

# RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 23/10/2015 ; il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

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

- **le distributeur d'eau** désigne la commune de TENDU qui assure l'approvisionnement en eau potable des abonnés et la gestion du réseau dans les conditions du règlement du service.

## 1- Le Service de l'Eau

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

### 1.1 La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées. Il informe les abonnés de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter à tout moment la collectivité pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### 1.2 Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses de la qualité sur le réseau public effectués par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une pression minimale de 1,5 bars au niveau de votre compteur ou de 50 % minimum de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars,

- une pression statique maximale de 6 bars au compteur (un réducteur de pression peut être installé si nécessaire),
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau,
- un accueil téléphonique pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions aux heures d'ouverture de la mairie (numéro de téléphone indiqué sur la facture),
- une réponse écrite à vos courriers dans les 15 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
- l'envoi du devis sous 30 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 15 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard 14 jours après votre demande ou entre 1 et 3 jours dans le cas d'une demande d'ouverture expresse (cf annexe 2) lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ.

### 1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

Ces règles vous interdisent :

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

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

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

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. La commune se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de la commune ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir la commune en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

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

#### **1•4 Les interruptions du service**

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

Dans toute la mesure du possible, vous êtes informé 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption avec un minimum de 10 euros par période d'interruption et dans la limite de l'abonnement.

#### **1•5 Les modifications prévisibles et restrictions du service**

Dans l'intérêt général, la collectivité peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution

sont modifiées, la commune vous avertit des conséquences correspondantes.

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

#### **1•6 En cas d'incendie**

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au personnel communal, à l'entreprise mandatée par la commune et au service de lutte contre l'incendie.

## **2- Votre contrat**

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

#### **2•1 La souscription du contrat**

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande par écrit auprès de la mairie qui vous transmettra l'ensemble des documents nécessaires :

- le règlement du service ;
- un contrat d'abonnement à compléter et à retourner signé ;
- une demande expresse d'exécution du service ;
- le formulaire de rétractation.

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

- à l'abonnement au prorata de la durée calculé mensuellement ;
- à votre consommation basée sur un relevé ou une estimation en fonction de la date de début du contrat et de la composition du foyer ;

Votre contrat prend effet :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- soit à la date d'ouverture de l'alimentation en eau.

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément à l'article L121-21-5 du Code de la consommation, votre demande expresse doit être enregistrée sur papier ou support durable. Vous vous engagez à payer votre consommation d'eau et votre abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au service de l'Eau de votre décision de vous rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez

ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

### **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours à compter du jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au distributeur d'eau au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

### **2•2 La résiliation du contrat**

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent mandaté par la commune dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous sera adressée.

**Attention** : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du distributeur d'eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

### **2•3 Si vous résidez en habitat collectif**

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé). Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

### **2•4 En cas de déménagement**

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

## **3- Votre facture**

*Vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.*

### **3•1 La présentation de la facture**

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec :

- une partie fixe (abonnement),
- une partie variable en fonction de la consommation.

### Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (redevance pollution) et éventuellement au service des VNF (Voies Navigables de France).

Votre facture peut aussi inclure une rubrique pour le service de l'assainissement collectif (collecte et traitement des eaux usées).

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

### **3•2 L'évolution des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision de la collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé des changements de tarifs par affichage en mairie de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès de la collectivité.

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

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

### Le relevé annuel est obligatoire

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents mandatés par la commune chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours (vous pouvez aussi communiquer votre index de

consommation par téléphone au numéro indiqué sur la « carte relevé »).

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la « carte relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois.

Si malgré la relance, le relevé n'est pas réalisé, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente majorée de 20 %, sauf preuve du contraire apportée par vos soins.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

### **3.4 Le cas de l'habitat collectif**

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- un relevé de tous les compteurs est effectué à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

### **3.5 Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué au maximum à la date d'exigibilité précisée sur la facture : 30 jours à compter de la date d'émission.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé semestriellement à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis, calculé sur une base mensuelle.

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

La facturation se fait en deux fois :

- Mois de juin : ce montant comprend la partie fixe correspondant au semestre en cours, ainsi que la partie variable correspondant à la consommation estimée calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente ou sur la base d'une estimation.
- Mois de décembre : ce montant comprend la partie fixe correspondant au semestre en cours, ainsi que la partie variable correspondant aux consommations d'eau potable de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre précédent.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), ...

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier d'une régularisation auprès du Trésor Public.

### **3.6 Le cas de consommation anormale**

L'abonné doit assurer une surveillance régulière de sa consommation afin de détecter et signaler toute anomalie.

Le distributeur d'eau est également tenu de vous informer sans délai, après avoir constaté une augmentation anormale de votre consommation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur, vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années dans les conditions suivantes:

- vous n'avez pas été informé de cette consommation anormale lors du dernier relevé,
- vous avez présenté au service dans le mois qui suit l'information prévue ci dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a réparé une fuite sur vos canalisations (hors fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage),
- après vérification du compteur demandé par vous, il apparaît que cette surconsommation est imputable à un défaut de fonctionnement du compteur,
- s'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de votre part .

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelles à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

### **3.7 En cas de non paiement**

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, le distributeur vous enverra une lettre de relance.

En cas de non-paiement, le distributeur d'eau, par le biais des services du Trésor Public, poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

### **3.8 Le contentieux de la facturation**

Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance de Châteauroux.

## 4- Le branchement

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

### 4.1 La description

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

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation avant compteur située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
  - le réducteur de pression éventuellement mis en place par la collectivité en raison des conditions de service,
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - le robinet de purge éventuel,
  - le clapet anti-retour.

Le branchement public s'arrête avant le joint de sortie vers l'installation privée de l'abonné.

Votre réseau privé commence donc à partir du joint.

Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

### 4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau, après accord sur l'implantation et signature du devis par le demandeur.

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

### 4.3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et

réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou de la copropriété.

### 4.4 L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultant d'une faute de votre part sont à votre charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

L'abonné est également chargé de l'entretien, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du regard abritant le compteur.

### 4.5 La fermeture et l'ouverture

L'ouverture et la fermeture de l'alimentation en eau sont gratuits.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

### 4.6 Modification du branchement

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau ou l'entreprise désignée par la collectivité.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

## 5- Le compteur

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.

### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du service des eaux de la commune de TENDU.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

### **5.2 L'installation**

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

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

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

### **5.3 La vérification**

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

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

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe par écrit des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

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

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous expose à la fermeture immédiate de son branchement ainsi qu'à des poursuites judiciaires.

## **6- Vos installations privées**

*On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.*

### **6.1 Les caractéristiques**

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

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut procéder au contrôle des installations.

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

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

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

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

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

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

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

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

Les agents mandatés par le service de distribution d'eau potable doivent avoir la possibilité d'accéder aux

propriétés privées afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement. Les frais de ces contrôles seront à votre charge.

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

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

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, fera l'objet d'un devis.

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé.

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

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

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable.

Par ailleurs les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle qui sera à votre charge.

Ce contrôle consiste en un examen visuel permettant de constater :

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

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

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

Ce contrôle, imposé par la réglementation, sera à votre charge.

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

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à la collectivité. Elle ne peut être tenue responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

## **7- Modification du règlement du service**

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

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage en mairie avant leur date de mise en application, puis à l'occasion de la prochaine facture.

## Annexe 1

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

#### Préambule

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

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

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

#### I- Installations intérieures collectives

##### 1.1 Responsabilités

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

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin.

Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

##### 1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

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

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

##### 1.3 Canalisations intérieures

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

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

##### 1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **II- Comptage**

### **2.1 Postes de comptage**

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

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

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

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

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

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau, conformément au schéma ci-après :

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

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

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

### **2.2 Compteurs**

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

Les compteurs individuels seront :

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

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

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

### **2.3 Compteur général**

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

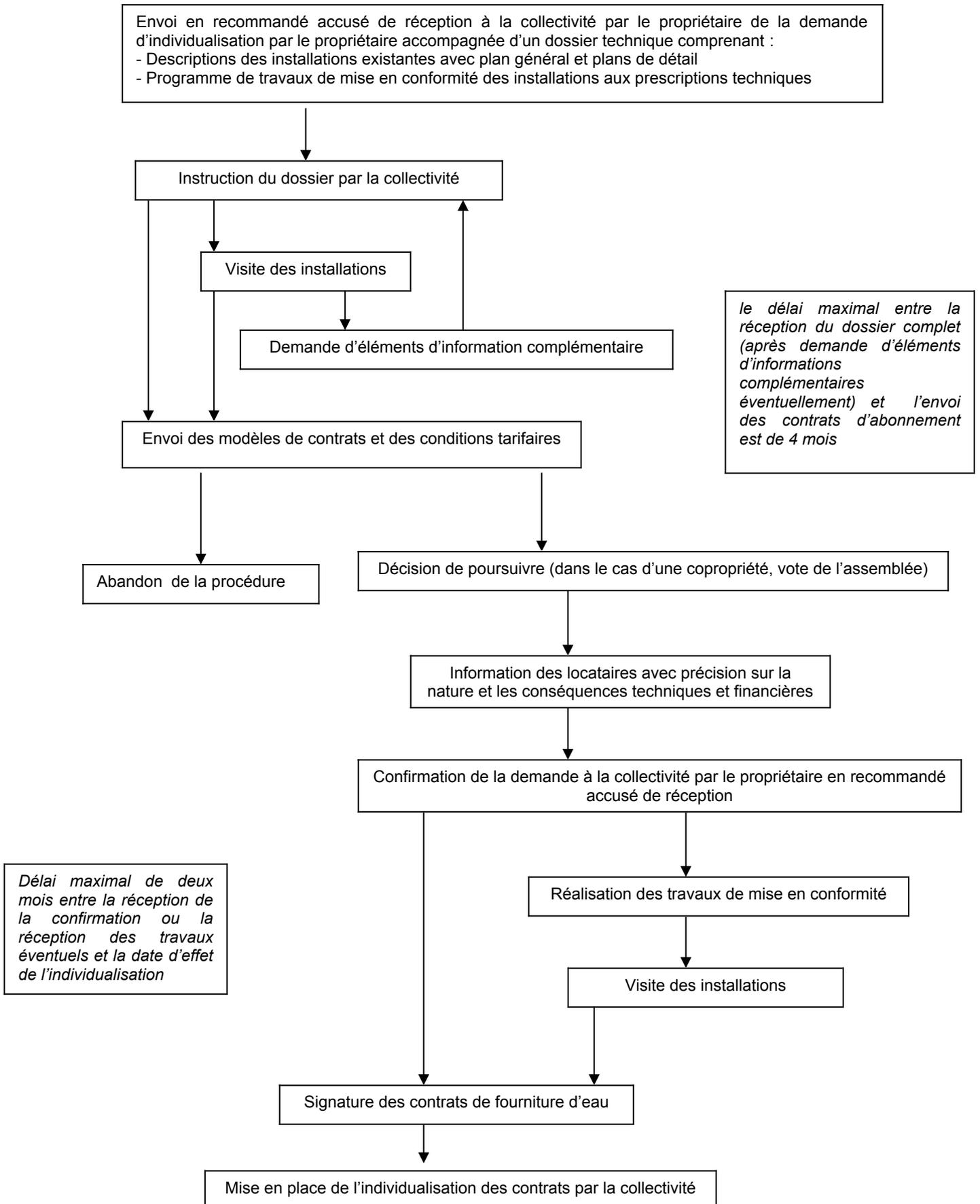
Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m<sup>3</sup>/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant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

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

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

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

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



## Annexe 2

### **DEMANDE EXPRESSE D'EXECUTION DU SERVICE** (conformément à l'article L 121-21-5 du code de la consommation)

Je soussigné,

Nom :  
Prénom :  
Raison sociale :  
Adresse du branchement :  
Code postal :  
Ville :

Adresse de facturation (si différente) :  
Code postal :  
Ville :

Demande que l'ouverture de mon branchement en eau soit effectuée avant le délai de rétractation de 14 jours

Je souhaiterais que l'ouverture du branchement puisse être effectuée le :

Le branchement sera ouvert dans un délai de 1 à 3 jours ouvrés à la réception de ma demande par le distributeur, conformément au règlement de service que j'ai lu et accepté.

Je m'engage, si j'exerce mon droit de rétractation, à verser au service public de l'eau de la commune de TENDU, le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat pour l'abonnement et la consommation.

Lu et approuvé,

Nom :  
Prénom :  
Date :  
Signature :

La demande peut être déposée en mairie, lui être adressée par courrier postal ou par courrier électronique.

Dans le cas où vous prenez la suite d'un précédent abonné et si la fourniture d'eau n'a pas été interrompue, le distributeur d'eau procédera à la fermeture du branchement (ou à l'interruption du service) si aucune demande n'a été transmise dans un délai de 7 jours.

## Annexe 3

### Formulaire de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat de fourniture d'eau potable.

A l'attention du Service d'Eau potable de la commune de TENDU  
Place des Anciens combattants  
36200 TENDU

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Effectif à la date du :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du consommateur:

Date :

Informations relatives au droit de rétractation : si vous avez demandé à commencer la prestation de service ou la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à celui qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

## Annexe 4

### A l'article 6-2 concernant l'utilisation d'une autre ressource en eau

#### **Rappels réglementaires :**

La loi sur l'eau du 30 décembre 2006 prévoit dans son article 54 que tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée.

Le décret n° 2008-652 du 2 juillet 2008 et les 2 arrêtés du 21 août 2008 et du 17 décembre 2008 en fixent les modalités d'application. Cette obligation codifiée aux articles R-2224-22, R-2224-22-1 et R-2224-22-2 du code général des Collectivités territoriales, est entrée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

Ainsi, tout nouvel ouvrage réalisé après le 1<sup>er</sup> janvier 2009 doit désormais être déclaré au plus tard un mois avant le début des travaux. Concernant les ouvrages existants au 31 décembre 2008, ils devront être déclarés avant le 31 décembre 2009. Ces déclarations devront se faire auprès de la Mairie de votre Commune.

Par ailleurs l'arrêté du 17 décembre 2008 stipule que les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du service des eaux

#### **Contenu d'une analyse de type P1**

- paramètres microbiologiques :
  - . bactéries sulfito-réductrices y compris les spores
  - . bactéries coliformes
  - . entérocoques
  - . escherichia coli
  - . numération de germes aérobies revivifiables à 22°C et 37°C
  
- paramètres chimiques et organoleptiques :
  - . aspect, couleur, odeur, saveur
  - . ammonium
  - . carbone organique total
  - . chlorures
  - . conductivité
  - . dureté (TH)
  - . manganèse
  - . nitrates
  - . nitrites
  - . pH (acidité)
  - . sulfates
  - . température
  - . titre alcalimétrique complet (TAC)
  - . turbidité.

#### **Modalités de réalisation des prélèvements et analyses**

Les prélèvements sont réalisés par les agents d'un laboratoire agréé par le Ministère de la Santé (article R 1321-19 du code de la santé publique).

Les analyses sont réalisées dans un laboratoire agréé par le Ministère de la Santé (article R 1321-21 du code de la santé publique).

Dans le Département du Maine et Loire le seul laboratoire agréé par le Ministère de la Santé est le suivant :

**Laboratoire Départemental d'Hydrologie et d'Hygiène (LD2H)**  
**18 boulevard Lavoisier - BP 20943**  
**49009 ANGERS cedex 01**  
**Téléphone: 02.41.22.68.22**