



Noréade

Les Régies du SIDEN-SIAN



Votre  
**règlement  
du service**  
de distribution d'eau potable

## ACCUEILLIR, INFORMER ET ACCOMPAGNER

<b>1</b> Vous informer sur la qualité de l'eau		Données relatives à la qualité de l'eau : <a href="http://www.noreade.fr">www.noreade.fr</a>
		Délai de réponse à vos demandes sur la qualité de l'eau : 15 jours
<b>2</b> Vous assurer un service efficace de proximité		Appel téléphonique non surtaxé
		Délai de réponse à vos demandes et réclamations : 15 jours
		Organisation territorialisée
		Nombreux services en ligne pour faciliter vos démarches
		Respect de la plage horaire de RDV de 2 H
		Offre de paiement diversifiée

## GARANTIR L'EXCELLENCE DU SERVICE RENDU

<b>3</b> Vous assurer un service public réactif en permanence		Service d'astreinte de proximité
		Délai d'intervention de 2 H en cas d'urgence : fuite conséquente et manque d'eau, égoût bouché
<b>4</b> Vous faciliter l'accès au Service de l'Eau et de l'assainissement		Délai d'obtention de devis pour la construction d'un branchement individuel domestique : 15 jours
		Délai de construction d'un branchement individuel : 2 mois maximum
		Délai d'ouverture d'un branchement déjà existant : 3 jours (ouvrables)
<b>5</b> Vous informer en cas de travaux ou de coupure d'eau		Information en cas de travaux et de coupures d'eau programmés

## ASSURER LE SERVICE PUBLIC DANS L'INTERET GENERAL

<b>6</b> Accès écoresponsable au Service de l'Eau pour tous		Accompagnement des personnes en difficultés
		Promotion des éco-gestes
<b>7</b> Coproduire avec les usagers et leurs représentants l'amélioration continue du service		Consultation des représentants des usagers pour les décisions importantes
		Enquêtes de satisfaction
<b>8</b> Respecter le cercle vertueux de l'eau : «l'argent de l'eau reste à l'eau»		L'argent de l'eau reste à l'eau dans la transparence du service public
<b>9</b> Préserver la ressource et garantir sa disponibilité		Opérations de Reconquête de la Qualité de l'Eau, mise en place de périmètres de protection autour des points de prélèvement et interconnexions des réseaux pour sécuriser la ressource en eau

## **Votre service public de l'eau**

**Etablissement Public, Noréade distribue l'eau potable et traite les eaux usées pour plus de 700 communes du Nord, du Pas-de-Calais, de l'Aisne et de la Somme. Plus de 500 professionnels travaillent quotidiennement afin de fournir une eau de qualité pour plus de 350 000 abonnés. Ils assurent, sur tout le territoire d'intervention, un service opérationnel de qualité, 24h/24, 7j/7.**

### **Qu'est qu'un service public de l'eau ... ?**

Votre commune a transféré ses compétences de production et distribution de l'eau potable au SIDEN-SIAN, Etablissement Public de Coopération Intercommunale, compétent dans le domaine de l'eau et de l'assainissement. Pour l'exploitation des services, le SIDEN-SIAN s'est doté d'une régie, Noréade, à personnalité morale et autonomie financière. La gestion en régie nécessite une forte implication des élus qui délibèrent sur toutes les opérations du service (investissements à réaliser, vote du budget, suivi de la production et distribution d'eau potable...). Un service public de l'eau implique également que « l'argent de l'eau reste à l'eau » c'est à dire que les excédents de gestion sont réinvestis dans l'amélioration continue du service.

### **... de proximité ?**

Soucieux de vous offrir un service de proximité, nous avons déployé une organisation territoriale s'appuyant sur 8 centres situés au plus proche de chez vous.



## Quelques éléments de vocabulaire

### **Vous**

L'abonné du service est une personne physique ou morale titulaire d'un contrat de livraison d'eau avec le Service de l'Eau.

### **Le Service de l'Eau**

désigne les services de la régie Noréade. Noréade est un établissement public, plus précisément une régie.

### **Le propriétaire**

est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier bénéficiaire d'un raccordement au réseau public d'eau potable.

### **Le Règlement du Service**

désigne le présent document. Il définit les obligations mutuelles du Service de l'Eau et de l'abonné. En cas de modification des conditions du Règlement du Service, celles-ci seront portées à la connaissance du client abonné.

## Les grands points du règlement

### **Votre contrat**

Il se compose du présent Règlement du Service de l'Eau, du contrat d'abonnement et du document d'informations précontractuelles. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou internet.

### **Les tarifs**

Les tarifs du service (abonnement et prix au m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par les élus du SIDEN-SIAN et de Noréade. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

### **Le compteur**

Il permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la responsabilité : il vous revient de le protéger contre le gel et les risques de dégradation. Vous ne devez pas modifier son emplacement.

### **Votre facture**

Elle est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés. Le relevé de votre consommation est réalisé au moins une fois par an. Si le relevé de la consommation n'a pas pu être effectué, vous devez permettre la lecture du compteur par le technicien de Noréade.

### **La sécurité sanitaire**

Vos 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 vos installations comportent un réseau privé, un puits ou des installations de ré-utilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

# Sommaire



## Chapitre 1

### Dispositions générales ..... 7

Article 1.1	Objet et champ d'application du présent Règlement du Service de Distribution d'eau potable ..... 7
Article 1.2	Principales définitions ..... 7
Article 1.3	Différentes catégories d'usagers ..... 7
Article 1.4	Obligation du Service de l'Eau ..... 7
Article 1.5	Pression de service ..... 7



## Chapitre 2

### Contrat d'abonnement ..... 8

Article 2.1	Souscription ..... 8
Article 2.2	Droit de rétractation et exécution anticipée du service ..... 8
Article 2.3	Durée et résiliation de contrat ..... 8
Article 2.4	Mise hors service ou démontage des branchements non utilisés ..... 8
Article 2.5	Mise en œuvre de l'accès à l'eau ..... 8
Article 2.6	Défaut de souscription de contrat ..... 9
Article 2.7	Redressement et liquidation judiciaire ..... 9
Article 2.8	Abonnements pour la Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI) ..... 9



## Chapitre 3

### Accès à l'eau potable et branchements ..... 9

Article 3.1	Définition ..... 9
Article 3.2	Éléments constituant le branchement ..... 10
Article 3.3	Éléments non repris dans le branchement ..... 10
Article 3.4	Conditions d'établissement et de modification du branchement ..... 10
Article 3.5	Branchements et comptages multiples ..... 10
Article 3.6	Entretien et intervention sur branchement ..... 10



## Chapitre 4

### Compteurs ..... 10

Article 4.1	Systèmes de mesure ou compteurs – Règles générales ..... 10
Article 4.2	Installation ..... 11
Article 4.3	Relevé des compteurs ..... 11
Article 4.4	Entretien, fonctionnement, renouvellement ..... 11
Article 4.5	Vérification ou étalonnage ..... 12



## Chapitre 5

### Installations intérieures et privées ..... 12

Article 5.1	Définition et règles générales ..... 12
Article 5.2	Utilisation d'autres ressources en eau que le réseau public ..... 12
Article 5.3	Situations particulières ..... 12
Article 5.4	Interdictions ..... 13



## Chapitre 6 **Tarifications, factures et paiements** ..... 13

Article 6.1	Tarifs .....	13
Article 6.2	Modalités de facturation des consommations d'eau .....	13
Article 6.3	Paiement des factures .....	13
Article 6.4	Difficultés de paiement liées à des situations de précarité .....	14
Article 6.5	Réduction de facture en cas de fuite .....	14



## Chapitre 7 **Interruptions et restrictions du service de distribution d'eau** ..... 15

Article 7.1	Interruptions et restrictions non programmées .....	15
Article 7.2	Interruptions programmées .....	15
Article 7.3	Cas du service de lutte contre l'incendie .....	16



## Chapitre 8 **Immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements - Individualisation des contrats de fourniture d'eau** ..... 15

Article 8.1	Demande d'individualisation .....	15
Article 8.2	Partie publique du branchement .....	16
Article 8.3	Dispositif de comptage général .....	16
Article 8.4	Définition des installations intérieures de l'abonné .....	16
Article 8.5	Responsabilité relative aux installations intérieures .....	16
Article 8.6	Entretien et remplacement des compteurs individuels .....	16
Article 8.7	Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels .....	16
Article 8.8	Gestion du parc des compteurs de l'immeuble .....	16
Article 8.9	Mesure et facturation des consommations communes .....	16
Article 8.10	Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements.....	17
Article 8.11	Dispositifs de fermeture .....	17
Article 8.12	Relevé contradictoire .....	17
Article 8.13	Résiliation du contrat .....	17



## Chapitre 9 **Dispositions finales** ..... 17

Article 9.1	Date d'effet .....	17
Article 9.2	Modification du présent règlement .....	17
Article 9.3	Réclamation - Médiation .....	17
Article 9.4	Infractions et pénalités .....	17



## Chapitre 10 **Nos conseils** ..... 18

Annexe 1	Comment économiser l'eau ? .....	18
Annexe 2	Protéger votre compteur d'eau et entretenir votre fosse .....	19
Annexe 3	Vos services en ligne .....	20



## Chapitre 1

# Dispositions générales

### Article 1.1 – Objet et champ d'application du présent règlement du service de distribution

Le présent règlement du service de distribution d'eau potable a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordée la fourniture de l'eau potable à partir du réseau public de distribution de Noréade, la Régie du SIDEN-SIAN (syndicat mixte d'assainissement et de distribution d'eau du nord).

Les prescriptions du présent règlement du service de distribution d'eau potable s'appliquent également à tout demandeur de raccordement au réseau public de distribution d'eau potable.

### Article 1.2 – Principales définitions

L'abonné du service s'entend comme étant la (ou les) personne(s) physique(s) ou morale(s) titulaire(s) d'un contrat de livraison d'eau avec le Service de l'Eau.

Le propriétaire est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier bénéficiaire d'un raccordement au réseau public d'eau potable.

Le Service de l'Eau s'entend des services de la Régie Noréade.

### Article 1.3 – Différentes catégories d'usagers

Pour l'application du présent règlement, il est distingué plusieurs catégories d'usagers :

- ✓ Les usagers dits « domestiques » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau affecté à un logement réservé à l'usage d'habitation. Les usagers domestiques sont les seuls à être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation.
- ✓ Les usagers dits « collectifs » qui sont bénéficiaires d'un droit d'eau, pour un ensemble immobilier composé de plusieurs lots. Cet abonnement comptabilise la consommation totale de l'immeuble. En cas de demande d'individualisation des compteurs, les abonnements sont accordés à chacun des occupants, sous réserve du respect des conditions fixées dans le chapitre 8 du présent règlement.
- ✓ Les usagers dits « publics » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau affecté au fonctionnement ou à l'exercice d'un service public ou d'intérêt général (tel que et de façon non limitative : établissement médical public ou privé, école privée ou publique...).
- ✓ Les usagers dits « agricoles » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau dont l'usage est strictement réservé à une activité agricole.
- ✓ Les usagers dits « professionnels » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau affecté à un usage exclusivement professionnel de droit privé (tel que et de façon non limitative : les commerces, les industries, les professions libérales, le secteur tertiaire, les activités hôtelières et touristiques...).
- ✓ Les usagers dits « incendie » qui sont les bénéficiaires d'un droit d'eau strictement réservé à la compétence Défense Extérieure Contre l'Incendie (poteau, bouche, bêche, réserve...).

### Article 1.4 – Obligation du Service de l'Eau

Le Service de l'Eau est tenu de fournir de l'eau potable à toute personne, physique ou morale, justifiant d'un droit légal sur le point de livraison (titre de propriété, droit d'occupation...) et ce,

sur tout le parcours des canalisations de distribution, dans les limites des capacités des installations existantes, selon les modalités prévues par dispositions législatives et réglementaires en vigueur ainsi qu'au présent règlement.

Les branchements et les installations de dispositifs de mesure sont réalisés sous la responsabilité du Service de l'Eau de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

Le Service de l'Eau est chargé du bon fonctionnement et de la continuité du service, sauf en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et tels que prévus au chapitre 7 du présent règlement.

Le Service de l'Eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur.

L'information des abonnés sur la qualité de l'eau distribuée est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, en particulier par voie d'affichage en mairie et par transmission à chaque abonné une fois par an à l'occasion d'une facturation, de la note annuelle d'information sur la qualité de l'eau établie par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

L'Agence Régionale de Santé est immédiatement avisée de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'engendrer des répercussions en matière de potabilité et consécutivement sur la santé des usagers.

Tout abonné peut, dans chaque centre d'exploitation du Service de l'Eau, consulter les délibérations fixant les tarifs, ainsi que les documents publics relatifs au service.

Le fichier des abonnés est la propriété du Service de l'Eau qui en assure la gestion dans les conditions prévues par la Loi pour garantir la liberté d'accès aux documents administratifs.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a le droit d'obtenir communication, consultation dans les locaux du Service de l'Eau et rectification des informations nominatives le concernant.

En cas de réclamation, le Service de l'Eau s'engage à apporter une réponse sous un délai de 15 jours, sauf en cas d'étude particulière ou d'expertise nécessitant un délai supplémentaire qui ne pourra pas excéder deux mois. Toute réclamation doit être transmise par écrit à l'adresse figurant sur la facture.

### Article 1.5 – Pression de service

La pression de distribution du réseau d'eau potable dépend de nombreux paramètres (altimétrie, pertes de charges...). Elle est donc, par principe, variable et le Service de l'Eau ne peut donc en garantir la valeur. Il appartient donc à l'abonné ou au propriétaire, s'il le juge utile, d'installer et d'entretenir, à sa charge exclusive et seulement sur les parties privatives, en aval du compteur, et sous sa maîtrise, un réducteur de pression adapté pour protéger ses installations intérieures si la pression lui semble trop élevée.

La pression minimale de l'eau potable, en service normal, sauf pendant l'ouverture des bouches d'incendie, est d'au moins 1 bar (10 mètres au-dessus du niveau du sol naturel) au droit du compteur de l'habitation individuelle desservie ou au droit du compteur général de l'immeuble collectif desservi.

Le Service de l'Eau est chargé de maintenir en permanence cette pression minimale, sauf en cas d'interruption de service liée à un cas de force majeure.

Le Service de l'Eau peut, pour des raisons techniques, modifier la pression de service du réseau de distribution. Toutefois, si cette modification est de plus d'un bar, celle-ci n'interviendra qu'un mois au minimum après information de l'ensemble des abonnés concernés par un courrier indiquant l'amplitude de la modification envisagée ainsi que les éventuelles précautions à prendre.



## Chapitre 2

# Contrat d'abonnement

### Article 2.1 – Souscription

Toute personne physique ou morale souhaitant être alimentée en eau potable doit souscrire auprès du Service de l'Eau un contrat d'abonnement. La demande peut être formulée par téléphone, par écrit, au guichet ou par le biais du site internet [www.noreade.fr](http://www.noreade.fr)

Les contrats sont accordés aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usagers, aux locataires ou aux occupants de bonne foi, sous réserve de la production au Service de l'Eau au moment de la souscription, d'un titre justifiant leur occupation légale des lieux pour lesquels l'alimentation en eau potable est demandée (titre ou attestation notariée, bail, état des lieux d'huissier...) et :

- ✓ Pour les personnes physiques : d'une copie de pièce d'identité en cours de validité,
- ✓ Pour les personnes morales privées : d'un extrait Kbis ou à défaut un SIREN/SIRET,
- ✓ Pour les personnes morales publiques : d'un justificatif autorisant le représentant à signer le contrat.

L'absence de justificatif d'occupation légale empêche la souscription du contrat et le branchement restera fermé ou sera fermé suite à la résiliation du contrat précédent. Le contrat d'abonnement ne concerne que l'alimentation en eau du lieu auquel il est rattaché par une adresse.

Si le contrat est souscrit par plusieurs personnes, elles deviennent toutes solidaires des droits et obligations de ce contrat. Si le contrat est souscrit par plus de 2 personnes, elles devront désigner un mandataire qui servira de référent dans les relations avec le Service de l'Eau.

En cas d'immeuble collectif sans individualisation, le contrat sera souscrit obligatoirement par le propriétaire, le syndic de copropriété, son représentant légal ou son mandataire, chargé à lui de répartir les consommations entre les différents occupants. En dehors de l'usager dit « collectif » ou de contrat spécifique d'achat d'eau par des personnes morales en charge du service public d'eau potable, l'eau fournie dans le cadre d'un contrat d'abonnement ne peut en aucun cas être revendue ou cédée à un tiers, même gratuitement.

La signature du contrat vaut accord sur les conditions de service et acceptation du présent Règlement de Service de Distribution d'eau potable.

Dès la demande de souscription d'un contrat, le service de l'Eau remettra en mains propres ou transmettra à l'abonné, par courrier postal ou courrier électronique toutes les informations pré-contractuelles prévues par la législation en vigueur, notamment les coordonnées du service, les tarifs pratiqués à la date de souscription et les modalités de révision, les délais de mise en œuvre du service, les conditions de rétractation et de résiliation, ainsi que les modalités de traitement des réclamations. Ce document devra être retourné signé avec la mention " lu et approuvé " avec le contrat d'abonnement.

La souscription d'un contrat entraîne le paiement de frais d'accès au tarif figurant à la série de prix du Service de l'Eau, ainsi que l'abonnement semestriel, facturé au prorata temporis par mois indivisible.

### Article 2.2 – Droit de rétractation et exécution anticipée du service

Le contractant bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la date de signature du contrat.

Le service ne pourra donc être mis en œuvre avant l'expiration de ce délai de rétractation, sauf en cas de demande explicite d'exécution anticipée du service avec engagement de prise en charge du montant correspondant au service fourni avant rétractation éventuelle. Cette demande devra obligatoirement être transmise sur papier ou support durable à Noréade avec le contrat d'abonnement ainsi que l'ensemble des documents repris à l'article 2.1 du présent règlement pour être prise en compte. Le délai d'exécution du service ne démarre qu'après réception de l'ensemble des documents repris ci-dessus par Noréade.

### Article 2.3 – Durée et résiliation de contrat

Le contrat prend effet, à la mise en service de l'accès à l'eau, pour une durée illimitée après la période de rétractation sauf, en cas de demande d'exécution anticipée du service dans les conditions reprises au § 2.2.

Lors de son départ définitif, l'abonné est tenu de résilier son contrat, sans quoi il demeure responsable de l'abonnement, des consommations et des dommages qui pourraient intervenir après son départ.

L'abonné peut résilier son contrat à tout moment en avertissant le Service de l'Eau par lettre recommandée avec accusé de réception, en ligne par l'intermédiaire de l'espace abonné du site internet ou au guichet du Service de l'Eau sur présentation d'un justificatif d'identité.

Les conditions obligatoires pour la prise en compte d'une résiliation sont la transmission par courrier ou par voie électronique de l'index du compteur et de l'adresse permettant d'envoyer la facture d'arrêt de compte. Le Service de l'Eau se réserve le droit de procéder au contrôle de l'index, s'il le juge utile et d'établir la facture d'arrêt de compte avec l'index constaté.

La résiliation d'un abonnement entraîne le paiement par l'abonné du volume d'eau réellement consommé, et le remboursement éventuel de l'abonnement qu'il a payé par avance, pour la période de non utilisation, décomptée en mois, déduction faite du solde à régler.

En cas de décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit sont subrogés dans ses droits et obligations envers le Service de l'Eau et restent redevables de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

A défaut de résiliation de la part de l'abonné, le Service de l'Eau peut régulariser la situation en résiliant d'office le contrat à l'occasion d'une nouvelle demande de contrat. Dans ce cas, la résiliation prend effet à la date d'arrivée du successeur et le Service de l'Eau adresse une facture d'arrêt de compte à l'abonné qui est parti. Cette facture prendra en compte les consommations constatées lors du relevé d'index à la date de demande de souscription du successeur.

### Article 2.4 – Mise hors service ou démontage des branchements non utilisés

Lorsqu'un branchement cesse d'être utilisé pendant une période minimale de deux ans, le Service de l'Eau peut procéder à la mise hors service ou au démontage de celui-ci. En cas de nouvelle demande d'alimentation, les frais de rétablissement ou de reconstruction du branchement seront à la charge du demandeur selon la série de prix en vigueur.

### Article 2.5 – Mise en œuvre de l'accès à l'eau

Lors de la souscription d'un contrat d'abonnement, le branchement est réputé fermé. L'ouverture nécessite obligatoirement la présence effective de l'abonné ou de son représentant.

Lorsque le branchement est déjà existant, en bon état de fonctionnement, conforme et accessible, le nouvel abonné bénéficie, après signature du contrat, de la fourniture de l'eau potable dans un délai maximum de 3 (trois) jours ouvrés à compter de la fin du délai de rétractation de 14 jours, sauf en cas de demande d'exécution anticipée du service. Ce délai peut être reporté sur demande de l'abonné ou en cas de besoin du Service de l'Eau (travaux requis

de mise en conformité pour l'ouverture du branchement). En cas d'absence de l'abonné ou de son représentant lors du rendez-vous convenu pour l'ouverture, des frais correspondants au déplacement de l'agent Noréade seront facturés à l'abonné selon la série de prix en vigueur.

La mise en service est effectuée en présence de l'abonné ou de son représentant par l'ouverture du branchement, le contrôle du plombage et la pose éventuelle d'un nouveau compteur par le Service de l'Eau, suivis du relevé de l'index.

Si la mise en Service de l'Eau potable nécessite la réalisation d'un branchement neuf ou des travaux spécifiques de mise en conformité ou de rétablissement du branchement, le délai sera celui nécessaire à la réalisation desdits travaux : ce délai est au maximum de 2 mois après accord sur devis signé par le futur propriétaire, sous réserve de l'obtention de toutes les autorisations requises préalablement à l'exécution des travaux. Le Service de l'Eau se réserve le droit de surseoir à la livraison d'eau si la totalité de la facturation de ces travaux n'a pas été honorée.

Le Service de l'Eau peut surseoir à accorder un contrat ou limiter le débit du branchement, si l'implantation de l'immeuble ou la consommation prévue nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le Service de l'Eau peut exiger du candidat à l'abonnement la preuve qu'il respecte les règlements d'urbanisme et la réglementation sanitaire.

### Article 2.6 – Défaut de souscription de contrat

Avant la souscription du contrat d'abonnement, le branchement est réputé fermé. Toute fourniture d'eau hors contrat est illicite.

Toute personne physique ou morale, dont la construction est raccordée directement ou indirectement au réseau, qui consomme de l'eau du réseau public du Service de l'Eau, sans être titulaire d'un contrat, est redevable immédiatement des consommations passées au compteur et d'une pénalité dite «Défaut de souscription» facturée sur la base des tarifs figurant à la série de prix ainsi qu'à l'article 9.4 du présent règlement.

Le Service de l'Eau se réserve le droit, dans les limites et conditions des textes en vigueur, de fermer le branchement et d'engager des poursuites pénales à l'encontre de cette personne qui restera, par ailleurs, débitrice de toutes les sommes qu'elle aurait dû payer si elle avait été titulaire d'un contrat et ce, au titre des dommages et intérêts.

Les personnes ayant payé une facture avant l'entrée en vigueur de ce Règlement de Service sont réputées être des abonnés.

### Article 2.7 – Redressement et liquidation judiciaire

#### 2.7.1 Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire prononcé par le tribunal compétent, l'index du compteur fait l'objet d'un relevé contradictoire entre le mandataire judiciaire et le Service de l'Eau ; ce relevé sert de base à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte.

A défaut de relevé contradictoire, l'arrêt de compte est calculé sur la base d'une estimation basée sur les consommations antérieurement relevées et ce, dans la limite des deux ans qui précèdent.

La continuité de l'activité pendant la période d'observation ou de redressement fait l'objet d'une nouvelle facturation, dans le cadre du même contrat d'abonnement que précédemment.

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

#### 2.7.2 Liquidation judiciaire

La faillite ou la liquidation judiciaire d'un abonné entraîne la résiliation de l'abonnement à la date du jugement et la fermeture immédiate du branchement à moins que, dans les quinze jours, le

mandataire judiciaire n'ait demandé au Service de l'Eau le maintien de la fourniture d'eau potable pour une durée de trois mois sans préjudice de recours éventuels pour l'acquis des sommes dues.

La facture d'arrêt de compte est effectuée suivant les mêmes modalités que pour le redressement judiciaire.

### Article 2.8 – Abonnements pour la Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI).

Les communes ou établissements publics en charge de la compétence Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI), doivent souscrire un abonnement incendie auprès du Service de l'Eau qui sera accordé par le service d'eau si la demande est compatible avec le bon fonctionnement de la distribution publique. Seules les réserves ou citernes alimentées à partir d'un branchement sur le réseau d'eau potable seront équipées d'un compteur permettant de vérifier les consommations et d'établir la facturation.

Les seules utilisations DECI ne faisant pas l'objet d'une facturation sont les essais opérationnels réglementaires ainsi que l'eau nécessaire à l'extinction des incendies.

Toutes les autres utilisations et notamment les consommations nécessaires pour les mises à niveau de réserves incendies (fuite, évaporation...) feront l'objet d'une facturation selon les mêmes modalités que pour tout contrat d'abonnement.

En cas de fuite constatée par le Service de l'Eau sur un appareil ou un ouvrage participant à la DECI, le Service de l'Eau pourra suspendre immédiatement la fourniture de l'eau sans que sa responsabilité puisse être engagée sous réserve qu'il ait prévenu les communes et établissements publics en charge de la DECI et le SDIS concerné.

Sauf accord préalable du Service de l'Eau, les consommations d'eau sur les points de livraison sont exclusivement réservées à un usage de lutte contre l'incendie. Toute autre utilisation est qualifiée d'utilisation frauduleuse et entraînera des poursuites judiciaires ainsi que la facturation immédiate d'une pénalité prévue à l'article 9.4 du présent règlement.

Les installations et appareils de lutte contre l'incendie hors compétence DECI font l'objet de contrats d'abonnement ordinaires.



## Chapitre 3 Accès à l'eau potable et branchements

### Article 3.1 – Définition

L'accès à l'eau potable se fait par un branchement reliant le lieu à desservir à la canalisation publique.

Un branchement conforme s'entend du dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution jusqu'au système de comptage inclus, ce dernier devant être placé en propriété privée aussi près que possible du domaine public dans un regard protégé du gel et accessible par le Service de l'Eau.

Lorsque le branchement n'est pas conforme, c'est-à-dire que le compteur n'est pas placé en limite de propriété et qu'une partie du branchement est située sur la propriété privée, cette partie relève de la responsabilité de l'abonné ou du propriétaire.

En pareille hypothèse, la partie du branchement située en partie privative jusqu'au système de comptage constitue une servitude au profit du Service de l'Eau. Elle doit être toujours accessible sans démolition de maçonnerie ni de revêtement de sol et maintenue dans un état de salubrité permettant l'intervention du Service de l'Eau.

### Article 3.2 – Éléments constituant le branchement

En tout état de cause, le branchement conforme ou non comprend, depuis la canalisation publique et en suivant le trajet le plus court, les éléments suivants :

- ✓ La prise d'eau sur la conduite publique.
- ✓ Le robinet d'arrêt sous bouche à clé que seul le Service de l'Eau est autorisé à manœuvrer.
- ✓ La canalisation du branchement située tant sur le domaine public que privé.
- ✓ Le robinet avant compteur.
- ✓ Le compteur équipé le cas échéant d'une tête émettrice pour le relevé à distance de l'index.
- ✓ Le dispositif de plombage.

### Article 3.3 – Éléments non repris dans le branchement

Le dispositif anti-retour d'eau, le robinet de purge, le robinet de fermeture après compteur, le réducteur de pression et le regard abritant le compteur ne font pas partie du branchement. Il en est de même pour les joints situés en aval du compteur et plus généralement tout autre ouvrage (canalisation parfois appelée branchement privé, etc.) en aval du compteur aussi appelé « installations privatives » (cf. chapitre 5).

En tout état de cause, l'entretien, le renouvellement éventuel et la surveillance de ces éléments restent à la charge exclusive de l'abonné ou du propriétaire. Dans le cas de la fourniture et de la pose du clapet anti-retour par le Service de l'Eau, la période de garantie est limitée à deux ans.

### Article 3.4 – Conditions d'établissement et de modification du branchement

Lorsque le branchement est inexistant, le Service de l'Eau détermine, en concertation avec le demandeur, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur qui doit être situé côté propriété privée à 1 mètre au plus de la limite de propriété.

Si pour des raisons exceptionnelles d'ordre technique relatives à la construction à desservir, le demandeur sollicite des modifications aux dispositions arrêtées par le Service de l'Eau, il en supporte le supplément des dépenses qui peut en résulter.

Le Service de l'Eau demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Tous les travaux d'établissement, de modification ou de démontage d'un branchement seront exécutés par le Service de l'Eau ou sous sa direction par une entreprise agréée par lui. Ces travaux font l'objet d'un devis qui précisera par ailleurs le délai d'exécution des travaux.

### Article 3.5 – Branchements et comptages multiples

Un même bien immobilier est normalement desservi par un seul branchement d'eau potable. Toutefois, si une même propriété comporte plusieurs locaux ou usages, il peut être établi plusieurs branchements distincts à la charge du propriétaire.

En cas de division d'une propriété en plusieurs lots, chaque propriétaire doit obligatoirement prévenir le Service de l'Eau et prendre en charge les travaux afin que chaque lot soit desservi, de manière indépendante et sur la propriété concernée, par un branchement d'eau potable spécifique. En cas de refus ou d'impossibilité technique de réalisation de branchement d'eau indépendant sur chaque propriété et en l'absence de concession de servitude légale, le Service de l'Eau est en droit de refuser de desservir en eau chaque propriété concernée.

Dans le cas d'un immeuble collectif, à la demande du propriétaire, il peut être installé un système de comptage général sur le branchement desservant ledit immeuble ainsi qu'un compteur individuel par logement, ou local desservi dans le cadre d'un dossier d'individualisation, et ce conformément aux dispositions du présent règlement (chapitre 8).

### Article 3.6 – Entretien et intervention sur branchement

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements sont exécutés exclusivement par le Service de l'Eau ou sous sa direction par une entreprise agréée par lui.

Le Service de l'Eau pourra, à cette occasion, procéder à la mise en conformité du branchement et notamment fournir et poser une fosse de comptage incongelable en limite de domaine public.

#### 3.6.1 – Pour la partie située en domaine public

Le branchement est la propriété du Service de l'Eau et fait partie intégrante du réseau. A ce titre, le Service de l'Eau assure la garde, la surveillance, l'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie du branchement située en domaine public.

#### 3.6.2 – Pour la partie située en domaine privé

L'abonné ou le propriétaire en assure la garde et la surveillance. Il devra prévenir immédiatement le Service de l'Eau de toute fuite ou anomalie de fonctionnement qu'il aurait constatée.

Le Service de l'Eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de la partie du branchement situé en domaine privé. Il est tenu de réaliser ces travaux en réduisant tant que possible les dommages causés aux biens.

Bien que les travaux soient réalisés par le Service de l'Eau, ceux-ci demeurent à la charge financière de l'abonné ou du propriétaire :

- ✓ Les frais de déplacement ou de modification du branchement ;
- ✓ La remise en état des lieux liée à la présence sur le branchement de maçonnerie ou de revêtement de sol, d'arbre ou encore de massif floral ;
- ✓ La remise en état du branchement liée à un dommage porté au branchement ou ses accessoires, volontairement ou involontairement, par un tiers sur le domaine privé.

Lorsque l'abonné ou le propriétaire s'oppose à l'exécution des travaux ou lorsque l'exécution des travaux est rendue impossible pour des raisons liées à l'accessibilité ou à la salubrité des lieux, le Service de l'Eau aura le droit d'interrompre l'alimentation en eau. Cette fermeture sera immédiate dans le cas où cela serait nécessaire pour éviter des dommages aux biens et aux personnes, dans les autres cas, elle interviendra après mise en demeure notifiée à l'abonné par lettre recommandée restée sans effet au terme d'un délai de 15 jours.



## Chapitre 4 Compteurs

### Article 4.1 – Systèmes de mesure ou compteurs – Règles générales

La consommation d'eau sera obligatoirement mesurée par un système de mesure ou de comptage.

Le système de mesure ou de comptage, plus communément appelé « compteur », se définit comme un appareil de comptage et de facturation des volumes d'eau consommés. Il est composé d'un compteur, équipé le cas échéant d'un dispositif de relève à distance,

et selon les contraintes techniques appréciées par le Service de l'Eau, de tout autre équipement ou accessoire nécessaire à la fiabilité et à la durabilité du comptage de la consommation d'eau potable.

Cet ensemble reste la propriété du Service de l'Eau qui en détermine les caractéristiques techniques, la pose, le maintien en bon état de fonctionnement et d'étanchéité, et procède à son remplacement.

Il est placé, conformément à l'article 1384 du Code Civil et dans les conditions suivantes :

- ✓ Sous la garde de l'abonné ou du propriétaire pendant toute la durée de l'abonnement,
- ✓ Sous la garde du propriétaire du local ou du terrain sur lequel il est installé en dehors des périodes d'abonnement, et subsidiairement en cas de défaillance de l'abonné si celui-ci n'est pas également le propriétaire des lieux.

Sous réserve de compatibilité, le compteur peut être équipé par le Service de l'Eau, sur demande et aux frais de l'abonné ou du propriétaire, d'un système de récupération des données d'index de relève pour une utilisation personnelle. En revanche, le Service de l'Eau pourra installer de plein droit un système de relève à distance lorsque l'abonné ou propriétaire empêche par son comportement ou ses propres installations le libre accès au compteur.

Il est interdit aux abonnés de déplacer le compteur, d'enlever les scellés ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, l'abonné étant financièrement et pénalement responsable. Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées contre lui par le Service de l'Eau, les frais de réparation et de remplacement du système de comptage et de ses accessoires qui résultent de sa malveillance ou négligence, seront mis intégralement à sa charge, ainsi que la facturation de la consommation estimée durant la fraude, majorée d'une pénalité reprise à l'article 9-4 du présent règlement.

Lors du remplacement d'un compteur, propriété de l'abonné, imposé par la législation en vigueur ou du fait de son blocage, le nouvel équipement est obligatoirement fourni et posé par le Service de l'Eau qui en devient propriétaire.

#### Article 4.2 – Installation

Le système de mesure ou compteur est fourni et posé exclusivement par le Service de l'Eau, placé dans un regard agréé par ledit service, et implanté côté propriété privée, au droit de la limite du domaine public/domaine privé, dans une zone de non circulation et dans des conditions telles qu'elles autorisent un accès permanent aux préposés du Service de l'Eau pour permettre leurs interventions techniques et opérations de relevé.

En particulier, l'abonné ou le propriétaire s'interdit l'édification de toute construction, plantation ou aménagement dans un périmètre d'au moins un mètre autour de ce regard, qui doit être aisément accessible dans des conditions d'hygiène et sécurité satisfaisantes.

Lors de la réalisation de nouveaux branchements, de la modification ou de la rénovation de branchements existants, le compteur sera placé en domaine privé, et aussi près que possible des limites du domaine public de façon à être accessible facilement dans une fosse dite « incongelable ». Celle-ci est obligatoirement fournie, posée et facturée par le Service de l'Eau sauf accord contraire préalable. Tous les frais d'entretien et de réparation de cette fosse seront à la charge de l'abonné ou du propriétaire.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible et le compteur aisément lisible et démontable afin que le Service de l'Eau puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué en amont du compteur.

Le type, le calibre, les caractéristiques et les équipements des compteurs, en particulier ceux destinés à éviter de pénétrer dans le domaine privé, sont déterminés par le Service de l'Eau, notam-

ment en tenant compte des estimations de consommation annoncées par l'abonné ou le propriétaire, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un abonné ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés et que le système de mesure mis en place ne s'avère pas adapté, celui-ci est remplacé de plein droit et aux frais de l'abonné par le Service de l'Eau, par un matériel adapté à ses nouveaux besoins.

Si en cours d'abonnement, un changement notable des volumes consommés est constaté, le Service de l'Eau pourra remplacer le système de mesure par un système mieux adapté et un nouveau contrat sera établi.

L'abonné ou le propriétaire doit signaler sans retard au Service de l'Eau tout dysfonctionnement qu'il pourrait constater sur le système de mesure.

#### Article 4.3 – Relevé des compteurs

Le relevé des compteurs par le Service de l'Eau a lieu au moins une fois par an pour tous les abonnements.

Il pourra exceptionnellement être décidé qu'en l'absence de relevé par le Service de l'Eau, la consommation soit provisoirement établie à partir d'un relevé effectué par l'abonné et transmis par Internet ou par courrier dans un délai de 10 jours après la relève ou à défaut, provisoirement fixée par estimation comparativement aux années précédentes, la régularisation étant effectuée à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur lors du relevé suivant, le Service de l'Eau est en droit d'exiger de l'abonné qu'il lui permette, en fixant un rendez-vous, pendant les heures normales d'ouverture du service, de procéder à la lecture du compteur, et ceci dans le délai maximum de trente jours. A défaut, le Service de l'Eau est en droit, après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet au terme d'un délai de 15 jours, de procéder à la fermeture du branchement d'eau.

En cas d'inaccessibilité du compteur (notamment si le compteur est situé à l'intérieur de l'unité d'habitation), le Service de l'Eau pourra imposer à l'abonné la mise en place d'un système de relève à distance.

Lorsqu'une maison est avérée inhabitée, le Service de l'Eau pourra procéder à la fermeture du branchement sans avis préalable.

Les relevés effectués à la demande expresse de l'abonné, en dehors de ceux prévus par le Service de l'Eau ou ceux effectués en dehors des heures normales d'ouverture du service, seront facturés selon la série de prix en vigueur.

L'abonné est tenu d'assurer au Service de l'Eau un accès facile au compteur et notamment dans des conditions normales d'hygiène et de sécurité. A défaut, le Service de l'Eau est en droit de mettre en demeure l'abonné de procéder à la mise en conformité sous peine de fermeture du branchement à l'expiration du délai fixé par le Service de l'Eau.

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée conformément au paragraphe 6-2 du présent règlement.

#### Article 4.4 – Entretien, fonctionnement, renouvellement

L'abonné ou le propriétaire doit prendre toutes les précautions et mesures nécessaires à la préservation du compteur, notamment contre le gel, les chocs, les retours d'eau chaude... Les conseils concernant les précautions à prendre, notamment contre le gel, figurent au dernier chapitre du présent règlement. L'abonné ou le propriétaire répond des détériorations ou des conséquences de sa négligence, tout dommage sera à sa charge selon la série de prix en vigueur.

En dehors de ces cas, le Service de l'Eau assure à ses frais l'entretien et le renouvellement des compteurs dans le cadre de la gestion de

son parc et de la réglementation en vigueur. La pose et la dépose du compteur dans le cadre de ces opérations n'ouvrent pas droit à indemnisation au profit de l'abonné ou le propriétaire en particulier pour perte d'exploitation pendant la durée de l'intervention.

Les vérifications ou changements de compteurs interviennent aux frais du Service de l'Eau pendant les heures ouvrées. Ils sont obligatoires conformément à la législation en vigueur et l'abonné ou le propriétaire doit en faciliter la réalisation.

En cas d'impossibilité de remplacer le compteur dans des conditions d'hygiène et de sécurité satisfaisantes, du refus d'accès ou en raison de la vétusté de l'installation après compteur ne permettant pas de garantir l'intervention, le Service de l'Eau est en droit de demander à l'abonné ou au propriétaire de rétablir une situation normale sous un délai de trente jours pour lui permettre de réaliser l'intervention. A défaut, le Service de l'Eau est en droit, après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet au terme d'un délai de 15 jours, de procéder à la fermeture du branchement d'eau.

#### Article 4.5 – Vérification ou étalonnage

Le Service de l'Eau procède à la vérification des compteurs à ses frais et aussi souvent que nécessaire.

L'abonné a la faculté de demander la vérification de son compteur sur un banc d'essai agréé par le Service des instruments et mesures. Le Service de l'Eau adresse un devis correspondant à cet étalonnage accompagné d'un courrier indiquant que les frais incombent à l'abonné si le compteur répond aux prescriptions réglementaires.

Le compteur installé en remplacement de l'appareil à vérifier restera en place définitivement quel que soit le résultat de la vérification.

Lorsque le compteur est déclaré conforme aux spécifications de précision en vigueur à l'issue de la vérification, les frais de contrôle sont facturés à l'abonné suivant le devis préalablement signé.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Service de l'Eau. La vérification ou l'étalonnage n'ouvre droit à aucune indemnisation au profit de l'abonné.

Lorsque l'étalonnage fait apparaître un écart supérieur aux tolérances en vigueur, la consommation inscrite sur la dernière facture ainsi que celle enregistrée ultérieurement sur le compteur jusqu'à sa dépose, sont corrigées en tenant compte du pourcentage d'erreur le plus favorable à l'abonné, aucune autre indemnisation ne sera accordée.

Dans le cas où l'étalonnage fait apparaître un écart inférieur aux tolérances admises, les consommations enregistrées et la facturation qui avait été établie sont maintenues.

En cas de changement du compteur, lorsque l'abonné sollicite une vérification de l'index de dépose du compteur, cette demande doit être effectuée dans un délai de 15 jours après la dépose. Passé ce délai, l'index sera considéré comme définitif par le Service de l'Eau. Les frais concernant cette vérification sont intégralement à la charge de l'abonné.



## Chapitre 5 Installations intérieures et privées

### Article 5.1 – Définition et règles générales

Les installations intérieures commencent inclusivement à partir du joint de sortie du compteur et sont de la responsabilité exclu-

sive de l'abonné ou du propriétaire. Elles comportent le dispositif anti-retour d'eau, le robinet de purge, le robinet de fermeture après compteur et le cas échéant, le réducteur de pression.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des canalisations après compteur sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par l'abonné ou le propriétaire et à ses frais. Le Service de l'Eau peut refuser l'ouverture ou procéder à la fermeture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au bon fonctionnement du réseau de distribution ou à la qualité de l'eau.

L'abonné ou le propriétaire est le seul responsable de tous les dommages causés, tant pour l'établissement que pour le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

En cas de fuite sur l'installation après compteur, l'abonné ou le propriétaire doit se limiter à fermer le robinet après compteur ou à défaut le robinet avant compteur, propriété du Service de l'Eau. La manœuvre du robinet sous bouche à clé est uniquement réservée au Service de l'Eau et strictement interdite aux abonnés ou propriétaires.

Il est recommandé à l'abonné ou au propriétaire de vérifier périodiquement le fonctionnement et l'étanchéité de ses robinets avant et après compteur (placés sous sa surveillance) et d'avertir le Service de l'Eau qui effectuera le remplacement gratuit du robinet avant compteur, exclusivement en cas de mauvais fonctionnement.

### Article 5.2 – Utilisation d'autres ressources en eau que le réseau public

Tout abonné disposant à l'intérieur de sa propriété de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas du réseau public de distribution doit obligatoirement en avvertir le Service de l'Eau.

Toute communication physique (y compris vanne fermée, clapet,...) entre le réseau de distribution intérieur alimenté par le réseau public d'eau potable et un réseau alimenté par une autre ressource en eau (forage privé, réutilisation d'eau pluie...) est formellement interdite.

L'abonné ou le propriétaire ont l'obligation de permettre l'accès au Service de l'Eau pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable. Les frais de contrôle éventuels sont à la charge de l'abonné ou du propriétaire si l'installation est jugée non conforme (communication physique existante).

En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public par une eau en provenance d'une autre ressource, le Service de l'Eau est en droit d'exiger que l'abonné ou le propriétaire mette en œuvre immédiatement toutes les mesures de protection nécessaires. En l'absence de mise en œuvre de telles mesures, le Service de l'Eau peut procéder à la fermeture du branchement d'eau sans préavis.

### Article 5.3 – Situations particulières

L'utilisation de surpresseur est donc subordonnée à l'examen préalable par le Service de l'Eau de la mise en œuvre d'un dispositif de protection agréé.

Il en est de même pour tous les dispositifs ou appareils qui permettraient le retour d'eau de l'installation intérieure vers le réseau public.

Tout appareil qui, par sa présence ou son mode de fonctionnement constituerait une gêne pour la distribution publique doit être immédiatement modifié ou remplacé sous peine de fermeture du branchement sans préavis.

Pour des raisons 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.

Dans les immeubles existants ne disposant pas de prises de terre et s'il n'est pas possible d'en installer une, il peut être admis d'utiliser les conduites intérieures d'eau sous réserve en particulier de respecter les conditions suivantes :

- ✓ La continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement.
- ✓ Un manchon isolant de deux mètres de longueur droite doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et à l'amont de la partie de la conduite reliée à la terre. Lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisation séparées par ledit manchon isolant.
- ✓ La conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble.
- ✓ La canalisation intérieure doit faire l'objet d'un repérage particulier, une plaque apparente et placée près du compteur général d'eau signale que la canalisation est utilisée comme conducteur de terre.

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne la responsabilité de l'abonné ou du propriétaire et la fermeture immédiate du branchement, sans préavis, en raison des risques qu'une telle installation engendre sur la sécurité de tiers.

#### Article 5.4 – Interdictions

Il est formellement interdit à l'abonné ou au propriétaire de :

- ✓ Pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'arrivée de son branchement depuis la prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur.
- ✓ Modifier le dispositif de comptage, d'en modifier l'implantation, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès, d'en briser les scellés ou cachets.

Toute infraction au présent article expose l'abonné ou le propriétaire à la fermeture immédiate de son branchement et à la facturation d'une pénalité conformément à l'article 9.4 du présent règlement.

Après le constat d'une telle infraction, la réouverture du branchement ne pourra être mise en œuvre qu'après règlement de la totalité des consommations estimées en sus des pénalités et remise en conformité du branchement par le Service de l'Eau aux frais de l'abonné ou du propriétaire dans les mêmes conditions que s'il s'agissait d'un branchement neuf.



## Chapitre 6

# Tarifications, factures et paiements

#### Article 6.1 – Tarifs

Les tarifs de fourniture d'eau, de prestations de service et de frais sont décidés par le Conseil d'Administration du Service de l'Eau. Les délibérations fixant les tarifs sont consultables dans le recueil des actes administratifs à disposition dans chaque centre d'exploitation du Service de l'Eau.

Le tarif de fourniture d'eau est décomposé en une partie fixe et une partie variable.

La partie fixe, appelée abonnement, correspond à des charges fixes d'entretien. Son montant dépend du diamètre du compteur. Elle est facturée à l'avance. Si l'abonnement est souscrit en cours de période, il est facturé au prorata, par mois indivisible, tout mois

commencé étant dû. De même, si l'abonnement est résilié en cours de période, la part de l'abonnement payée par avance est déduite de la facture d'arrêt de compte au prorata de la période de non-jouissance par mois indivisible.

La partie variable est proportionnelle à la consommation de l'abonné. Elle est facturée à terme échu sur la base du relevé de compteur ou d'une estimation d'index.

En plus de ses redevances, le Service de l'Eau est amené à collecter, par le biais de sa facture, de manière obligatoire ou contractuelle, des redevances et taxes pour le compte d'autres organismes (Etat, Agences de l'Eau, service assainissement...). Toutes modifications et/ou évolutions de ces redevances et taxes de toute nature seront immédiatement applicables de plein droit au contrat en cours d'exécution.

Les différentes redevances et taxes entrant dans la composition de la facture d'eau font l'objet d'une annexe explicative jointe au présent règlement.

#### Article 6.2 – Modalités de facturation des consommations d'eau

Les factures sont émises semestriellement à l'abonné. Toutefois, pour les contrats générant des consommations annuelles supérieures à 1 000 m<sup>3</sup>, le Service de l'Eau pourra décider de facturer de manière plus fréquente. Toutefois la période de facturation ne pourra être inférieure au mois, sauf accord des deux parties.

Si l'abonné opte pour le paiement par prélèvement mensuel, la facturation devient annuelle.

Le Service de l'Eau établit, au moins une fois par an, une facture sur la base d'un relevé effectué par ses soins. En cas d'impossibilité de relève, la facture est alors calculée dans les conditions prévues à l'article 4.3 du présent règlement.

La seconde facture est basée sur une consommation estimée. Dans ce cas, l'estimation de la consommation correspond à la consommation journalière de référence multipliée par le nombre de jours entre la date du dernier relevé et la date de l'estimation.

La consommation de référence est la moyenne calculée à partir de relevés effectués pendant la période des 2 années antérieures à la dernière relève. Si l'historique des relevés d'index ne permet pas d'effectuer ce calcul, la consommation de référence est établie suivant le nombre d'occupants desservis en tenant compte d'une consommation de 100 litres par jour et par personne ou selon un volume déclaré par l'abonné et accepté par le Service.

L'abonné pourra solliciter la rectification de la facture estimée en transmettant sa demande au Service de l'Eau, par écrit ou voie électronique, accompagnée de l'index réel relevé par ses soins.

#### Article 6.3 – Paiement des factures

##### 6.3.1 – Paiement des factures

Le recouvrement des factures est assuré par le comptable de la régie Noréade.

Le Service de l'Eau met à disposition de l'abonné les moyens de paiement suivants : le prélèvement automatique, le prélèvement TIPSEPA, la carte bancaire, le chèque, ainsi que le paiement en espèces à La Poste. L'abonné peut changer de moyen de paiement en cours de contrat.

Si l'abonné a opté pour le prélèvement automatique, il peut bénéficier du paiement mensuel. Dans ce cas de figure, le Service de l'Eau lui propose un échéancier mentionnant les dates de prélèvement et un montant qui est calculé sur la base de sa facture précédente. L'abonné reçoit ensuite une fois par an, une facture de régularisation, basée sur la consommation réelle relevée par le Service de l'Eau, par l'abonné, ou à défaut d'index réel, sur la base d'une consommation estimée par le Service de l'Eau. Les sommes perçues à titre d'avance sont alors déduites du montant facturé.

Sauf indication contraire de l'abonné, les sommes encaissées au titre de la facture d'eau seront affectées sur les redevances ayant fait l'objet d'un titre de recettes exécutoire avec une priorité sur les redevances revenant au Service de l'Eau.

### 6.3.2 - Délai de paiement - Pénalités de retard – Absence de paiement

La facture doit être réglée dans le délai maximal de 15 jours suivant sa date d'émission. Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé.

Tout retard ou défaut de paiement entraîne de plein droit, et sans mise en demeure préalable, l'exigibilité des sommes dues ainsi que le paiement de pénalités de retard. Les pénalités de retard sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture jusqu'à la date de réception du paiement par le comptable de la régie Noréade. Elles sont calculées facture par facture, avec un montant minimum de 8 €HT par facture. Elles sont calculées sur le montant TTC de la facture, avec un taux d'intérêt égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, si ce dernier est supérieur à 4 % l'an, sinon avec un taux d'intérêt de 12 % l'an.

A défaut de paiement de la facture dans les délais, le comptable engagera les poursuites, amiables ou par voie de recouvrement forcé, pour recouvrer les sommes dues. L'abonné sera redevable des frais de poursuites selon la législation en vigueur.

En parallèle, hors des cas de figure interdits par la législation, le Service de l'Eau pourra, après une mise en demeure restée sans effet après 15 jours, décider de fermer le branchement. La jouissance de l'abonnement ne sera rendue au titulaire du contrat qu'après justification par l'abonné auprès du Service de l'Eau du paiement des sommes dues comprenant le montant initial de la facture, ainsi que les pénalités de retard, les frais de poursuites et, selon les tarifs en vigueur à la série de prix, les frais de déplacement.

### 6.3.3 – Modalités de remboursement

Si une facture fait apparaître un trop-perçu, celui-ci est soit remboursé, pour les montants supérieurs ou égal à 8 €, soit déduit de la facture suivante pour les montants inférieurs à 8 €.

Le remboursement est effectué par virement. Si l'abonné a opté pour le prélèvement automatique, le remboursement est effectué sur le compte bancaire utilisé pour le prélèvement automatique. Si l'abonné n'a pas opté pour le prélèvement automatique, il devra transmettre à Noréade, à réception de sa facture, un relevé d'identité bancaire aux nom et prénom de l'abonné.

## **Article 6.4 – Difficultés de paiement liées à des situations de précarité**

Dans le cas de difficultés de paiement rencontrées par un abonné en situation de précarité, le Service de l'Eau s'engage à rechercher des solutions personnalisées en coordination avec les services sociaux concernés pour permettre d'assurer la continuité de la fourniture d'eau potable et arrêter les poursuites.

Le comptable de la régie Noréade pourra accorder des facilités de paiement et des échéanciers adaptés aux abonnés, selon certaines conditions.

Par ailleurs, le Service de l'Eau peut proposer à ces abonnés de souscrire au paiement mensuel pour le paiement de leurs futures consommations.

Les abonnés en situation de difficulté de paiement doivent informer le Service de l'Eau à l'adresse indiquée sur leur facture avant l'expiration du délai de paiement mentionné sur la facture. Le Service de l'Eau informera ces abonnés de la procédure à suivre auprès des services sociaux compétents.

Lorsque la preuve a été faite qu'un dossier a été déposé auprès des services sociaux compétents en matière de Fonds de Solidarité Logement et que les engagements sont respectés, toute mesure coercitive est suspendue et, le cas échéant, la fourniture est rétablie jusqu'à ce que ceux-ci aient statué. Dans un tel cas, aucune pénalité de retard n'est perçue.

## **Article 6.5 – Réduction de facture en cas de fuite**

### 6.5.1 – Information en cas de consommation anormale

Dès le constat d'une consommation anormale (consommation au moins double par rapport à la consommation moyenne constatée auparavant) lors d'un relevé sans qu'aucune fuite ne soit constatée et que cette surconsommation est supérieure à 20 m<sup>3</sup>, un courrier d'information est adressé à l'abonné concerné.

### 6.5.2 – Information spécifique en cas de fuite avérée

Dès lors que le service constate une fuite, il en informe l'abonné s'il est présent, et un courrier lui est adressé. Ce courrier précise notamment les démarches à effectuer pour bénéficier d'un réexamen de la facture d'eau, à savoir :

- ✓ L'abonné dispose d'un délai d'un mois pour présenter sa demande au Service de l'Eau,
- ✓ L'abonné devra produire l'attestation d'une entreprise de plomberie précisant la date et la localisation de la réparation.

### 6.5.3 – Ecrêtement de la facture

L'abonné ou le propriétaire, occupant d'un local d'habitation au sens de l'article R.111-1-1 du Code de la Construction et de l'Habitat, a droit à un écrêtement de sa facturation selon les modalités des articles L.2224-12-4 (partie III bis) et R.2224-20-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif pour un usage domestique.

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

- ✓ Les fuites des canalisations de distribution d'eau qui alimentent les pièces du logement à partir du compteur, y compris lorsque ces canalisations alimentent également une activité professionnelle s'exerçant au moins partiellement dans le même ensemble de pièces que la vie familiale,
- ✓ Les fuites des canalisations fixes qui alimentent des dépendances du logement (telles que caves, buanderies, garages...) lorsque les dépendances concernées réunissent cumulativement deux conditions : a) elles sont exclusivement réservées à l'usage personnel de l'abonné et de sa famille : b) elles sont alimentées en eau par le même compteur que le logement,
- ✓ Les fuites des canalisations fixes utilisées pour l'arrosage d'un jardin lorsqu'il s'agit d'un jardin à usage exclusivement familial, attenant au logement de l'abonné et alimenté en eau par le même compteur que ce logement.

En revanche, ne peuvent donner lieu à un écrêtement de la facture :

- ✓ Les fuites sur appareils ménagers, sanitaires et de chauffage ainsi que leurs accessoires et joints,
- ✓ Les fuites des canalisations utilisées pour alimenter une activité professionnelle exercée hors d'un logement, quelle que soit la nature de l'activité professionnelle : commerciale, artisanale, industrielle, agricole, administrative, sanitaire...
- ✓ Les fuites des canalisations utilisées pour alimenter des locaux ouverts au public,
- ✓ Les fuites des canalisations qui alimentent des terrains ou des locaux autres que des logements, lorsque ces terrains ou locaux sont loués ou mis à disposition d'un tiers par l'abonné pour un usage quelconque,
- ✓ Les fuites des canalisations qui alimentent des habitations en construction.

La demande d'écèlement doit être effectuée dans les 30 jours suivant l'envoi du courrier signalant la fuite par le Service de l'Eau et doit impérativement être accompagnée d'une attestation d'un réparateur précisant la date de la réparation, la nature ainsi que la localisation de la fuite. Le Service de l'Eau pourra procéder à

tout contrôle nécessaire. En cas d'impossibilité d'effectuer ce contrôle, le Service de l'Eau est en droit de refuser la réduction de la facture et de demander son recouvrement.

L'écrêtement est appliqué sur la part excédant deux fois le volume d'eau moyen consommé par l'abonné au cours des trois années précédentes, sauf cas particuliers :

- ✓ En l'absence de consommation sur trois ans, le calcul se fera à partir des deux derniers index connus (relevés par Noréade ou transmis par l'abonné) ou en calculant la consommation moyenne sur une période minimale d'un mois après réparation de la fuite ou par défaut à partir du volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.
- ✓ En cas de demandes d'écrêtement successives notamment pour des installations intérieures de distribution d'eau complètement vétustes ou défectueuses, cette règle continue de s'appliquer, les consommations antérieures avec fuite étant reprises avec leur valeur réelle (sans tenir compte de(s) écrêtement(s) précédent(s)) dans le calcul du volume d'eau moyen consommé.

#### 6.5.4- Dégrèvement de la facture

Si les conditions ne permettent pas l'application d'un écrêtement, notamment pour les locaux autres que les habitations, une réduction de la facture pourra toutefois être envisagée en cas de fuite invisible sous la forme d'un dégrèvement tarifaire sur la part excédant deux fois le volume moyen consommé. Les modalités de demande de dégrèvement, de contrôle par le Service de l'Eau et de calcul sont identiques à celles indiquées ci avant pour l'écrêtement.

Sur la part excédant le double de la consommation de référence, l'abonné aura à sa charge la facturation d'un pourcentage du prix du mètre cube décidé par délibération.

Ces dispositions ne s'appliquent que pour les consommations antérieures à l'index mentionné sur le courrier avertissant l'abonné de la surconsommation.



## Chapitre 7

### Interruptions et restrictions du service de distribution d'eau

#### Article 7.1 – Interruptions et restrictions non programmées

Le Service de l'Eau est tenu à la continuité du service public de distribution de l'eau potable. Toutefois, ce service peut être interrompu ou réduit en cas de force majeure.

Le Service de l'Eau a, à tout moment, le droit d'interdire ou de restreindre l'utilisation de l'eau par ses usagers ou abonnés pour tout autre usage que les besoins ménagers et de limiter la consommation en fonction des possibilités de la distribution.

En cas de pollution de l'eau, le Service de l'Eau ou les autorités sanitaires compétentes peuvent décider de limiter la consommation d'eau.

En cas de force majeure, l'interruption de service ne donne pas droit à indemnisation au profit de l'usager, abonné ou propriétaire.

#### Article 7.2 – Interruptions programmées

Dans le cadre de sa mission d'exploitation du réseau public d'eau, le Service de l'Eau peut être amené à réaliser ou à faire réaliser des travaux d'installation, de réparation, ou d'entretien du réseau et de ses accessoires, nécessitant une interruption ou une restriction du service.

Dans ce cas, le Service de l'Eau prévient l'abonné, au minimum 48 heures avant l'intervention, de la date, ainsi que de la durée prévisible de l'interruption ou de la restriction par tout moyen possible (mail, téléphone, distribution d'avis dans les boîtes aux lettres...).

#### Article 7.3 – Cas du service de lutte contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau public de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque de dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe aux seuls Services de Protection contre l'Incendie et au Service de l'Eau.

En ce qui concerne les abonnements pour lutte contre l'incendie, l'abonné renonce à rechercher la responsabilité du Service de l'Eau pour quelque cause que ce soit. Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau, de ses installations et de ses prises incendie telles qu'elles sont définies par le contrat.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau public.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie de l'abonné est prévu, le Service de l'Eau doit en être averti 3 jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister éventuellement et le cas échéant, y inviter le Service de Protection contre l'Incendie.



## Chapitre 8

### Immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements Individualisation des contrats de fourniture d'eau

#### Article 8.1 – Demande d'individualisation

Pour les immeubles collectifs et ensembles immobiliers d'habitation, il peut être souscrit, conformément aux dispositions de l'article 93 de la loi n° 2000-1208 relative à la solidarité et au renouvellement urbain, des abonnements individuels.

Le demande émane soit :

- ✓ Du propriétaire bailleur privé ou public dans le cas d'une unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.
- ✓ De la copropriété, dans le cas d'une propriété multiple de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements. Les immeubles collectifs d'habitation peuvent comporter des locaux à usage professionnel.

La procédure d'individualisation se déroulera normalement selon les étapes suivantes :

- ✓ Etape 1 : Le demandeur adresse une demande préliminaire d'individualisation.
- ✓ Etape 2 : Le Service de l'Eau instruit la demande et indique si les conditions sont remplies.
- ✓ Etape 3 : Le propriétaire informe les locataires qui doivent tous donner leur accord, et confirme sa demande.

- ✓ Etape 4 : Le propriétaire réalise les travaux conformément au cahier des charges de Noréade.
- ✓ Etape 5 : Le Service de l'Eau procède à l'individualisation exhaustive auprès de tous les occupants des contrats.

### Article 8.2 – Partie publique du branchement

La partie du branchement sous la responsabilité du Service de l'Eau est, conformément à l'article 3.1 du présent règlement, comprise entre la canalisation publique de distribution et le compteur général situé en propriété privée aussi près que possible de la limite du domaine public. En l'absence de compteur général, la responsabilité du Service de l'Eau s'arrête au nu extérieur du bâtiment desservi. Les canalisations sous dalle, les colonnes montantes qui desservent les logements aux différents étages et qui relient le réseau public ou le compteur général aux compteurs individuels, ne font pas partie du branchement de l'immeuble. Elles constituent un réseau privé de distribution, sous la responsabilité du propriétaire ou des copropriétaires, quel que soit le régime de propriété des compteurs individuels.

### Article 8.3 – Dispositif de comptage général

Le compteur général est fourni, posé et entretenu par le Service de l'Eau conformément aux dispositions prévues à l'article 4.2 du présent règlement. Il se situe obligatoirement en propriété privée, en limite du domaine public, dans un regard ou un local accessible à tout moment par le Service de l'Eau.

### Article 8.4 – Définition des installations intérieures de l'abonné

La limite physique des ouvrages du Service Public est représentée en principe par le compteur général ou par la pénétration dans le bâtiment (nu extérieur) sauf dispositions contraires expresses. Les canalisations ou les installations d'eau situées après le compteur général demeurent sous la responsabilité exclusive du propriétaire ou de la copropriété.

### Article 8.5 – Responsabilité relative aux installations intérieures

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau n'induit aucun changement quant au statut de propriété des canalisations et accessoires des parties privatives de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

Les installations intérieures de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements (canalisations sous dalle, colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement au point d'utilisation de l'eau, canalisations intérieures aux logements et locaux desservis à l'intérieur de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, clapets anti-retour sur les compteurs individuels et sur le compteur général,...) restent sous la responsabilité du propriétaire ou de la copropriété qui en assure la garde, la surveillance et l'entretien. Le propriétaire ou la copropriété reste en particulier responsable du bon entretien des robinets d'arrêt avant compteur individuel et des interventions pour fuite sur les installations intérieures de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

Le propriétaire ou la copropriété reste également responsable des manques d'eau ou de pression, dégradations de la qualité de l'eau au robinet du consommateur qui trouveraient leur origine dans les caractéristiques des installations intérieures de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, ou dans leur mauvais entretien. Les obligations du Service de l'Eau en ce qui concerne la pression, le débit ou la qualité de l'eau distribuée, s'apprécient, conformément à la réglementation en vigueur, au compteur général de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

### Article 8.6 – Entretien et remplacement des compteurs individuels

Les dispositions prévues à l'article 4.4 du présent règlement s'appliquent aux compteurs individuels.

Le remplacement des compteurs individuels est effectué aux frais du Service de l'Eau et par lui, notamment dans les cas suivants :

- ✓ A la fin de la durée normale de fonctionnement.
- ✓ En cas de changement de norme ou de réglementation imposant le changement des compteurs.
- ✓ Lorsque le compteur ne peut être réparé à la suite d'un arrêt ou d'une anomalie de fonctionnement constatée par le Service de l'Eau.
- ✓ En cas de gel ou de détérioration non imputable à un défaut de précaution de l'abonné.

### Article 8.7 – Caractéristiques et accessibilité des compteurs individuels

Les compteurs individuels permettant la mesure des consommations d'eau des logements ou locaux de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements seront obligatoirement du type agréé par le Service de l'Eau. Ces compteurs seront placés à l'extérieur des logements et locaux desservis, sauf lorsque les conditions particulières de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements ne le permettent pas. Lorsque ces compteurs ne pourront être installés de manière accessible aux agents du Service de l'Eau et notamment lorsqu'ils se trouveront à l'intérieur des logements, ils seront impérativement équipés de systèmes de relève à distance agréés par le Service de l'Eau permettant d'en effectuer le relevé sans nécessité de pénétrer dans le logement. Les coûts d'investissement et d'entretien correspondants seront à la charge du propriétaire.

L'entretien et le remplacement des compteurs individuels sont de la responsabilité du Service de l'Eau et sont effectués à ses frais, sauf en cas de mise en cause de la responsabilité du propriétaire ou de l'occupant.

### Article 8.8 – Gestion du parc des compteurs de l'immeuble

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, les compteurs sont alors fournis et posés par le Service de l'Eau. Les frais d'installation et de pose seront à la charge du propriétaire ou de la copropriété. Lorsque les compteurs individuels en place sont d'un modèle agréé, ils ne pourront être repris par le Service de l'Eau qu'à la condition que l'échéance de vérification ne soit pas atteinte. Dans le cas contraire, le propriétaire ou la copropriété fera démonter les compteurs existants. Le Service de l'Eau fournira alors les nouveaux compteurs qu'il installera aux frais du propriétaire ou de la copropriété.

### Article 8.9 – Mesure et facturation des consommations communes

Les consommations communes de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements pourront être mesurées par des compteurs spécifiques gérés par le demandeur s'il le désire, leur relevé et leur utilisation seront de son ressort. Cependant, l'ensemble des consommations de l'immeuble fera dans tous les cas l'objet d'une mesure par un compteur général situé à l'entrée de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

Dans le cas d'un classement dans le domaine public des voiries et dépendances d'un ensemble immobilier, le compteur général sera transféré au pied des immeubles collectifs ou à la limite du domaine public aux frais du propriétaire ou de la copropriété.

S'il n'existe pas d'immeuble collectif concerné par ce classement en domaine public (lotissement ou permis groupés d'habitations individuelles), le compteur général sera supprimé. Les travaux seront réalisés par le Service de l'Eau et facturés au propriétaire ou à la copropriété selon la série de prix en vigueur.

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété, souscrita un contrat d'abonnement pour le compteur général et le cas échéant pour les compteurs situés dans les locaux collectifs et sera redevable :

- ✓ De la consommation enregistrée au compteur général après déduction des consommations relevées sur les compteurs individuels des logements ; les occupants de l'immeuble, en tant qu'abonnés directs du Service de l'Eau, ne sont pas fondés à exercer un recours vis-à-vis du Service de l'Eau en ce qui concerne cette consommation.
- ✓ De la redevance d'abonnement.

Le propriétaire permettra au Service de l'Eau de disposer d'un accès afin de fermer l'alimentation des logements non occupés, même à titre provisoire. Il informera le Service de l'Eau de toute nouvelle occupation de chacun de ces logements. Si le propriétaire souhaite maintenir l'alimentation en eau d'un ou plusieurs de ces logements pendant leur période de vacances, il en informera le Service de l'Eau et devra reprendre l'abonnement en son nom. Le Service de l'Eau lui facturera, pendant cette période, les consommations ainsi que les redevances d'abonnements correspondants.

### Article 8.10 – Gestion des contrats de fourniture d'eau et facturation des consommations d'eau des logements

Les occupants de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, à compter de la date d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, devront souscrire un abonnement auprès du Service de l'Eau selon les modalités définies au présent règlement.

Ils auront été informés de cette obligation par le propriétaire ou le représentant de la copropriété de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements.

Les conditions de souscription, facturation, mutation, cessation des contrats individuels de fourniture d'eau sont strictement identiques à celles indiquées au présent règlement pour l'ensemble des abonnés.

### Article 8.11 – Dispositifs de fermeture

Lors des travaux préalables de mise en conformité des installations de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, chaque logement aura été équipé, aux frais du propriétaire, d'un dispositif de fermeture de l'alimentation en eau accessible à tout moment par le Service de l'Eau, permettant notamment à ce dernier, de mettre hors d'eau, y compris en l'absence de l'occupant, les installations intérieures du logement.

### Article 8.12 – Relevé contradictoire

Pour procéder à l'individualisation des contrats, et après réalisation des travaux de mise en conformité, le Service de l'Eau effectuera un relevé contradictoire de la totalité des compteurs en présence du propriétaire selon les modalités précisées dans la convention d'individualisation.

### Article 8.13 – Résiliation du contrat

En cas d'immeuble collectif d'habitation ou d'ensemble immobilier de logements, le propriétaire ou la copropriété peut décider, dans le respect de la réglementation en vigueur, de revenir au régime du contrat d'abonnement collectif de l'immeuble. Cette décision deviendra effective après résiliation par les titulaires de l'ensemble des contrats d'abonnements individuels de l'immeuble et relevé des index des compteurs individuels.

Le Service de l'Eau peut, pour sa part, résilier le contrat d'abonnement général et les contrats d'abonnement individuels en cas de non-respect par le propriétaire ou la copropriété du présent règlement ou de la convention d'individualisation ou des prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation. Cette résiliation sera précédée d'une mise en demeure en vue de la mise en conformité laissée sans suite dans un délai de deux mois. Le retour au régime du contrat d'abonnement collectif de l'immeuble se fera à l'issue des relevés des index des compteurs individuels. Le contrat d'abonnement collectif est soumis au règlement du service de distribution en vigueur.

En cas de renonciation à l'individualisation, les compteurs s'ils n'ont pas été renouvelés par le Service de l'Eau, sont restitués gratuitement au propriétaire. Dans le cas contraire, ils sont rachetés au Service de l'Eau à la valeur nette comptable par le propriétaire ou la copropriété.



## Chapitre 9 Dispositions finales

### Article 9.1 – Date d'effet

Le présent règlement entre en application à compter de sa publication et au plus tard le 01/01/2017.

Tout règlement antérieur est abrogé concomitamment.

### Article 9.2 – Modification du présent règlement

Toute modification au présent règlement peut être décidée par le Service de l'Eau et adoptée selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés par tout moyen adapté (mail, courrier, affichage dans les lieux du Service de l'Eau dédiés à l'accueil des usagers, sur le site Internet du Service de l'Eau...)

### Article 9.3 – Réclamation - Médiation

L'abonné a la faculté de saisir le Service de l'Eau pour toute réclamation portant en particulier sur sa consommation ou sa facturation, ou plus généralement sur l'usage de l'eau potable et son contrat d'abonnement, dans le cadre d'un recours amiable, et avant toute saisine judiciaire éventuelle. Le Service de l'Eau s'engage à apporter une réponse à toute réclamation écrite sous un délai de 15 jours. Ce délai sera porté à deux mois si le litige nécessite une enquête ou un examen juridique particulier.

A défaut d'avoir obtenu une réponse définitive sous deux mois, ou s'il juge la réponse insatisfaisante, l'abonné a la possibilité de saisir un Médiateur pour tout litige concernant le service public de distribution d'eau potable. En dehors des frais de constitution du dossier qui reste à la charge de l'abonné, le recours à la Médiation est gratuit pour les consommateurs au sens de l'article L151-1 du Code de la Consommation, qui exclut toute personne qui agit dans le cadre de son activité professionnelle.

Pour avoir recours à cette Médiation gratuite, le litige doit obligatoirement porter sur l'exécution du contrat de vente et de fourniture de service lié à la distribution d'eau potable (facturation, qualité de l'eau, qualité de service...). Sont notamment exclus du champ de compétence du Médiateur :

- ✓ Les décisions prises par la Collectivité par une Délibération (tarifs de l'eau...),
- ✓ Les aides en cas de difficultés financières et les demandes d'échéancier,
- ✓ Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau,
- ✓ Les prestations contractées par le consommateur avec une entreprise (contrat d'assurance, d'entretien...).

D'autre part, l'article L 152-2 du Code de la Consommation donne une liste de situations pour lesquelles le Médiateur est incompétent pour intervenir dans un litige :

- ✓ Le consommateur ne justifie pas avoir adressé une réclamation écrite auprès du Service de l'Eau,

- ✓ Le litige a déjà été examiné ou est en cours d'examen par un Tribunal ou un autre Médiateur,
- ✓ La saisine du Médiateur intervient plus d'un an après la réponse du Service de l'Eau à la réclamation,
- ✓ La demande est manifestement infondée ou abusive.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

Médiation de l'Eau – BP40463 – 75366 PARIS

[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

La saisine du Médiateur de l'eau s'effectue en remplissant le formulaire en ligne ou par l'envoi d'un courrier simple avec l'ensemble des pièces nécessaires à l'étude du litige et notamment une copie de la réclamation initiale et de la réponse définitive du Service de l'Eau faisant l'objet du litige.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité et est soumis à une obligation de confidentialité. La procédure de médiation est exclusivement écrite.

Le Médiateur examine la recevabilité du litige et si celui-ci est recevable, il dispose d'un délai de 90 jours pour rendre un avis permettant un règlement amiable au différend qui oppose l'abonné au Service de l'Eau. En cas de dossier complexe, ce délai peut être prolongé une fois. Une fois l'instruction du dossier terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose aux parties un règlement amiable au litige. Les parties ont alors un délai d'un mois pour accepter ou rejeter la proposition du Médiateur qui leur a été adressée.

Le recours à la médiation suspend les délais de recours légaux permettant d'engager une procédure judiciaire. Les parties sont libres de porter leur litige devant la juridiction compétente s'ils n'ont pas suivi l'avis du Médiateur et que leur différend subsiste. Le délai reprend alors son cours en l'état où il se trouvait au moment de la saisine du Médiateur.

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

## Article 9.4 – Infractions et pénalités

Les infractions au présent règlement commises par les abonnés, les propriétaires ou leurs préposés et mandataires constatées par les agents du Service de l'Eau donnent lieu à la fermeture immédiate du branchement d'eau et à d'éventuelles poursuites devant les tribunaux compétents.

Le présent règlement prévoit l'application de pénalités dans les cas d'infraction suivants :

- ✓ Défaut de souscription d'abonnement auprès du Service de l'Eau : 150 € H.T.,
- ✓ Piquage avant compteur sur le réseau public du Service de l'Eau : 1000 € H.T.,
- ✓ Compteur démonté et/ou reposé à l'envers : 1000 € H.T.,
- ✓ Bris de scellés, caches ou détérioration d'équipement (robinet, radio...) : 1000 € H.T.,
- ✓ Manœuvre ou tentative de manœuvre du robinet de prise : 1000€ H.T.,
- ✓ Utilisation d'eau potable sur la voie publique ou poteau d'incendie sans compteur, ni autorisation : 1000 € H.T.

Les pénalités sont appliquées immédiatement après constat d'une infraction et font l'objet d'une facture par le Service de l'Eau comprenant également, la consommation d'eau estimée pendant la durée supposée de l'infraction, selon les modalités reprises à l'article 6.2 du présent règlement.

La réouverture du branchement ne pourra être mise en œuvre qu'après règlement de la totalité des consommations estimées en sus des pénalités et remise en conformité du branchement par le Service de l'Eau aux frais de l'abonné ou du propriétaire dans les mêmes conditions que s'il s'agissait d'un branchement neuf.



## Chapitre 10 Nos conseils

### 1. Comment économiser l'eau ?

Nos actions quotidiennes entraînent forcément la pollution de l'eau (toilettes, lessive...). En adaptant la quantité d'eau que nous utilisons à nos besoins, nous limitons notre impact sur l'environnement et nous maîtrisons notre consommation.

#### → Consommation moyenne par utilisation

Nous consommons en moyenne **100 litres d'eau** par jour et par personne, soit l'équivalent d'une baignoire remplie.



Lave vaisselle  
10 à 18 litres



Chasse d'eau  
3 à 12 litres



Baignoire  
120 à 150 litres



Douche  
20 à 60 litres



Lave linge  
40 à 90 litres

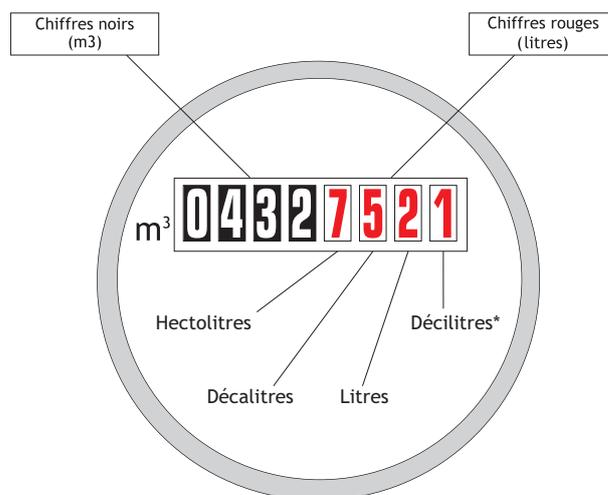


Evier  
10 litres

#### → Surveiller l'index du compteur

Le compteur d'eau indique la consommation d'eau en m<sup>3</sup> (1m<sup>3</sup> = 1000 litres). Seuls les chiffres sur fond noir sont pris en compte pour la facture. Ces chiffres représentent l'index du compteur. Les chiffres rouges ne sont pas reportés sur les relevés, ils correspondent aux unités inférieures au mètre cube : hectolitres, décalitres, litres et, parfois, décilitres.

#### Modèle de compteur " volume "



\* Sur certains compteurs, ce chiffre peut-être caché.

Un œil attentif à l'index du compteur permet de maîtriser sa consommation d'eau.

## → Détecter une fuite d'eau

Une facture d'eau ou un index de compteur anormalement élevés peuvent révéler une fuite sur vos installations privatives (conduites, chasses d'eau, chauffe-eau, adoucisseurs...). Pour détecter une fuite, il suffit de suivre ces quelques étapes :

1. après avoir vérifié que tous vos robinets étaient bien fermés, relevez le soir tous les chiffres de votre compteur,
2. ne prenez pas d'eau pendant la nuit (même pour les sanitaires),
3. relevez à nouveau votre compteur le lendemain matin.

Si certains chiffres ont bougé, il existe bien une fuite après le compteur, sur vos installations privatives. Vérifiez alors les robinets, la chasse d'eau, le groupe de sécurité du ballon d'eau chaude, l'adoucisseur d'eau...

**Le gel du compteur peut aussi provoquer des fuites d'eau.** Les compteurs installés à l'extérieur risquent en effet de se briser sous la pression de l'eau gelée et provoquer une fuite lors du redoux. Protégez votre compteur !

## → Consommation importante en cas de fuite

La fuite d'une chasse d'eau représente environ une perte de 500 litres/jour, un robinet qui goutte 100 litres/jour, un filet d'eau au tuyau d'arrosage 60 litres/heure. Une chasse d'eau défectueuse, un robinet qui goutte... et la facture peut vite augmenter !

Exemples de fuites	Consommation à l'heure	Consommation à l'année	Coût à l'année
Goutte à goutte	4,1 litres	35 m <sup>3</sup>	≈ 150 €
Mince filet d'eau	16 litres	140 m <sup>3</sup>	≈ 550 €
Chasse d'eau	40 litres	350 m <sup>3</sup>	≈ 1500 €

## → Contrôler la pression d'eau

**La pression de l'eau a une incidence sur les consommations inutiles.** Pour ne pas gaspiller l'eau, vous pouvez procéder à la pose d'un réducteur de pression sur votre installation.

→ **A savoir :** Le niveau moyen de la pression de l'eau dans le réseau public de distribution est différent d'une habitation à l'autre. La position de l'habitation par rapport au réservoir qui l'alimente détermine le niveau de pression. Pour plus d'informations à ce sujet, contactez votre centre Noréade.

### Quelques conseils pour économiser l'eau

- Maintenez le robinet fermé quand vous vous brossez les dents ou lavez la vaisselle...
- Utilisez des petits équipements, comme un économiseur d'eau (entre 2 et 4m à l'achat). Placés sur les robinets, ils réduisent le débit tout en gardant la même pression d'eau.
- Pour votre douche (mieux qu'un bain !) : équipez-vous d'un robinet de douche thermostatique ou équipez-vous d'un réducteur de débit pour un pommeau classique.
- Pour votre chasse d'eau, équipez-vous d'un dispositif à double commande.
- Pour l'achat d'électroménager (lave-linge et lave-vaisselle), vérifiez bien qu'une étiquette «énergie» figure sur l'appareil. Celle-ci indique sa consommation moyenne.
- Préférez le soir pour l'arrosage des plantes : la nuit favorise le maintien de l'humidité dans les sols.
- Dans le jardin, réutilisez l'eau de pluie pour l'arrosage.

## 2. Protéger votre compteur d'eau et entretenir votre fosse

### → Pourquoi protéger son compteur ?

- ✓ Parce que vous en avez la **responsabilité**. Le coût de son remplacement (en cas de détérioration) est à votre charge.
- ✓ Parce que le **gel du compteur** peut provoquer des fuites d'eau et donc des dégâts importants dans votre habitation. Une surconsommation significative entraînera une hausse du montant de votre facture d'eau

### → Comment ?

Le principal danger concerne le froid et le gel. Il est conseillé, en période de grand froid, de protéger votre compteur :

• **pour un compteur situé dans une pièce non chauffée** : il doit être protégé par des plaques isolantes et les conduites par des gaines adaptées. Les canalisations sont en effet plus vulnérables que le compteur. Elles doivent donc être systématiquement protégées du froid. Les robinets extérieurs sont également à mettre hors d'eau et à purger pour l'hiver.

• **pour un compteur situé dans une fosse (regard enterré)** : Il est important d'entretenir votre fosse à compteur pour le protéger du gel et faciliter l'accès au technicien. Surveillez la végétation qui devient envahissante, évitez les bacs à fleurs sur les couvercles de fosses qui doivent être soulevés aisément par une seule personne.

Une protection simple et efficace consiste à mettre sur le compteur un ou plusieurs sacs en plastique robustes contenant des matériaux isolants légers et imputrescibles type polystyrène ou polyuréthane. Mais attention, il ne faut pas utiliser de la laine de verre, de roche, de la paille ou des morceaux de tissu qui, captant l'humidité, risquent de geler le compteur, et compliquent grandement l'accès à celui-ci.

• **pour un compteur situé dans l'habitation**, il est important de ne jamais couper complètement le chauffage en période de froid. Si la période de gel se prolonge ou si le gel est intense, laissez couler un mince filet d'eau à l'un des robinets, ce qui permet d'assurer une circulation constante dans le réseau d'eau intérieur et évite à l'eau de geler. N'utilisez ce procédé que pour de courtes périodes car il entraîne des consommations importantes.

En cas de **début de gel** de l'installation, un manque d'eau sera constaté. Il faut alors fermer l'arrivée d'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel. L'utilisation d'une source de chaleur comme un sèche-cheveux peut ensuite permettre de débloquer la canalisation ou le compteur gelé, mais attention à ne jamais utiliser de flamme. En cas d'**absence prolongée** (résidence secondaire ou autre), il est conseillé de fermer le robinet avant compteur après en avoir vérifié l'étanchéité et de vidanger complètement les tuyauteries grâce au robinet d'arrêt.

Noréade peut réaliser un devis pour l'installation de votre compteur dans une fosse neuve. Celle-ci est conçue pour résister au gel. Pour plus d'informations : rapprochez-vous de votre centre Noréade qui vous communiquera le coût de la fourniture et de la pose d'une fosse à compteur incongelable.

**Sachez qu'un compteur gelé " n'explose " pas obligatoirement, il peut même continuer à débiter de l'eau. C'est pourquoi il est important de garder un œil constant sur son compteur.**

### → Quel impact financier ?

Le coût d'une bonne isolation est d'environ 10 €. Le coût d'un changement de compteur gelé ou cassé s'élève par contre à plus de 100 €.

### → Pourquoi être attentif à l'entretien de votre fosse à compteur d'eau ?

- ✓ Pour **protéger** votre compteur du gel
- ✓ Pour **faciliter le suivi** de votre consommation d'eau (détection d'une éventuelle fuite)

L'entretien de votre fosse commence par un **accès facilité** : surveillez la végétation qui devient envahissante, et évitez les bacs à fleurs sur les couvercles de fosses. Le couvercle doit être en **bon état et étanche** pour éviter que le vent ne pénètre dans la fosse et provoque le gel. Il doit pouvoir être soulevé **aisément** par une seule personne.

Pour isoler une fosse, certaines matières sont à éviter :

- ✓ La paille et la terre qui attirent les rongeurs,
- ✓ Le textile (habits, couvertures, matelas) non isolant en cas d'humidité et lourd sur les raccords (fragilisation des joints),
- ✓ La laine de verre, nid à souris et à guêpes.

Les matières isolantes recommandées sont la plaque de polystyrène ou de polyuréthane.

### 3. Les rubriques de votre facture

Au verso de votre facture, chaque ligne détaille l'organisme destinataire de la somme facturée.

#### → Distribution de l'eau

Cette rubrique intègre un certain nombre de coûts : **prélèvement et stockage de l'eau, traitements et contrôles de sa qualité, construction et entretien des équipements et des réseaux pour la distribution de l'eau, relevé des compteurs...** Ces coûts se répartissent en différentes lignes :

**Abonnement** : ce montant couvre en partie les charges fixes du service de l'eau comme, notamment, la mise à disposition du service, le renouvellement des investissements, l'entretien des branchements et la gestion des compteurs.

**Consommation** : calculée à partir de votre consommation d'eau estimée ou relevée sur votre compteur, cette somme permet de couvrir les coûts de production, de stockage, de distribution, de contrôle et de gestion du service de l'eau.

**Préservation des ressources en eau** : cette redevance est versée aux **Agences de l'Eau** pour la protection de la ressource en eau et la sécurisation des équipements publics.

#### → Collecte et traitement des eaux usées ?

Si votre habitation est desservie par l'assainissement collectif, la redevance assainissement finance la construction, l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées et des stations d'épuration traitant les eaux usées.

Lorsque ce service est géré par **Noréade**, la redevance se détaille de la façon suivante :

- **une partie fixe**, destinée à couvrir les charges fixes du service d'assainissement collectif, notamment l'amortissement technique des investissements et la mise à disposition du service.
- **une partie proportionnelle** calculée sur le volume d'eau consommé et enregistré au compteur, ainsi que sur les sources autres que le réseau public de distribution (puits, forages, récupération d'eau de pluie).

Si votre habitation n'est pas raccordée à l'assainissement collectif alors qu'elle est desservie par un réseau public, vous êtes alors assujéti à une taxe assainissement, dont le montant est l'équivalent de la redevance assainissement mentionnée ci-dessus. Le montant de cette taxe est doublé si le raccordement n'est pas réalisé dans le délai réglementaire de 2 ans (art L 1331.1 et L 1331.8 du code de la santé publique).

#### → Assainissement non collectif

Si votre habitation n'est pas desservie par un réseau public d'assainissement, votre habitation doit être pourvue d'une installation d'assainissement non collectif conforme à la législation. Vous êtes alors redevable d'une redevance d'assainissement non collectif correspondant au contrôle obligatoire de cette installation par le service public d'assainissement non collectif (SPANC).

#### → Organismes Publics

Les redevances indiquées dans cette partie sont perçues pour différents établissements publics :

**Lutte contre la pollution** : cette redevance versée à l'**Agence de l'Eau** est destinée aux équipements de lutte contre les pollutions et au développement d'autres moyens d'approvisionnement en eau comme les puits, récupérateurs d'eau de pluie... Elle est calculée en fonction du volume d'eau facturé.

**Modernisation des réseaux** : cette redevance utilisée par l'**Agence de l'eau** pour le remplacement des réseaux de collecte des eaux usées, apparaît sur votre facture si vos installations sont raccordées au réseau public d'assainissement. Elle est calculée d'une part, d'après le volume d'eau facturé (eau du réseau public), et d'autre part, selon les autres sources dont vous disposez telles que puits, forage, récupérateur d'eau de pluie...

**Taxe Voies Navigables de France (VNF)** : appliquée dans les régions où l'eau est prélevée ou rejetée dans les rivières, les fleuves ou les canaux navigables, cette taxe est utilisée par les **Voies Navigables de France** pour l'entretien de ces voies d'eau.

**Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA)** : perçue par l'**État**, son taux peut différer entre la part «Distribution d'eau» et la part «collecte et traitement des eaux usées».

### 4. Vos services en ligne

Pour simplifier vos démarches, rendez-vous sur le site internet de noréade : [www.noreade.fr](http://www.noreade.fr)

#### → Quels sont vos services en ligne ?

- ✓ Transmettre votre relevé compteur
- ✓ Consulter vos factures
- ✓ Vous abonner à la facture électronique
- ✓ Payer en ligne
- ✓ Opter pour le prélèvement automatique
- ✓ Signaler un déménagement
- ✓ Modifier vos données personnelles
- ✓ Résilier votre contrat d'abonnement

#### → Comment accéder à vos services en ligne ?

En créant votre **espace personnel** sur [www.noreade.fr](http://www.noreade.fr). Il vous suffit de vous munir de votre référence (indiquée en haut à droite de votre facture) et de votre numéro de facture, connectez-vous sur [www.noreade.fr](http://www.noreade.fr) et laissez-vous guider !

#### → Réglez vos factures en ligne

Il vous suffit de sélectionner votre "contrat" dans votre espace personnel, puis de cliquer sur "effectuer mon paiement" dans le menu "payer mes factures en ligne". Vous pouvez alors saisir vos coordonnées sur un site sécurisé.

#### → Etalez le paiement de vos factures d'eau

Grâce au paiement mensuel, le montant estimé de votre facture annuelle est divisé en 9 mensualités prélevées à date fixe, selon votre choix : le 5, le 10, le 15 ou le 25 du mois. La 10<sup>ème</sup> mensualité est ajustée d'après le relevé annuel de votre compteur. Connectez-vous à votre espace personnel sur [www.noreade.fr](http://www.noreade.fr) pour une mise en place facile.