



# LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



## Les coordonnées de votre service

Par internet : [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr)

Par téléphone : 02.78.51.80.00 – dépannage technique 24h/24 : 02.78.51.80.09

Accueil : 33 Boulevard de la Liberté - Redon

Par courrier : SAUR – TSA 40001- 35310 MORDELLES CEDEX



## L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1.

### VOTRE CONTRAT

Le présent règlement du Service de l'Eau, ainsi que les conditions particulières font partie de votre contrat d'abonnement. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier.

Vous devez retourner à l'exploitant du service le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet.

2.

### LES TARIFS

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3.

### LE COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

4.

### VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m3 d'eau consommée et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

5.

### LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.



## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

<b>Vous</b>	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.
<b>La Collectivité</b>	désigne REDON Agglomération
<b>L'Exploitant du service</b>	désigne l'entreprise Saur à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
<b>Le contrat de Délégation de Service Public</b>	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
<b>Le règlement du service</b>	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 27/09/2021. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du 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.



## SOMMAIRE

<b>1. LE SERVICE DE L'EAU</b>	<b>3</b>		
1.1 La qualité de l'eau fournie	3		
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	3		
1.3 Le règlement des réclamations	3		
1.4 La médiation de l'eau	3		
1.5 La juridiction compétente	3		
1.6 Les règles d'usage du service	3		
1.7 Les interruptions du service	4		
1.8 Les modifications et restrictions du service	4		
1.9 La défense contre l'incendie	4		
<b>2. VOTRE CONTRAT</b>	<b>4</b>		
2.1 La souscription du contrat	4		
2.2 La résiliation du contrat	5		
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	5		
<b>3. VOTRE FACTURE</b>	<b>5</b>		
3.1 La présentation de la facture	6		
3.2 L'actualisation des tarifs	6		
3.3 Votre consommation d'eau.	6		
3.4 Les modalités et délais de paiement	7		
3.5 En cas de non-paiement	7		
		<b>4. LE BRANCHEMENT</b>	<b>7</b>
		4.1 La description	8
		4.2 L'installation et la mise en service	8
		4.3 Le paiement	8
		4.4 L'entretien et le renouvellement	8
		4.5 La fermeture et l'ouverture	9
		4.6 Suppression	8
		<b>5. LE COMPTEUR</b>	<b>9</b>
		5.1 Les caractéristiques	9
		5.2 L'installation	9
		5.3 La vérification	9
		5.4 L'entretien et le renouvellement	10
		<b>6. LES INSTALLATIONS PRIVEES</b>	<b>10</b>
		6.1 Les caractéristiques	10
		6.2 L'entretien et le renouvellement	11
		6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	11





## LE SERVICE DE L'EAU

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

\*\*\*

### 1.1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés au siège de REDON Agglomération 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. L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

### 1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

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

- 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 ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
  - l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude de lieux, si nécessaire et pris dans les 15 jours suivant votre demande),
  - la réalisation des travaux dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'Exploitant 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.

### 1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser au plus haut niveau de recours interne : le Responsable Clientèle de Région pour lui demander le réexamen de votre dossier.

### 1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

### 1.5 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 à votre service d'eau. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

### 1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé.

## 1.7 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

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.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

## 1.8 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

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

## 1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.



## VOTRE CONTRAT

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

\*\*\*

## 2.1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement 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) lors d'une visite à l'accueil ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau,

une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Vous devez retourner le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet. Ce document vaut commande avec obligation de paiement.

Le contrat prend effet, suite à votre demande, à la date qui vous est communiquée par le service des eaux ou à défaut dès la première consommation.

Votre première facture comprend :

- l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement ;
- les frais d'ouverture de branchement dont le montant figure en annexe de ce règlement, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat à l'exploitant (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées identiques au contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé par l'Exploitant, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Les données personnelles que vous renseignez via le formulaire d'abonnement sont collectées afin de vous permettre de bénéficier du service de l'eau. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du service. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire au bon fonctionnement du service. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données personnelles qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits par email sur le site internet ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur votre facture. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez décider d'y mettre fin à tout moment, par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou en ligne sur le site internet, avec un préavis minimum de 5 jours. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant dans les 5 jours suivant la date de résiliation.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt 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 des installations privées laissés ouverts. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous pour une fermeture de branchement.

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

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

## 2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

L'annexe 2 décrit les prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement 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 clientèle.

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



## VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum 1 facture par an.  
Cette facture est établie sur la base de votre consommation.**

\*\*\*

### 3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

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 (ou abonnement) 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.

Tout ensemble immobilier (résidence de tourisme, village résidentiels de tourisme, villages et maisons familiales de vacances, camping, immeuble collectif, lotissement, caserne etc...) équipé d'un compteur unique, donnera lieu à l'application d'une partie fixe calculé par référence au nombre de lots ou de subdivisions susceptibles de faire l'objet d'une occupation privative (appartements, bungalows, bureaux, magasins, atelier, etc...), composant l'ensemble immobilier. Pour les campings et hôtellerie de plein air le montant de la partie fixe sera complété en fonction du nombre de lots de 5 emplacements. Pour les hôtels le montant de la partie fixe sera complété en fonction du nombre de lots de 5 chambres.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la rubrique « Organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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

### 3.2 L'actualisation des tarifs

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 décision 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 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.

### 3.3 Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé 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'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé sur le site internet de l'Exploitant. En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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 réputée 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 du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de 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 de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (\*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

*(\*) 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 des équipements sanitaires ou de chauffage.*

### 3.4 Les modalités et délais de paiement

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

Votre facture comprend un abonnement semestriel (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata- temporis, calculé journalièrement.

Votre consommation (ou part variable) est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

Un paiement fractionné par prélèvements mensuels est proposé. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors 10 mensualités du mois de février à novembre. Ces mensualités sont calculées à partir de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture du mois de janvier, est prélevé au mois de janvier. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire.

La tarification appliquée est la même en cas de facturation semestrielle.

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite sur vos canalisations après compteur, vous pouvez demander un dégrèvement partiel sous réserve :

- d'occuper un local d'habitation ;
- de produire sous un mois à compter de l'information de l'Exploitant une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation (les mentions portant sur la localisation de la fuite et la date de réparation devront figurer).

Faute d'avoir localisé une fuite, vous pouvez demander à l'Exploitant, sous un mois à compter de l'information transmise, la vérification du bon fonctionnement de votre compteur. La réponse vous sera retournée sous un mois suivant la saisine. Conformément à la

réglementation en vigueur, en cas de fuite de canalisation après compteur attestée, le volume facturé sera écrié au double du volume moyen consommé les trois dernières années.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues. Elles ne donnent pas droit à un dégrèvement conformément à l'article L 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales.

**En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité**, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

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

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

### 3.5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions règlementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, la facture est majorée d'une somme tel que définie en annexe au titre de pénalités. Ce montant figure sur la facture.

Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, excepté **pour les résidences principales**.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.



## LE BRANCHEMENT

**On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.**

\*\*\*

## 4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

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

## 4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation 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 propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire

procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

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

Afin de protéger vos installations, la mise en place d'un réducteur de pression sur les installations privées est conseillée si la pression statique au droit du branchement est supérieure à 4 bars et devient obligatoire pour une pression supérieure à 6 bars. L'installation, l'entretien et le renouvellement est à la charge de l'abonné.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

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 d'abonnement au Service de l'Eau.

## 4.3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou de sursoir à l'ouverture du branchement.

## 4.4 L'entretien et le renouvellement

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

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant chargés du renouvellement de votre compteur. Si l'agent de l'Exploitant ne peut accéder à votre compteur, une demande vous sera adressée pour prendre rendez-vous auprès de l'Exploitant. Dans le cas

où le compteur n'a toujours pas pu être renouvelé durant deux périodes de relevés consécutives, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

\*\*\*

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 la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires;
- 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.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

#### 4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

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

#### 4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.



### LE 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 décrit en annexe.**

## 5.1 Les caractéristiques

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

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

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur 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, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

## 5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

## 5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous

pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

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

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

## 5.4 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.).



## LES INSTALLATIONS PRIVEES

**On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).**

\*\*\*

### 6.1 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 après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

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.

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.

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 avvertir 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.

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

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en

annexe de ce règlement. 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.

## **6.2 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.

## **6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie**

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. 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.

## CONSEILS AUX CLIENTS

### PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LE GEL

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est - que vous en soyez propriétaire ou locataire - **sous votre garde**.

Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver, pensez à prendre les précautions qui s'imposent :

- **En cas d'absence prolongée**, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

- 1°- Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
- 2°- Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
- 3°- Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) **jusqu'à ce que l'eau ne coule plus**, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- **SI VOTRE COMPTEUR EST SITUE EN REGARD ENTERRE**, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.

- **POUR EVITER LE GEL DU COMPTEUR ET DES CANALISATIONS SITUES A L'INTERIEUR DES HABITATIONS :**

- Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
- En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites !
- Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : chiffons, papier journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.

- **SI VOTRE COMPTEUR EST INSTALLE DANS UN LOCAL NON CHAUFFE** (garage, cave,...), s'il est proche d'une ventilation ou si, pire encore, il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :

- soit demander au Distributeur d'eau de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas),
- soit calorifuger le compteur et les conduites, calefauter portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson,... Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- Dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple), à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.
- Mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.
- En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :
  - d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais n'utilisez jamais une flamme).
  - d'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

### PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LES FUITES

Vous trouverez ci-après quelques recommandations pour vous permettre de vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures de distribution d'eau, éventuellement d'y détecter des fuites et d'y remédier.

#### FUITES NON VISIBLES

Elles prennent naissance sur une conduite enterrée. L'eau s'infiltré en terre, suit souvent la tranchée de la conduite, puis trouve un égout, un fossé ou un drain et n'est pas détectée.

Elles peuvent aussi se produire dans des appareils dont les trop pleins ou les vidanges sont reliés à l'égout sans une disconnexion de type entonnoir permettant de visualiser un passage d'eau.

Si ces fuites sont importantes, elles peuvent se manifester par une baisse de pression et/ou un bruit continu provenant des canalisations.

#### FUITES VISIBLES

Ce sont surtout les fuites aux joints de compteur ou de robinet d'arrêt, aux robinets des installations sanitaires et chasses d'eau. La cause la plus fréquente de dépassement de la consommation habituelle est la mauvaise étanchéité des chasses d'eau. L'écoulement est parfois visible mais souvent il n'est mis en évidence qu'en passant un papier de soie sur le fond de la cuvette car le filet d'eau est très mince.

Il faut savoir également qu'un mauvais réglage de chasse d'eau peut occasionner une fuite supérieure à 100 m<sup>3</sup> dans une année. Par exemple, une fuite inaudible et peu visible de l'ordre d'un litre au quart d'heure correspond à une consommation de 35 m<sup>3</sup> pour une année. Pour toute réparation sur votre installation, veuillez faire appel à votre plombier. En cas de fuite avant compteur ou au bloc compteur, vous appelez l'Exploitant du service qui est seul habilité à intervenir sur cette partie de votre branchement (le numéro de téléphone figure sur chacune de vos factures).

#### NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT :

- de vérifier périodiquement l'état de votre installation allant du compteur à tous les points de puisage de l'eau ;
- de vous assurer périodiquement du bon état (et du serrage) des joints aval de compteur ou de robinet d'arrêt ;
- de vous assurer qu'il n'y a pas de fuite, en relevant l'index du compteur en l'absence de puisage, par exemple, le soir avant le coucher puis le matin au réveil ;
- de fermer le robinet d'arrêt placé près du compteur en cas d'absence prolongée ;
- de relever périodiquement votre compteur pour suivre votre consommation ;
- de prévenir l'Exploitant du service de toute fuite sur votre branchement entre la prise sur la conduite et le bloc compteur.

L'Exploitant du service vous remercie de bien vouloir l'informer de toute fuite qui semblerait provenir d'une conduite sous voie publique (en téléphonant au numéro figurant sur votre facture – prix d'un appel local à partir d'un poste fixe hors surcoût éventuel lié à l'opérateur).

## ANNEXE 1

### Bordereau annexe au règlement de service

#### TARIFS au 01/1/2022

Les tarifs sont décidés et fixés par délibération de Redon Agglomération. A titre indicatif, les tarifs indiqués ci-dessous sont ceux fixés pour l'année 2022. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Nature des interventions	Désignation des interventions	Montants en euros HT
<b>Divers</b>	Frais d'accès	40,00
	Ouverture et fermeture d'un branchement à la demande de l'abonné	65,00
	Frais de déplacement à la suite d'un RDV non honoré du fait du client	65,00
	Etablissement d'un devis de branchement	150,00
<b>Relevé de votre consommation d'eau (article 3.3)</b>	Déplacement pour un relevé de compteur (hors campagne)	65,00
<b>Modalités et délais de paiement (article 3.4)</b>	<b>Pénalités contractuelles pour retard de paiement de facture</b>	
	Relance simple [€ TTC]	4,31
	Frais de pénalité pour impayé après mise en demeure [€ TTC]	13,34
<b>En cas de non-paiement (article 3.5)</b>	Déplacement pour impayés (résidences secondaires)	143,80
<b>Vérification compteur (article 5.3)</b>	Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage se révèle exact	76,00
	Frais de vérification (étalonnage par organisme agréé)	154,00
<b>Entretien et renouvellement compteur (article 5.4)</b>	<b>Remplacement de compteur gelé, détérioré ou disparu</b>	Voir BPU
<b>Contrôle en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau (article 6.2)</b> Visite domiciliaire pour contrôle d'un forage ou d'un puits privé non-déclaré	a) Contrôle initial ou périodique, d'une installation domestique équipée d'une ressource privée au regard des exigences de protection du réseau de distribution d'eau potable, public.	160,00
	b) Contrôle initial d'une installation non-domestique équipée d'une ressource privée	329,00
	c) Contre visite d'une installation domestique équipée d'une ressource privée au regard des exigences de protection du réseau de distribution d'eau potable, public.	110,00
	d) Contre visite d'une installation non-domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	263,00
	e) Contrôle d'un disconnecteur (pour diam < 40 mm)	659,00
	f) relevé des compteurs sur puits et forages privés	65,00
	g) Analyse complète de type RP sur ressource	494,10
	h) Analyse de type P1 sur ressource	219,60
	i) Analyse bactériologique de type B2	164,70

- Les tarifs des prestations nécessitant une intervention indiquée 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 dimanche et jours fériés.

- Les frais de la rubrique 5.3 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 du présent bordereau sont révisés annuellement par application du coefficient de révision défini à l'article 54 du contrat.

## Annexe 2

### Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

#### PRÉAMBULE

Conformément aux textes réglementaires<sup>1</sup>, il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

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

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

#### I- INSTALLATIONS INTÉRIEURES COLLECTIVES

##### 1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du code de la santé publique.

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

##### 1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

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

##### 1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

##### 1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de

cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

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

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

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

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

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

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

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

##### 1.5 Équipements particuliers (sur presseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

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

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

#### II- COMPTAGE

##### 2.1 Postes de comptage

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

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

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

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

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

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité,

<sup>1</sup> décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain

agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,

- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau,

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

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

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

## 2.2 Compteurs

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

Les compteurs individuels seront :

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

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

## 2.3 Relevé et commande à distance

Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, conformément aux dispositions du présent Règlement de Service pour ce qui concerne l'accessibilité, ils seront rendus accessibles aux frais du propriétaire, soit par déplacement à l'extérieur des logements, soit par l'installation de dispositifs de relevé à distance. Après leur installation, ces dispositifs sont gérés, entretenus et renouvelés par le Service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement de Service.

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

## 2.4 Compteur général

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

Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m<sup>3</sup>/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne

doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

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

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

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

# Mise en œuvre des prescriptions techniques

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

