	<b>22</b>
<b>Article 7.1 – Obligation générale du distributeur d’eau en matière d’interruptions et modifications.....</b>	<b>22</b>
<b>Article 7.2 – Les interruptions programmées .....</b>	<b>22</b>
<b>Article 7.3 – Les interruptions non programmées .....</b>	<b>23</b>
<b>Article 7.4 – Demandes d’indemnités.....</b>	<b>23</b>
<b>Chapitre VIII – DISPOSITIONS D’APPLICATION.....</b>	<b>23</b>
<b>Article 7.1 – Date d’application .....</b>	<b>23</b>
<b>Article 8.1 – Modification du règlement.....</b>	<b>23</b>
<b>Article 8.3 – Clause d’exécution .....</b>	<b>23</b>

## PREAMBULE

La communauté Paris Saclay (CPS) est compétente en eau potable (production, transport, distribution) sur l'ensemble de son territoire (27 communes, 300 000 habitants) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017.

La totalité du territoire est gérée en délégation de service public (contrats entre la CPS et les délégataires retenus pour les différents contrats).

Le chevelu du réseau de distribution demeure patrimoine communal bien que la CPS en assure la gestion.



Sous la responsabilité de ses élus, la CPS intervient au plus près des habitants en confortant la solidarité territoriale : plus de 300 000 habitants bénéficient d'un service harmonisé et optimisé grâce à la mutualisation. Ces efforts de structuration permettent de garantir une gestion efficace et pérenne pour un service public performant et novateur.

Le présent document, lien entre la CPS et l'abonné, présente les droits, obligations et rôle de chacun, distributeur comme consommateur.

## GLOSSAIRE

**Vous** : désigne le client du service de l'eau, c'est-à-dire toute personne physique ou morale titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau ;

**La Collectivité** : désigne la Communauté Paris Saclay (CPS), autorité organisatrice du service de l'eau (production, transport, distribution) ;

**L'Exploitant du service** : désigne l'entreprise à laquelle la collectivité a confié, par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau ;

**Le Contrat de Délégation de Service Public** : désigne le contrat conclu entre la collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du service de l'eau ;

**Le Règlement de service** : désigne le présent document établi par la collectivité et adopté par délibération du conseil communautaire. Il définit les obligations réciproques de l'exploitation du service et du client du service de l'eau. En cas de modification des conditions du règlement de service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.

## Chapitre I – DISPOSITIONS GENERALES

### Article 1.1 - Objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions et modalités suivant lesquelles vous est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable sur le territoire de la CPS. Cette distribution d'eau potable est confiée par la CPS à un opérateur privé, désigné ci-après « distributeur d'eau ». Vous êtes le bénéficiaire du service.

### Article 1.2 – Obligations générales du distributeur d'eau

Le distributeur d'eau est tenu :

- de fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- d'assurer le bon fonctionnement du service dont il a la responsabilité, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie...);
- de fournir à l'utilisateur, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau. Ces informations sont également disponibles auprès des mairies et de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Elles sont consultables sur le site internet du ministère de la santé et de l'ARS;
- d'établir sous sa responsabilité et rapidement les branchements et les compteurs de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation,
- de mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez,
- de fournir, à l'utilisateur, une eau de qualité conforme à la réglementation en vigueur, au point de livraison, via un contrôle régulier,
- d'offrir une assistance technique 24h / 24 et 7 j / 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public,
- de respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile.

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

### Article 1.3 – Engagements complémentaires

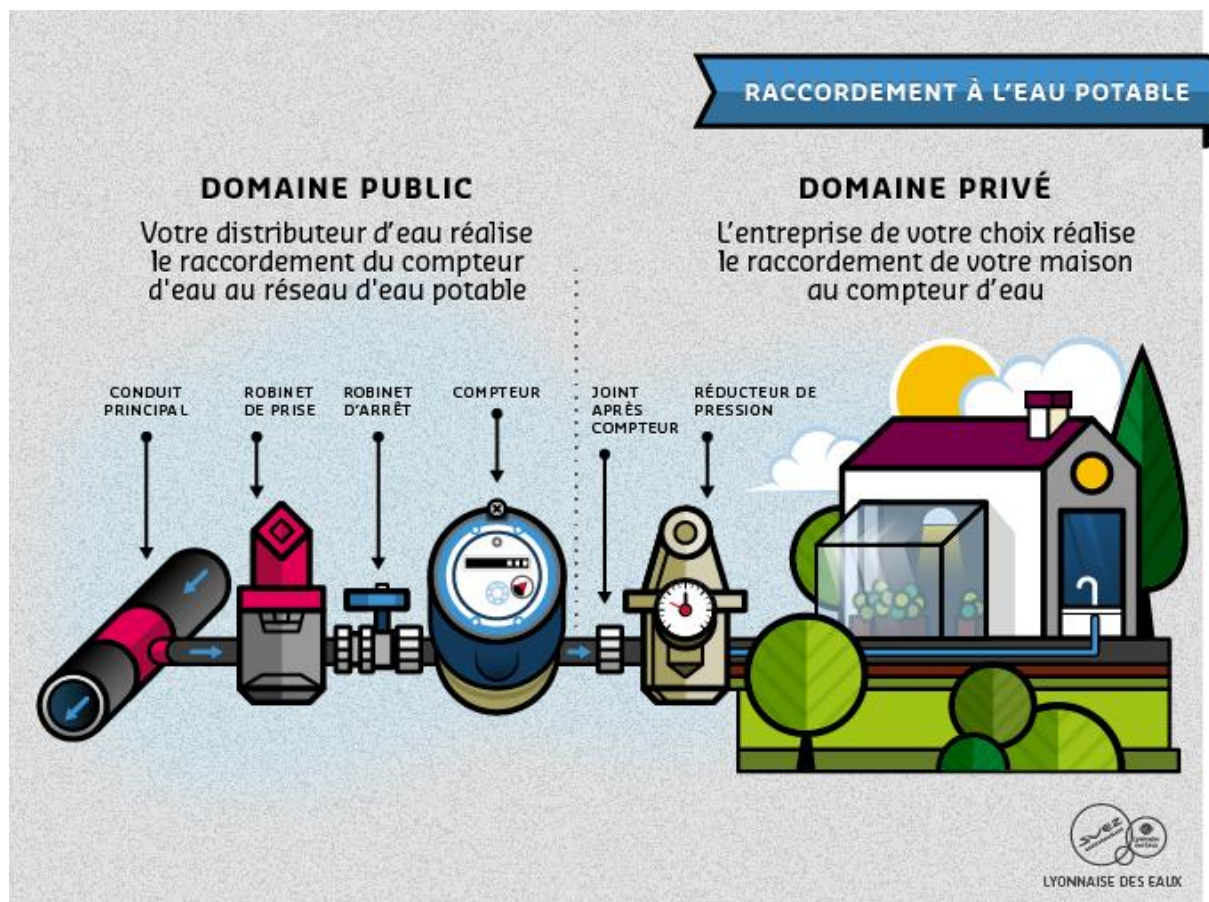
Pression minimale au droit du point de livraison	1 bar
Délai de prise en compte des demandes d'abonnement ou de résiliation	Abonnement 24 h / résiliation 48 h si fermeture du branchement (sauf si demande par courrier)
Délai de réponse au courrier	8 jours hors délais postaux (e-mail : 24 h ouvrées)
Délai de prise de rendez-vous (hors exécution de travaux)	Délai RDV : 8j hors urgences / abonnement
Plage de rendez-vous	Plage de RDV : ½ j
Délai d'intervention d'urgence	1 heure
Délai d'ouverture du branchement	24 heures

Les agents du distributeur d'eau sont munis d'un insigne distinctif et visible et peuvent justifier de leur identité professionnelle ou être porteur d'une carte professionnelle lorsqu'ils entrent en domaine privé.

## Article 1.4 – Obligations générales de l'abonné

Vous êtes tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le distributeur d'eau, que le présent règlement met à votre charge. En souscrivant au service, vous vous engagez également :

- à vous conformer à toutes les dispositions du règlement ;
- à fournir au distributeur d'eau vos coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au distributeur d'eau toute situation sur votre installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.



Il vous est par ailleurs formellement interdit :

- d'user de l'eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- de modifier l'usage de l'eau sans en informer le distributeur d'eau (ouverture d'un commerce, d'une entreprise, changement d'activité professionnelle...);
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
- de modifier les dispositions du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les plombs ou cachets ;
- de faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt après compteur ou du robinet de purge, de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou l'aspiration directe sur le réseau public ;
- de manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant le compteur ;
- de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts et en particulier de relier un puit ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent, soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement, sans préjuger des poursuites que le distributeur d'eau pourrait exercer contre vous.

Des pénalités peuvent vous être appliquées conformément à la tarification indiquée en annexe du présent règlement.

***Maîtriser votre consommation d'eau est une mesure de préservation de l'environnement.***

## **Article 1.5 – Accès aux informations vous concernant**

Le fichier des abonnés est la propriété de la CPS qui en confie la gestion au distributeur d'eau dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations. Vous avez le droit de consulter gratuitement dans les locaux du distributeur d'eau le dossier ou la fiche vous concernant.

L'utilisation des données inscrites dans le fichier des abonnés respecte les dispositions du règlement (UE) 2016 / 679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dénommé règlement RGPD).

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant. Vous avez également le droit de consulter les délibérations qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement et des prestations de service, ainsi que le contrat liant la collectivité au distributeur d'eau au siège de la CPS.



## Chapitre II – ABONNEMENTS

### Article 2.1 – Demandes d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi. La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale, telle que définie à l'article des dispositions de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et de son décret n°67-223, et pouvant justifier de sa qualité par un titre.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès du distributeur d'eau par internet ([www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr)), courrier, serveur vocal interactif, visite dans les locaux du distributeur d'eau. Excepté pour les demandes réalisées dans les locaux de votre distributeur d'eau, pour lesquelles une signature est possible sur place, vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel, votre contrat d'abonnement accompagné du règlement de service et de la grille tarifaire à jour.

Le distributeur d'eau s'engage sur une prise en compte des demandes d'abonnement Sous 24h (jours ouvrés) – hors demandes transmises par courrier.

La signature du contrat vaut :

- accusé de réception et acceptation de l'ensemble de ces documents ;
- accord sur la date d'effet qui est, soit la date de signature du contrat soit une date fixée par l'utilisateur. En cas de dossier incomplet, la date d'effet sera celle du jour de réception de l'ensemble des documents demandés ;
- accord sur l'index du compteur à la prise d'effet ;
- confirmation de l'abonnement au service, à la date d'effet telle que définie ci-dessus.

A défaut de :

- renvoi du contrat dûment complété et signé,
- transmission du justificatif d'identité,

(Attention, une copie de pièce d'identité ne peut être conservée par SAUR, seulement à type de vérification puis détruite) l'abonnement ne sera pas effectif. L'eau ne pourra pas vous être fournie, le branchement sera fermé, et vous ne pourrez pas être considéré comme un abonné du service.

***Retour obligatoire sous 10 j, à réception du dossier.***

Les informations nominatives fournies dans le cadre de l'exécution de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au service de l'eau. Vous bénéficiez à ce sujet des droits d'accès, de rectification et d'opposition prévus par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et que vous pouvez exercer auprès de votre service clientèle. De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

***La signature du contrat d'abonnement vaut acceptation du règlement de service.***

### Article 2.2 – Durée et résiliation du contrat d'abonnement

***Lors de votre départ définitif, vous devez procéder à la résiliation de votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.***

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

La fourniture d'eau cesse :

- soit à votre demande ;
- soit sur une décision du distributeur d'eau en cas d'usage abusif (piquage, détérioration...) et / ou non conforme.

Vous pouvez résilier votre contrat d'abonnement à tout moment :

- par courrier postal ou électronique;
- directement sur le site internet du distributeur d'eau ;
- par visite dans les locaux de votre distributeur d'eau avec remise de la facture de résiliation, sur place s'il n'y a pas nécessité, pour le distributeur d'eau, de planifier un déplacement d'un agent, afin de procéder à la lecture du compteur.

Dans tous les cas, l'opérateur vous enverra une facture de résiliation. La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n'aura pas été reçue et réglée par vous. Afin de procéder à la clôture de votre compte, vous devez impérativement transmettre au distributeur d'eau votre nouvelle adresse valide, votre numéro de client ainsi que l'index du compteur à votre départ.

***En cas de litige sur la date de résiliation, la preuve de la demande sera à fournir par vos soins, conservez tous les justificatifs.***

Le distributeur d'eau s'engage sur une prise en compte de votre demande de résiliation sous 2 jours ouvrés à compter de sa réception ou à la date d'effet souhaitée. Une facture de résiliation établie à la date du relevé d'index vous sera alors adressée comprenant :

- l'index relevé ;
- la part d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation ;
- la part correspondant aux volumes d'eau réellement consommés ;
- les frais relatifs à l'intervention de l'agent du distributeur d'eau pour réalisation de votre résiliation.

A défaut de résiliation de votre part (ou des héritiers ou ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, vous restez responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée. Le distributeur d'eau régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une nouvelle demande d'abonnement à la date et avec l'index d'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture de résiliation. Si, à l'issue d'un délai de 15 jours à compter de la réception de la demande de résiliation, aucun nouvel abonnement n'est souscrit pour la même installation, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé.

***Il est dans votre intérêt de vous assurer que la demande de résiliation a bien été prise en compte par le distributeur d'eau. Si l'intégralité des éléments n'est pas jointe à votre demande, la résiliation ne sera pas effective et vous resterez financièrement responsable de l'abonnement et de la consommation.***

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usages du service ;
- si vous n'avez effectué aucune demande auprès du service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

## **Article 2.3 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif, dans un délai de 14 jours, en complétant et transmettant :

- soit le formulaire de rétractation présenté en annexe ;
- soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Si vous utilisez cette option, le distributeur d'eau vous enverra sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple par courriel). Le délai de rétractation expire quatorze jours ouvrés après le jour de la conclusion du contrat. En cas de rétractation de votre part du présent contrat, le distributeur d'eau vous remboursera les paiements reçus dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où il est informé de votre décision de rétractation. Le distributeur d'eau procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous.

En cas de rétractation et si vous avez demandé à bénéficier de la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation (case à cocher sur le formulaire de police d'abonnement), vous devrez payer au distributeur l'eau qui vous aura été fournie.

Les dispositions de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 ne concernent pas les sociétés employant plus de 6 salariés : elles ne bénéficient pas du droit de rétractation lors d'une vente à distance ou hors établissement.

## **Article 2.4 – Espace internet de l'abonné**

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet du distributeur d'eau. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le distributeur d'eau par courrier électronique à l'adresse email que vous déclarez. Il vous sera demandé de les modifier à la première utilisation. En cas de perte ou de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avertir sans délai le distributeur d'eau. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité. Les indications fournies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez donc du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Toutes les informations communiquées sont destinées au seul usage du service de l'eau, conformément à la réglementation RGPD.

## Chapitre III – BRANCHEMENTS

### Article 3.1 – Définition du branchement

Le branchement public est composé :

- de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et du robinet d'arrêt ;
- de la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que sous la propriété privée ;
- du dispositif de comptage qui comprend :
  - Le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant) ;
  - Le compteur avec sa capsule de plombage ou cachet ;
  - Le système de relevé à distance (le cas échéant) ;
  - Les accessoires de montage.

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à la CPS (à l'exception du clapet anti-retour), y compris la partie de ce branchement située à l'intérieur des propriétés privées.

La partie privative du branchement commence au joint de raccordement aval inclus situé après compteur. Elle comprend également le coffret ou regard abritant le compteur.

Dans le cas d'un compteur posé dans un regard sur le domaine public, la canalisation de branchement est un ouvrage public jusqu'à la limite du domaine public. Dans le cas particulier des immeubles en individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations après le clapet du compteur général sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des installations publiques.

Ces dispositifs techniques sont mis en œuvre au fur et à mesure des créations, modifications et rénovations des branchements.

***La partie privée du branchement qui démarre après le joint de raccordement aval situé après compteur, est à votre charge et sous votre responsabilité. Il est conseillé de mettre en place un robinet d'arrêt après le système de comptage, côté privatif.***

Le clapet anti retour (le cas échéant) est installé par l'exploitant du service à la demande de l'abonné mais fait partie intégrante de la partie privative du branchement.

### Article 3.2 – Conditions d'établissement du branchement

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété, chaque immeuble ou entrée d'immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord du distributeur d'eau et de la CPS au regard des prescriptions techniques en vigueur.

Le distributeur d'eau fixe, en concertation avec vous et au vu des besoins que vous avez déclarés, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur. Vous pouvez demander une configuration particulière du branchement. Le distributeur d'eau dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement est réalisé en totalité par le distributeur d'eau selon le tarif en vigueur fixé par le contrat de délégation de service public. Le distributeur d'eau doit vous présenter un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux. Pour tous les travaux portant sur la partie privative du

branchement (raccordement sur installation, col de cygne, disconnecteur...), vous pouvez faire appel à l'entreprise de votre choix.

***Dégrader les ouvrages publics est puni de peines d'amende. Le distributeur d'eau peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.***

### **Article 3.3 – Entretien du branchement**

Le distributeur d'eau et la CPS sont seuls habilités à entretenir et renouveler la partie publique du branchement. Ils prennent à leur charge les frais d'entretien, de réparations ou de renouvellement, y compris les travaux de fouille et de remblai.

L'entretien, le renouvellement et la réparation éventuelle du coffret ou du regard abritant le compteur situé en propriété privée sont à votre charge.

Sur la partie publique du branchement située en domaine privé, vous ne pouvez pas vous opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le service de l'eau. Vous devez laisser cette partie de branchement publique accessible. Les éventuels frais de remise en état (revêtements de sol, plantations...) sont à votre charge. Le distributeur d'eau doit néanmoins réaliser ces travaux en réduisant dans la mesure du possible les dommages causés aux biens.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, vous supportez les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Sont considérées comme négligences : une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, des plantations...

Le distributeur d'eau est responsable des dommages lorsqu'il a été informé d'une fuite avant compteur, en domaine public ou d'une autre anomalie de fonctionnement et n'est pas intervenu dans l'heure suivant son information.

***Vous devez prévenir le distributeur d'eau de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) sur la partie du branchement avant compteur dès leur constatation.***

### **Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d'un branchement**

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à sa charge. Ces travaux sont réalisés par le distributeur d'eau selon le tarif en vigueur fixé par le contrat de délégation de service public contracté entre la CPS et le distributeur d'eau.

Les branchements peuvent être supprimés à la demande des propriétaires et à leurs frais. Ils peuvent l'être également sur décision de la CPS (lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain). La suppression du branchement est alors réalisée par la CPS à ses frais.

La suppression des branchements provisoires, dits « de chantier » est supportée par le pétitionnaire.

## Article 3.5 – Ouverture ou fermeture d'un branchement

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement et du robinet avant compteur le cas échéant, est uniquement réservée au distributeur d'eau. Elle est strictement interdite aux usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte.

En cas de fuite sur votre installation privée, vous devez vous borner à fermer le robinet après compteur s'il existe.

***Les frais d'ouverture et de fermeture d'alimentation en eau sont à votre charge. La fermeture du branchement, lorsqu'elle date de moins d'un an, ne suspend pas le paiement de l'abonnement tant que le contrat n'a pas été résilié.***

## Chapitre IV – COMPTEURS

### Article 4.1 – Règles générales

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le distributeur d'eau. Les compteurs sont posés et maintenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le distributeur d'eau.

### Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs

Le compteur doit être placé aussi près que possible des limites du domaine public. Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le distributeur d'eau compte tenu de vos besoins, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Vous devez signaler sans retard au distributeur d'eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

De même, en cas de modification de l'usage de l'eau, vous devez prévenir le distributeur d'eau afin que votre compteur soit adapté à vos nouveaux usages.

***Prévenez le distributeur d'eau dès lors que vous constatez que votre dispositif de comptage est endommagé.***

### Article 4.3 – Relève des compteurs

La télérelève est en cours de déploiement sur le territoire de la CPS. En phase transitoire, en cas de refus de votre part ou en cas de dysfonctionnement, la relève à pied est maintenue.

Toutes facilités doivent être accordées au distributeur d'eau pour le relevé du compteur. Si, lors d'un relevé, le distributeur ne peut accéder au compteur, il est laissé sur place, une «carte relevé» que vous devez retourner complétée au distributeur d'eau dans un délai maximal de 72 heures. Vous avez également la possibilité de déclarer votre consommation par internet ou via un serveur vocal interactif.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si la «carte relevé» n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente. Le compte est apuré ultérieurement à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le distributeur d'eau est en droit d'exiger, en vous fixant rendez-vous, qu'il puisse procéder à sa lecture dans le délai maximum de trente (30) jours. Les frais de rendez-vous sont à votre charge.

En cas d'impossibilité de relevés deux années de suite, éventuellement notifiés par lettre recommandée, votre compteur est considéré comme inaccessible et une pénalité vous sera appliquée (barème figurant en annexe 1). La CPS pourra par ailleurs prendre à sa charge toute disposition pour le rendre accessible, notamment en imposant la pose d'une télémétrie ou le déplacement de votre compteur en limite de propriété. Toute disposition différente de celle arrêtée par la CPS sera réalisée à vos frais.

A noter qu'en cas de sinistre dans l'intervalle de temps de mise en accessibilité de votre compteur par la CPS, les frais de réparation du sinistre seront à votre charge, conformément à la loi Warsmann de 2011.

Pour les compteurs équipés du dispositif technique adapté, la relève s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'information placés en propriété privée.

***Des solutions peuvent vous être apportées pour rendre accessible le compteur Bénéficiaire d'un relevé précis permet de vous prémunir contre les risques de surconsommations et de surfacturation. Rapprochez-vous de votre distributeur d'eau pour davantage d'informations.***

#### **Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs**

En cas de non-enregistrement des consommations par le compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente.

Dans le cas où vous refuseriez de procéder aux réparations jugées nécessaires au compteur et au robinet d'arrêt avant compteur, le distributeur d'eau cesse la fourniture de l'eau en procédant à vos frais à la fermeture provisoire du branchement après mise en demeure préalable de 15 jours.

#### **Article 4.5 – Vérification des compteurs**

Les compteurs sont vérifiés à l'occasion de chaque relevé par le distributeur d'eau. Il pourra également procéder à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile. Si votre installation est équipée d'un mécanisme de relève à distance, c'est l'index du compteur qui fait foi.

Vous avez également le droit de demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur par la dépose du compteur, en vue de son étalonnage. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur. Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à votre charge. Ces frais sont fixés forfaitairement par le contrat de délégation de service public passé entre la CPS et le distributeur

d'eau. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le distributeur d'eau.

#### **Article 4.6 – Entretien des compteurs**

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le distributeur d'eau prend toutes dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans des conditions climatiques normales observées en Ile de France, à la charge du pétitionnaire.

Il vous informe par ailleurs des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. Faute de prendre ces précautions, vous seriez alors responsable de la détérioration du compteur. Ces informations figureront également sur le site internet de la CPS.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du distributeur d'eau que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de votre fait et des usures normales. Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le scellé ou cachet aurait été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté (y compris module de télé relève), ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, etc...) sont effectués par le distributeur à vos frais. La sanction prévue à l'article 6.5 du présent règlement trouve alors à s'appliquer. Les dépenses ainsi engagées par le distributeur d'eau pour votre compte font l'objet d'un décompte dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

***Tout renouvellement de compteur doit faire l'objet d'une information préalable à votre égard.***

#### **Article 4.7 – Consommations anormalement élevées**

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le distributeur d'eau vous informe sans délai, dans le cadre d'un local d'habitation, s'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

En tant qu'abonné du service et en application de la loi Warsmann, vous avez la possibilité de bénéficier d'un écrêtement total de votre facture au-delà de deux fois la consommation normale pour toute fuite sur canalisation après compteur par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et de équipements sanitaires ou de chauffage

Vous bénéficiez des modalités d'écrêtement dans les conditions suivantes : vous devez fournir une attestation d'une entreprise de plomberie ou d'un professionnel agréé indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation et sa date de réparation. Le distributeur d'eau peut procéder à tout contrôle qu'il juge nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, l'intégralité des volumes facturés est susceptible d'être mise en recouvrement. Cette attestation doit être fournie dans le délai d'un mois à compter de la notification d'une consommation anormale par le distributeur d'eau ou de la réception par vous-même de la facture d'eau établie sur le relevé du compteur permettant de mesurer sa consommation effective.



Votre consommation normale est calculée sur le volume d'eau moyen consommé au sein de votre habitation, équivalente au cours des trois années précédentes, ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans des locaux de taille et de caractéristiques comparables.

Vous pouvez demander, dans le même délai d'un mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Vous n'êtes alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le distributeur d'eau, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

***Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre compteur. Si votre compteur tourne alors qu'aucune utilisation n'est constatée, vous êtes sûrement en présence d'une fuite : vérifiez alors l'ensemble de vos installations.***

## **Chapitre V – INSTALLATIONS PRIVEES**

### **Article 5.1 – Définitions**

Vos installations privées comprennent :

- toutes les canalisations et accessoires de toute nature, situés à l'aval du point de livraison tel que défini à l'article 3.1 ;
- les appareils qui y sont reliés.

Le distributeur d'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations privées de l'immeuble sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

***Vos installations privées ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou leur entretien, de générer, notamment lors de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable. Elles doivent être conformes à la réglementation et aux recommandations de l'Agence Régionale de Santé.***

Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés à vous-même, au distributeur d'eau ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de vos installations privées sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence du distributeur d'eau.

### **Article 5.2 – Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales**

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées définies à l'article 5.1 sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

En cas de coupure d'eau, il vous appartient d'assurer l'étanchéité de vos installations privées, notamment par le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture, pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé. Le distributeur d'eau peut imposer un dispositif anti-bélier en cas de nécessité. L'emploi d'appareils pouvant créer une aspiration dans la canalisation publique à travers le branchement est interdit.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le distributeur d'eau pourra prescrire la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour agréé par les autorités compétentes. Ce dispositif adapté au risque sera installé à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. Vous devrez en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut donc être tenu pour responsable ni de la dégradation de la qualité de l'eau dans ces canalisations privées et des conséquences au plan sanitaire. Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, le distributeur d'eau, l'autorité sanitaire compétente, ou tout organisme mandaté par la CPS, peut, avec votre accord, procéder à leur vérification.

Pour raison de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Toute infraction aux dispositions du présent article entraîne votre responsabilité et la fermeture de votre branchement, sans préjudice des poursuites que le distributeur d'eau et la CPS pourraient exercer contre vous. Toutefois cette fermeture doit être précédée d'une mise en demeure préalable de quinze (15) jours notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis ni indemnité.

### **Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau**

Si vous disposez, à l'intérieur de vos locaux ou de votre propriété, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, vous devez en avertir le distributeur d'eau. Toute communication entre les canalisations publiques et d'autres ressources en eau est formellement interdite. Toute infraction à cette disposition engage votre responsabilité et vous expose à la fermeture de votre branchement. En cas de risque imminent, la fermeture peut-être immédiate, sans préavis ni indemnité.

Les agents du distributeur d'eau disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le distributeur d'eau doit vous prévenir au moins 7 jours ouvrés avant la date du contrôle. Ce contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant et un rapport de visite vous est communiqué.

En cas de risque de contamination du réseau public, le rapport expose la nature de ces risques et fixe les mesures à prendre dans un délai déterminé. Un nouveau contrôle pourra être réalisé dans les délais impartis et pourra aboutir, le cas échéant, à la fermeture du branchement d'eau potable, après mise en demeure restée sans effet.

Conformément à la réglementation, hors cas spécifiques (notamment la prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité), un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour le même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de 5 années. Les frais de contrôle sont à votre charge, dans les conditions prévues à l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

***Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer auprès de la mairie tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits ou forages existants ou nouveaux. Pensez également à signaler au service assainissement collectif tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie.***

## **Chapitre VI – PAIEMENTS**

### **Article 6.1 – Présentation de la facture**

Votre facture comporte 3 rubriques :

- l'eau potable, dont le produit est pour partie versé à la CPS et pour partie au distributeur d'eau afin de couvrir les frais de fonctionnement et d'investissement du service de l'eau. Elle se décompose en un abonnement (fonction du diamètre du compteur) et une partie variable proportionnelle à la consommation ;
- la collecte, le transport et le traitement des eaux usées ;
- les taxes et redevances des organismes publics : Agence de l'Eau (lutte contre la pollution de l'eau d'origine domestique, modernisation des réseaux), Voie Navigable de France

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

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'exploitant du service ;
- par délibération de la collectivité pour la part qui lui est destinée ;
- 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.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informés au préalable des changements significatifs des 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 6.2 – Paiement des fournitures d'eau

Les abonnements sont payables par semestre et d'avance.

Votre consommation est facturée, selon la fréquence fixée par la CPS, sur la base de l'index relevé à votre compteur ou d'une estimation. Pour la période sans relevé, le volume facturé est estimé sur la base de 50 % de la consommation enregistrée au compteur l'année précédente.

Le distributeur d'eau est autorisé à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les trois cas suivants :

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ;
- factures intermédiaires si vous faites l'objet d'une procédure de règlement ou de liquidation judiciaire ;
- en cas de non-accès au compteur lors du relevé.

Dans le cas de la mise en place d'un dispositif de télérelevé, c'est l'index indiqué par ce dispositif qui sera pris en compte pour la facturation de l'eau, sauf en cas de contestation par l'abonné sous un mois. Dans ce cas, seul l'index indiqué par le compteur fera foi.

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

Les factures sont mises en recouvrement par le distributeur d'eau, habilité à en faire poursuivre le règlement par tous moyens de droit commun. Le montant de la facture doit être acquitté dans le délai maximum de quinze (15) jours suivant l'émission de la facture (à la date mentionnée sur la facture, l'abonné devant tenir compte des délais postaux en cas d'envoi de paiement par courrier (chèque, TIP). Les paiements doivent être effectués aux adresses définies sur la facture. A défaut de règlement partiel ou total des sommes dues à la date limite fixée, et si vous ne pouvez apporter la preuve du bien-fondé de votre réclamation, vous vous exposez à des pénalités de retard. En cas de non-paiement, vous - et l'ensemble des abonnés co-solidaires - êtes considéré comme un abonné défaillant et vous vous exposez aux poursuites légales intentées par la CPS. A l'expiration d'un délai de 30 jours, une lettre de relance en recommandé vous sera envoyée vous informant de votre défaillance, avant l'exercice par le comptable public d'une opposition à tiers détenteur.

RELANCE SIMPLE : 15 j

MISE EN DEMEURE : 10 j

FERMETURE BRANCHEMENT : 10 j (hors usage d'habitation en résidence principale)

REMISE AU CONTENTIEUX AMIABLE – JUDICIAIRE : 10 j

***Si vous ne payez pas votre facture dans les délais prévus, la CPS transfèrera le recouvrement au Trésor public.***

En cas de difficultés, des échéanciers pourront cependant être mis en œuvre sans que cela ne soit considéré comme un droit acquis. Le distributeur d'eau se réserve le droit de ne pas donner suite à une telle demande.

Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse figurant sur les factures. Le distributeur d'eau devra tenir compte, au plus tard lors de l'échéance suivante, de toute différence qui aurait eu lieu à votre désavantage.

*En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer sans délai le distributeur d'eau et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux. Il pourra vous être proposé des échéanciers de paiement afin de vous permettre d'adapter le règlement de vos factures à vos ressources.*

La résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé. En cas de période incomplète, le montant de l'abonnement vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé journalièrement.

### **Article 6.3 – Moyens de paiement**

Les moyens de paiement proposés sont les mêmes que ce soit dans le cadre de contrats conclus par voie électronique, par courrier, ou par visite dans les locaux du distributeur d'eau, à savoir : mensualisation (au-dessus de 4 € / mois), mandat SEPA, prélèvement à l'échéance, paiement par chèque, mandat postal ou mandat cash, carte bancaire.

### **Article 6.4 – Paiement des autres prestations**

Les prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par le distributeur d'eau sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation. Elles sont payables sur présentation de factures établies par le distributeur d'eau. Le dossier d'accueil remis avec le règlement de service présente les différentes prestations avec les tarifs prévus dans les contrats de délégation de service public.

### **Article 6.5 – Non respect du règlement de service et sanctions**

Les agents du distributeur d'eau sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents du distributeur d'eau, soit par les agents ou le représentant de la CPS.

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

Les sanctions seront proportionnées au risque et font l'objet de sanctions définies dans le barème de l'annexe 1 au présent règlement.

Le distributeur d'eau enverra une lettre de mise en demeure et en informera les autorités sanitaires si nécessaire. Le distributeur d'eau pourra vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité pourra être recherchée.

## Article 6.6 – Médiation

En cas de contestation, il vous est possible de recourir à la procédure de médiation proposée par le Médiateur de l'eau (<http://www.mediation-eau.fr>).

Le service est joignable aux coordonnées suivantes :  
Médiation de l'Eau - BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08  
[contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)

*Avant d'entamer vos démarches, rapprochez-vous de la CPS pour bénéficier de conseils ou d'une assistance dans le différend vous opposant à votre distributeur d'eau.*

## Chapitre VII – INTERRUPTION, RESTRICTIONS, MODIFICATION DU SERVICE DE DISTRIBUTION

### Article 7.1 – Obligation générale du distributeur d'eau en matière d'interruptions et modifications

Le distributeur d'eau est tenu à une obligation de continuité de service dans la fourniture de l'eau aux abonnés. À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau, provisoirement ou définitivement. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau, une modification de la pression de service ou des caractéristiques de l'eau.

Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir en temps opportun, des conséquences desdites modifications, à l'exception des modifications du service pour pallier une interruption non programmée.

Les interruptions, modifications ou perturbations du service n'engagent pas la responsabilité du distributeur d'eau, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de ce dernier.

Vous devez protéger vos installations intérieures contre les augmentations de pression par la pose d'un réducteur de pression. Aucune indemnité ou dédommagement ne pourra être accordé.

### Article 7.2 – Les interruptions programmées

Le distributeur d'eau vous avertit 48 heures à l'avance, par avis, par courrier (postal ou électronique), par SMS ou par voie de presse, lorsqu'il est procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau.

*Pour être informé, veillez à communiquer au distributeur d'eau vos coordonnées postales, téléphoniques et courriel, modifiables par téléphone ou sur le site internet du distributeur d'eau.*

## **Article 7.3 – Les interruptions non programmées**

En cas de coupure d'eau non programmée, le distributeur d'eau vous informe de la coupure par un message téléphonique ou SMS (si votre numéro a été communiqué) dans les 2 h suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est présumée supérieure à 24 h.

*Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.*

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le distributeur d'eau a le droit, à tout moment, d'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. Dans ce cas, l'alimentation en eau est prévue dans le cadre des plans de secours.

## **Article 7.4 – Demandes d'indemnités**

Vous devez adresser les demandes d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau attention aux incidents non maîtrisés (renvoi au 1.2 pour carte) ou variation exceptionnelle de pression au distributeur d'eau, en y joignant tous les justificatifs nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent. Le médiateur de l'eau devra être saisi avant tout recours devant le tribunal compétent.

## **Chapitre VIII – DISPOSITIONS D'APPLICATION**

### **Article 8.1 – Date d'application**

Le présent règlement et ses annexes qui abrogent toutes les dispositions antérieures entrent en vigueur dès leur transmission à l'abonné. Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019.

### **Article 8.1 – Modification du règlement**

Si elle l'estime opportun, la CPS peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. Vous serez tenu informé des modifications apportées par message joint à la facture ainsi que par mail si vous avez transmis vos coordonnées électroniques. Le distributeur d'eau doit, à tout moment, être en mesure de vous adresser si vous en formulez la demande, les modifications apportées au document initial.

### **Article 8.3 – Clause d'exécution**

Le distributeur d'eau est chargé de l'exécution du présent règlement et de ses annexes sous l'autorité du Président de la CPS.

**Délibéré et voté par le Conseil Communautaire de la CPS dans sa séance du 20 février 2019.**

**Le Président,  
Lu et Approuvé**

### Annexe 1 : Tarifs des prestations complémentaires

**TARIFS au 01/01/2016 – les tarifs sont actualisés selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public**

Nature des interventions	Désignation des interventions	Montants en euros HT
Règles d'usage du service	Fermeture de branchement (non respect des règles d'usage)	60,00
	Remise en service de branchement (non respect des règles d'usage)	60,00
	Frais de déplacement suite RDV non honoré du fait du client	50,00
Souscription du contrat	Frais de dossier	30,00
	Frais d'ouverture d'un branchement	50,00
Résiliation du contrat	Fermeture de branchement suite à résiliation	50,00
Facturation	Duplicata de facture (sauf pour les abonnés ayant opté pour la facture dématérialisée sur Internet)	8,00
Relevé de votre consommation d'eau	Déplacement pour relevé de compteur (hors campagne)	70,00
	Fermeture de branchement (impossibilité de relever le compteur)	70,00
	Remise en service de branchement (impossibilité de relever le compteur)	70,00
Modalités et délais de paiement	Pénalités contractuelles pour retard de paiement de facture : 1% des sommes dues par mois de retard révolu (sur la base de la date d'exigibilité figurant sur la facture)	
	Relance simple	4.05 € TTC
	Mise en demeure	12.54 € TTC
En cas de non paiement	Déplacement pour impayés	70,00
	Intervention sur branchement pour réduction de débit	75,00
	Rétablissement d'une alimentation normale suite à une réduction de débit	75,00
	Fermeture de branchement suite à non paiement de facture	70,00
	Réouverture de branchement suite à impayés	70,00
Fermeture et ouverture de branchement	Frais de déplacement pour fermeture de branchement suite à demande client (absence prolongée, fermeture hivernale)	50,00
	Frais de déplacement pour remise en service de branchement suite à demande client	50,00
Vérification compteur	Contrôle sur place, par jaugeage y compris déplacement de l'agent	70,00
	Frais de vérification : étalonnage par organisme agréé (1)	
	DN 15 et 20 mm	190,00
	DN 25 et 30 mm	225,00
	DN 40 mm	250,00
Entretien et renouvellement compteur	Remplacement de compteur gelé, détérioré ou disparu : Plus value pour compteur équipé d'un module radio	Selon bordereau contractuel 40,00
Contrôle en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau	a) Contrôle initial d'une installation domestique équipée d'un puits privé	150,00
	b) Contrôle initial d'une installation non-domestique équipée d'une ressource privée	300,00
	c) Contre visite d'une installation domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	120,00
	d) Contre visite d'une installation non-domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	240,00
	e) Fermeture du branchement après mise en demeure ou non accessibilité aux installations	70,00
	f) Contrôle d'un disconnecteur	600,00
	g) Analyse complète de type RP sur ressource	450,00
	h) Analyse de type P1 sur ressource	200,00
	i) Analyse bactériologique de type B2	150,00
Divers	Frais de déplacement suite à demande usager	50,00

(1) Les frais d'étalonnage sont à la charge de l'abonné s'il s'avère que l'index et le comptage sont corrects, dans le cas inverse ces frais sont supportés par le délégataire.

- Les tarifs des prestations nécessitant une intervention indiqués dans le présent bordereau sont majorés de 130% de 17h à 22h et de 6h à 8h du lundi au vendredi ainsi que le samedi, hors jours fériés et de 190% de 22h à 6h le lendemain, les dimanches et jours fériés.

**PC**



## **Annexe 2 : Conditions particulières relatives à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements**

1. Le processus d'individualisation
2. Responsabilité relative aux installations intérieures.
3. Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels.
4. Gestion du parc de compteurs de l'immeuble.
5. Mesure et facturation des consommations communes.
6. Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.
7. Dispositif de fermeture.
8. Relevé contradictoire.

**L'immeuble collectif d'habitation et l'ensemble immobilier de logements** sont désignés dans ces conditions particulières par le terme "immeuble".

### **1. LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION**

#### **La demande d'individualisation**

Le propriétaire d'un immeuble, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public
  - la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble
- peut demander l'individualisation des contrats de fourniture de l'eau des occupants de l'immeuble.

A cet effet, conformément à la législation en vigueur, le propriétaire qui envisage cette individualisation adresse pour avis par lettre recommandée avec accusé de réception un dossier technique à l'Exploitant du service.

Ce dossier comprend notamment un état descriptif des installations de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la santé publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par l'Exploitant du service comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et préalablement communiquées au propriétaire sur sa demande.

#### **L'examen du dossier de demande**

L'Exploitant du service indique au propriétaire dans un délai de 4 mois à compter de la date de réception de ce dossier :

- si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées,
- et s'il y a lieu, lui précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions.

A cet effet, l'Exploitant du service peut effectuer une visite des installations et faire réaliser au frais du propriétaire des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble (analyse de potabilité de type P1 ainsi que toute analyse jugée utile par le Distributeur d'eau). Si les analyses montrent une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité de l'eau, entre le compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la santé publique, concernant notamment le plomb, une étude complémentaire sera effectuée par le propriétaire à ses frais, dans le but d'identifier le ou les éléments du réseau intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier responsable de cette détérioration. Il sera, le cas échéant conseillé au propriétaire de procéder au remplacement ou à la réhabilitation des éléments du réseau intérieur concernés, en accord avec le Distributeur d'eau. Si les constats de la visite montrent des insuffisances, une dégradation ou un risque de dégradation de la distribution de l'eau, entre le

compteur général de pied d'immeuble et l'un des robinets intérieurs aux logements, conduisant au non-respect des exigences du Code de la Santé Publique, concernant notamment les pertes de charges, les fuites d'eau, les équipements collectifs particuliers (tels que bêche, caisse à eau, colonnes descendantes), le propriétaire sera alors tenu au remplacement ou à la réhabilitation des éléments ou équipements du réseau intérieur concerné.

Tous ces coûts ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une attestation de conformité portant sur les installations nouvelles ou les parties d'installations nouvelles, à la charge du propriétaire, pourra lui être demandée.

L'Exploitant du service peut demander au propriétaire des informations complémentaires. La réponse du propriétaire déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

### **La confirmation de la demande**

Le propriétaire adresse au Service des Eaux :

- une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau
- et le dossier technique tenant compte, le cas échéant, des modifications demandées par l'Exploitant du service.

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

Cet envoi est adressé par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Le propriétaire devra adresser au Distributeur d'eau les documents prévus par la réglementation en vigueur et réalise ou fait réaliser par le prestataire de son choix les éventuels travaux nécessaires à l'individualisation.

### **L'individualisation des contrats**

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

### **Contrôle et réception**

Le passage à l'individualisation est conditionné à la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et l'Exploitant du service et à la fourniture d'un état indiquant pour chaque immeuble la liste des appartements avec en regard la liste de leurs occupants. Cette convention précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Par ailleurs, 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.

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

Pour les immeubles neufs ou non occupés avant l'individualisation, des frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement 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.

## **2. RESPONSABILITE RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTERIEURES**

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison. Elles excluent le compteur et le robinet avant compteur.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien.

Il reste en particulier responsable :

- des fuites sur les installations intérieures,
- des manques d'eau ou de pression,
- des dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur,

et de toute anomalie qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble, ou dans leur mauvais entretien.

Il assure par ailleurs la garde du compteur et du robinet avant compteur dont l'entretien est assuré par le Distributeur d'eau.

En ce qui concerne la pression, les obligations du Service des Eaux s'apprécient au compteur général de l'immeuble.

## **3. CARACTERISTIQUES ET ACCESSIBILITE DES COMPTEURS INDIVIDUELS**

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble seront obligatoirement du type agréé par l'Exploitant du service.

Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service des Eaux et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de télérelevé agréés par l'Exploitant du service.

Ces systèmes qui permettent d'effectuer le relevé à distance n'exonèrent en aucun cas l'abonné de l'obligation de permettre à l'Exploitant du service d'accéder au compteur, pour son entretien.

Les coûts liés à la pose du système de télérelevé sont à la charge du propriétaire. Leur pose sera assurée par le Distributeur d'eau qui en assurera ensuite l'entretien et le renouvellement.

## **4. GESTION DU PARC DE COMPTEURS DE L'IMMEUBLE**

Les compteurs individuels de l'immeuble sont intégrés au parc des compteurs.

Lorsqu'il n'existe pas de compteurs individuels préalablement à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou bien lorsque ceux qui existent sont d'un modèle non agréé par l'Exploitant du service, les compteurs sont fournis et installés par l'Exploitant du service aux frais du propriétaire, après que ce dernier ait effectué les travaux préalables d'adaptation des installations visés à l'article 1.

Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé par l'Exploitant du service, ils pourront être repris par l'Exploitant du service à des conditions économiques dépendant de leurs caractéristiques, de leur âge et de leur état.

Un contrôle statistique de fonctionnement des compteurs de l'immeuble, effectué aux frais du propriétaire dans les conditions prévues par les "prescriptions techniques générales nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau" permettra de caractériser leur état.

S'il apparaît après réalisation du contrôle statistique que plus de 5% des compteurs ne respectent plus les conditions de fonctionnement réglementaires des compteurs en service, ou en cas de désaccord entre le propriétaire et l'Exploitant du service sur les conditions de la reprise du parc, le propriétaire démontrera les compteurs existants et effectuera si nécessaire les travaux de mise en conformité, à ses frais. L'Exploitant du service installera alors les nouveaux compteurs du Service.

## **5. MESURE ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS PARTICULIERES**

L'ensemble des consommations de l'immeuble fait obligatoirement l'objet d'une mesure par un compteur général adapté à la consommation dudit immeuble, situé à l'entrée de l'immeuble, qui fait foi.

Le propriétaire est redevable :

- des consommations communes relevées sur les compteurs spécifiques,
- de la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées ou estimées sur les compteurs individuels et spécifiques,
- des abonnements correspondants.

## **6. GESTION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU ET FACTURATION DES CONSOMMATIONS D'EAU DES LOGEMENTS**

A compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque occupant devient un abonné du Service de l'Eau potable. Le propriétaire qui souscrit un abonnement pour le compteur général et les compteurs spécifiques est également un abonné du Service de l'Eau potable.

## **7. DISPOSITIF DE FERMETURE**

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à l'Exploitant du service, verrouillable et inviolable, permettant notamment à l'Exploitant du service de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

Ces systèmes de fermeture seront installés par le Distributeur d'eau qui en assurera l'entretien et le renouvellement.

## **8. RELEVÉ CONTRADICTOIRE**

Lors de l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, l'Exploitant du service effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire. L'inventaire complet des appartements et de leurs occupants sera alors complété des références du compteur attribué à chacun.