

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 27/11/2025 pour les communes d'Arcins, Cussac-Fort-Médoc et Lamarque ; 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.
- **la collectivité** désigne **la Communauté de Communes Médoc Estuaire**, en charge du Service de l'Eau.
- **le distributeur d'eau** désigne l'Exploitant à qui la collectivité a confié par contrat l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le 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, et d'informer la collectivité 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 organisé par l'Agence régionale de Santé (A.R.S.) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an.

Vous pouvez contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau et consulter le site Internet de l'ARS de votre région (accès en ligne aux résultats d'analyses).

### **1.2 Les engagements du distributeur d'eau**

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

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- une surveillance régulière de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS),
- 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 2 bars,
- un rendez-vous dans un délai de **maximum 5 jours ouvrés** en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de **maximum 2 heures**,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les en cas d'urgence dans les conditions décrites en annexe,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans **les 8 jours ouvrés maximum** suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- une permanence à votre disposition dans les conditions indiquées en annexe.
- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
- l'envoi du devis sous **maximum 10 jours ouvrés** 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 **maximum 15 jours ouvrés** après acceptation du devis et sous réserve de la réception des autorisations administratives,
- une mise en service de votre alimentation en eau sous **4 heures** ou au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement sous **24 heures** ou dans un délai maximum de **2 jours ouvrés** à votre demande, en cas de départ.

### **1.3 Le règlement des réclamations**

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (internet, téléphone, courrier). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

### **1.4 Le règlement des litiges de consommateur : la Médiation de l'eau**

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

Coordonnées :

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

#### **1•5 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 et avoir une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

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 (plombs ou cachets) ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public ; si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- 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 quinze jours après une mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, une pénalité dont le montant figure en annexe de ce règlement pourra en outre être appliquée par le distributeur d'eau.

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 du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé à vos frais.

Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

#### **1•6 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, le distributeur d'eau vous informe au plus tard 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.

Quand l'interruption du service est supérieure à **24 heures**, le délégataire doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation.

Si vous êtes un industriel ou un professionnel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

#### **1•7 Les modifications prévisibles et restrictions du service**

Dans l'intérêt général, la collectivité peut autoriser le distributeur d'eau à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

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

#### **1•8 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 distributeur d'eau 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**

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic. Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande, expresse le cas échéant, auprès du distributeur d'eau par internet, courrier, ou dans ses bureaux. Les demandes téléphoniques sont conditionnées à l'envoi postérieur d'un élément écrit. Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavages...).

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

Vous recevez le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat et un dossier d'information sur le Service de l'Eau que vous devrez accepter.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 30 jours calendaires.

Après accord exprès de votre part, une première facture vous sera adressée sous sept jours calendaires.

Cette facture correspond

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

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'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès du service de l'eau potable vous sera adressé principalement par voie électronique (et accessible dans votre espace client sur le site du distributeur d'eau).

Un exemplaire papier pourra vous être adressé sur votre demande.

### **2.2 La protection de vos données**

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

Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée

relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et par le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

En cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données joignable par mail : [veolia-eau-France.dpo@veolia.com](mailto:veolia-eau-France.dpo@veolia.com).

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.

De plus, nous vous rappelons que lorsque vous communiquez vos données téléphoniques, vous disposez du droit de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, vous pouvez consulter le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

### **2.3 Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires.

Le délai de rétractation expire quatorze jours calendaires après le jour de la conclusion du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration écrite dénuée d'ambiguïté. Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation fournit dans le dossier de souscription de contrat d'eau.

Vous vous engager à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de votre décision de vous rétracter.

### **2.4 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 en précisant l'index relevé au compteur. Si celui-ci est cohérent, la facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est adressée.

Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours calendaires suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

Tant qu'il n'a pas été procédé à la résiliation de votre contrat dans les conditions du présent règlement, vous restez redevable des consommations d'eau ainsi que de l'abonnement. L'abonnement reste dû même si vous avez quitté le logement, tant que vous n'avez pas demandé sa résiliation au service.

**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.
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.
- si, lors de votre départ, vous n'avez ni procédé à la résiliation de votre contrat, ni communiqué au distributeur d'eau votre nouvelle adresse de présentation de facture.

#### **2•5 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 en plus de la partie fixe du compteur général.

## **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 :

- la redevance revenant à la collectivité.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Chacun de ces éléments de prix peut se décomposer en un abonnement annuel en fonction du calibre du compteur et une partie variable en fonction de la consommation.

#### Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent notamment à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau, redevance de

consommation eau, redevance pour la performance des réseaux d'eau, ...). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

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 et indexés :

- selon les termes du contrat entre la collectivité et le distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- 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 au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du distributeur d'eau et de la collectivité (site internet, ...).

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

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur. Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau 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 calendaires
- vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par SMS, site internet, serveur vocal interactif (SVI)....

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte auto 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 écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 8 jours pour convenir d'un rendez-vous afin de procéder au relevé du compteur à vos frais.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le distributeur d'eau.

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 par le distributeur d'eau 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 avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. Différents modes de paiement vous sont proposés (TIP SEPA, carte bancaire, chèque, virement, prélèvement automatique à chaque facture, mensualisation, paiement en espèces en bureau de poste).

Votre abonnement (partie fixe) est facturé par avance, semestriellement. 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 journallement.

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

Le paiement des factures relatives aux redevances d'eau potable est effectué :

- mensuellement pour les consommations annuelles supérieures à 10 000 m<sup>3</sup>,
- trimestriellement pour les consommations annuelles entre 6 000 m<sup>3</sup> et 10 000 m<sup>3</sup>,
- semestriellement pour les consommations annuelles supérieures à 3 000 m<sup>3</sup>.

Pour les abonnés ordinaires, la facturation se fera en deux fois :

- **mois de janvier** : la facture comprendra l'abonnement du premier semestre et les m<sup>3</sup> consommés relevés au 1<sup>er</sup> janvier
- **mois de juillet** : la facture comprendra l'abonnement du second semestre et les m<sup>3</sup> consommés relevés au 1<sup>er</sup> juillet ou sur la base d'une estimation correspondant à 50% des m<sup>3</sup> de l'année précédente.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie en janvier après le relevé de votre compteur comprenant un échéancier de mensualités réparties de **janvier à décembre**. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

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 après étude des circonstances :

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

### **3•6 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 envoie une lettre de relance simple, un mail ou un SMS, **2 jours** après la date d'exigibilité.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel valant mise en demeure, **15 jours calendaires** après l'envoi de la première relance, la facture est majorée dans les conditions indiquées en annexe. Ce montant figure sur la facture.

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

Dans les conditions fixées par la réglementation en vigueur et selon la catégorie de consommateurs concernés, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues à l'exception des résidences principales.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

### **3•7 Le contentieux de la facturation**

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

### **3•8 Le dégrèvement en cas de surconsommation**

Dès que le distributeur d'eau constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous en informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite à un relevé du compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans, ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

Pour les locaux à usage d'habitation, en cas de surconsommation liée à une fuite après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années si vous présentez au service, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation).

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de votre compteur.

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.

## 4- Le branchement

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

### 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 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 clapet anti-retour,
- les équipements de télérelève (module radio, ...) le cas échéant.

Votre réseau privé commence à partir du joint (inclus) situé après le système de comptage. 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.

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 au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection spécifique contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement.

### 4•2 L'installation et la mise en service

Les branchements sont réalisés par le distributeur d'eau à l'exception des opérations portées par la collectivité, à savoir :

- les branchements neufs réalisés sur une nouvelle canalisation ou,
- la réalisation groupée de plusieurs branchements.

Au-delà d'une longueur de 20 ml et dans la limite de 100 ml, le distributeur d'eau doit surseoir à la réalisation du devis de branchement et interroger la collectivité qui décidera si une extension du réseau est nécessaire. Le distributeur d'eau fixe le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le Demandeur du branchement doit faire procéder à

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

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation, par le Demandeur du branchement, du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnection anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

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 est subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution (disconnecteur) ou d'une surverse totale. Ce dispositif sera installé par un professionnel au 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.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini contractuellement entre lui et la collectivité. Un acompte de 70 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture, avant la date limite indiquée, et après souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, le distributeur d'eau poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou peut surseoir à l'ouverture du branchement.

### 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.

#### **4•5 La fermeture et l'ouverture**

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement dans les conditions indiquées en annexe.

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

Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

#### **4•6 Modification du branchement**

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

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

#### **5•1 Les caractéristiques**

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

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.

Vous devez faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau au 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 est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit 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 (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre) dans les conditions tarifaires indiquées en annexe. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé.

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

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge 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 (en tenant compte de sa valeur amortie) 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, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous exposent à la fermeture immédiate à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le

fonctionnement du système de comptage vous exposent à des poursuites et à la facturation des frais afférents.

## 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 risque sanitaire ou hydraulique pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

Pour les abonnés dits « à risque » dont les usages de l'eau ne sont pas exclusivement sanitaires et alimentaires et présentant un risque déclaré pour le réseau public de distribution d'eau potable, ces abonnés doivent :

- s'assurer que leurs usages de l'eau ne présente aucun risque de pollution vis-à-vis du réseau ;
- équiper leur(x) réseau(x) internes de dispositif anti-retour d'eau de type disconnecteur à zone de pression réduite contrôlable selon la réglementation en vigueur ;
- entretenir et faire contrôler annuellement par un personnel habilité par l'ARS ces organes ;
- transmettre annuellement la copie de ces vérifications à l'Exploitant du service de l'Eau ;
- prendre à leur frais le coût de la pose, en sortie de compteur, d'un clapet de non-retour contrôlable conforme à la réglementation et validé par la Collectivité, à des fins de sécurité complémentaires.

### 6-2 Utilisation d'une autre ressource en eau

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique et provenant notamment d'un puits, d'un forage, d'une source ou d'une réserve de récupération d'eau pluviale, vous devez le déclarer en avertissant le maire de votre commune et le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

### 6-3 Contrôle des installations

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique, s'il existe une présomption forte d'utilisation d'une ressource alternative ou si 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, le service d'eau (distributeur d'eau, autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la collectivité) est en droit de procéder au contrôle des installations, avec votre accord.

Vous devez permettre aux agents du distributeur d'eau d'accéder à vos installations afin de :

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- procéder à l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages ;
- vérifier 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 êtes informés de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci et vous êtes destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous est facturé dans les conditions indiquées en annexe.

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 expose la nature des risques constatés et vous impose des mesures à prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au (à la) **Maire** et au (à la) **Président(e)**.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport le service organise une nouvelle visite de contrôle qui ne vous sera pas facturée. Si une troisième visite de contrôle (suite à des travaux de mise en conformité non réalisés par exemple) s'avère nécessaire, elle vous sera facturée dans les conditions indiquées en annexe.

En l'absence de problème constaté, après un délai de 5 ans, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée dans les conditions indiquées en annexe.

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 procède à la fermeture du branchement d'eau potable à titre conservatoire et cette intervention vous est facturée dans les conditions indiquées en annexe.

### 6-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

### 6-5 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique au distributeur d'eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie et de la collectivité.

Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer le distributeur d'eau **trois jours ouvrables** à l'avance. De même, en cas d'incendie, le distributeur d'eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

## 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, diffusion et publication sur le site internet de la collectivité avant leur date de mise en application.

### ANNEXES :

ANNEXE 1 : Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

ANNEXE 2 : Mise en œuvre des prescriptions techniques

ANNEXE 3 : Compléments d'information et tarifs

ANNEXE 4 : Tarifs des prestations complémentaires

## 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'entièvre responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin.

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

### **1.2 Délimitation des installations intérieures collectives**

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

### **1.3 Canalisations intérieures**

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

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

### **1.4 Dispositifs d'isolation**

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'isolation 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'isolation 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'isolation 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 avec l'emplacement 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.

<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

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.

- de nuisance sur le réseau public : coup de bâlier, baisse de pression, augmentation excessive de la vitesse de l'eau, vibrations, bruits, etc.

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  $\frac{1}{4}$  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 Relevé et commande à distance**

Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé et commande à distance seront installés au frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service.

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

### **2.4 Compteur général**

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

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

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du

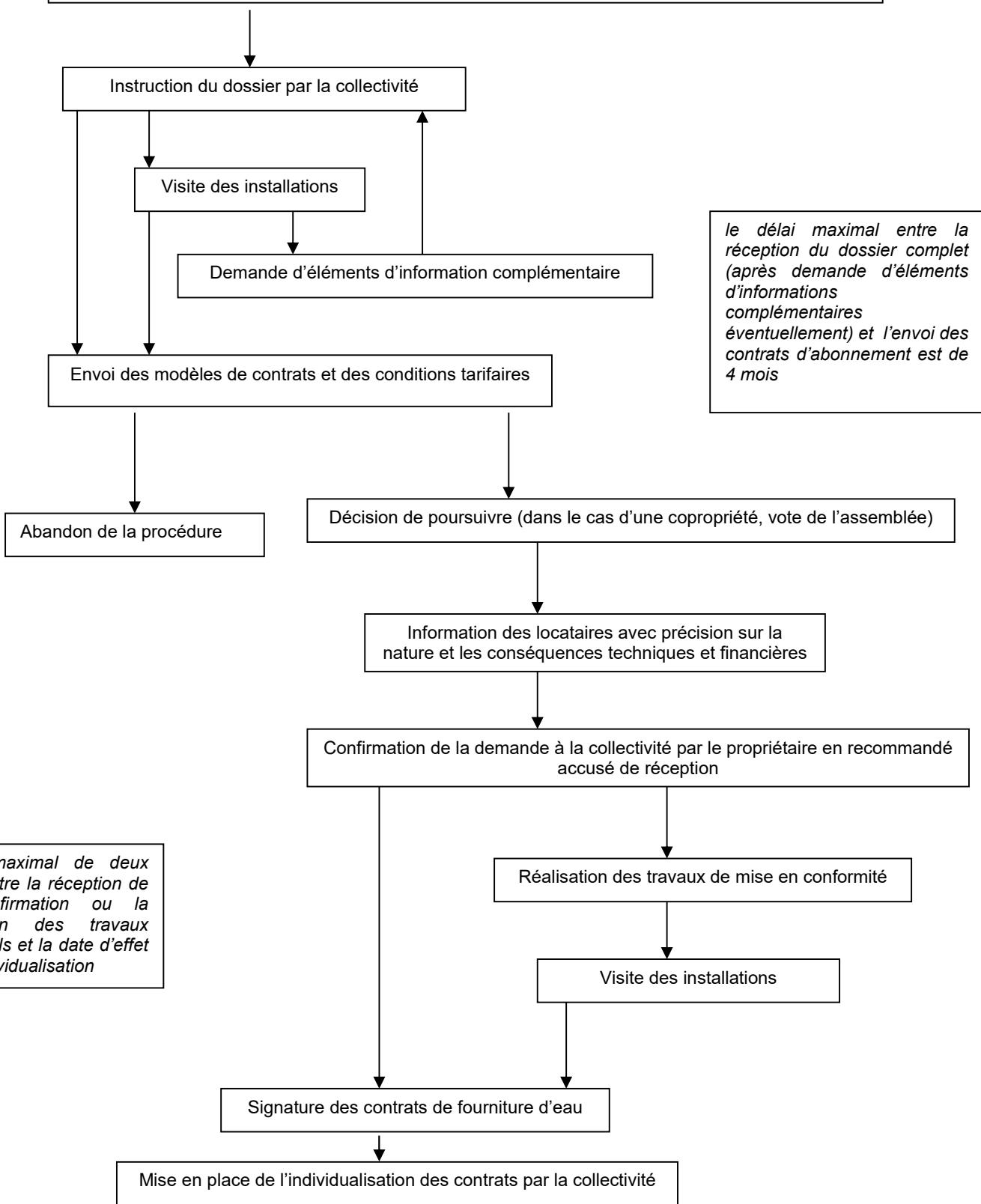
compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équipera d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article R1321-45 du Code de la santé publique

## Annexe 2 – Mise en œuvre des prescriptions techniques

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

Envoi en recommandé accusé de réception à la collectivité par le propriétaire de la demande d'individualisation par le propriétaire accompagnée d'un dossier technique comprenant :

- Descriptions des installations existantes avec plan général et plans de détail
- Programme de travaux de mise en conformité des installations aux prescriptions techniques



## ANNEXE 3 – Compléments d'information et tarifs

Collectivité	Communauté de Communes Médoc Estuaire Communes de Arcins, Cussac Fort Médoc, Lamarque
Déléguataire	VEOLIA EAU -CGE
Adresse de la permanence	19 place Aristide Briand - 33480 Castelnau de Médoc
Jours d'ouverture	Tous les mardis et jeudis matin
Horaires	de 09h00 à 12h00
Accueil téléphonique	05 61 80 09 02 (24h/24 ; 7jrs/7)
Délai d'obtention d'un rendez-vous	< 5 jours ouvrés
Plage horaire du rendez-vous	2 heures
Délai d'intervention en cas d'urgence	2 heures
Délai d'obtention d'une réponse écrite	<= 8 jours ouvrés pour les courriers et <= 2 jours ouvrés pour les courriels
Délai d'ouverture d'un branchement à la demande de l'usager	4 heures (maximum le jour ouvré suivant)
Délai de fermeture d'un branchement à la demande de l'usager	24 heures (au plus tard 2 jours ouvrés)
Délai d'obtention d'un devis pour un branchement neuf	10 jours ouvrés
Délai de réalisation des travaux après acceptation du devis et sous réserve de la réception des autorisations administratives	au plus tard 15 jours ouvrés
Frais d'accès au service sans déplacement	45 euros HT
Frais d'accès au service avec déplacement	50 euros HT
Coût d'une lettre de rappel avec mise en demeure	En cas de retard de paiement de la facture, les pénalités fixées par le gestionnaire de l'eau potable sont : 1er rappel : 0,00 euro HT 2ème rappel : 20,00 euros HT 3ème rappel : 25,00 euros HT
Majoration pour non-paiement après mise en demeure restée sans effet	37 euros HT
Frais d'ouverture et fermeture à votre demande ou en cas de non-respect du règlement du service	65 euros HT
Coût du contrôle d'une installation privée en cas de ressource autonome	162 euros HT
Coût de la fermeture du branchement à titre conservatoire	65 euros HT
Vérification d'un compteur par étalonnage réalisé par un organisme agréé	827 euros HT
Acompte pour les travaux de branchement neufs	70 %
Forfait de déplacement à la demande d'un opérateur de téléphonie (antenniste)	120 euros HT
Forfait horaire de présence sur site à la demande d'un opérateur de téléphonie au-delà d'une heure (antenniste),	48 euros HT
Date de valeur des tarifs	1 <sup>er</sup> janvier 2026

Taux de TVA : 10 %

Les tarifs sont actualisés dans les conditions du Contrat qui lie l'Exploitant et la Collectivité

## ANNEXE 4 – Tarifs des prestations complémentaires

<b>NATURE DE LA PRESTATION</b>	<b>Prix unitaire € HT</b>
<b>Diverses interventions à votre domicile</b>	
Dépose d'un compteur de 15 ou 20mm	65 euros HT
Relevé individuel convoqué suite à non relevé sur 2 périodes consécutives ou relevé individuel du compteur à la demande du client en dehors d'une tournée de relève	58 euros HT
Forfait déplacement au domicile du client pour toute intervention autre que celles spécifiquement prévues dans la présente annexe	65 euros HT
<b><u>Optionnel</u> Intervention en dehors des heures ouvrées du service à la demande du client</b>	majoration de 25% du tarif de base
Vérification sur place d'un compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec un compteur pilote ou une jauge calibrée	95 euros HT
<b>Etalonnage d'un compteur de 15 à 40 mm sur un banc accrédité COFRAC (y compris coût de dépose/repose compteur)</b>	
Pour un compteur 15 mm	827 euros HT
Pour un compteur 20 mm	827 euros HT
Pour un compteur 30 mm	827 euros HT
Pour un compteur 40 mm	827 euros HT
Pour un compteur > à 40 mm	sur devis
<b>Qualité eau et pression</b>	
Analyse d'eau effectuée à la demande du client	sur devis
Mesure de pression effectuée à la demande du client	sur devis
<b>Autres services clientèle</b>	
Rendez-vous à votre demande avec un Conseiller Clientèle à votre domicile pour une personne à mobilité réduite	Gratuit
Rendez-vous à votre demande avec un Conseiller Clientèle à votre domicile	65 euros
Édition duplicité de facture (1ère demande)	3 euros
Édition duplicité de facture (par demande supplémentaire)	2 euros
<b>Pénalités et infractions au règlement</b>	
Indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement pour un client professionnel & collectivité (1)	40 euros
Intérêts moratoires facturés à un client particulier (= non professionnel), et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée	Intérêt légal augmenté de 5 points
Intérêts moratoires facturés à une collectivité, administration et commune, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 8 points
Intérêts moratoires facturés à un client professionnel, et calculés à compter du jour suivant la date limite de paiement figurant sur la facture, et en supplément de la pénalité ci-dessus mentionnée (1)	Taux de refinancement de la BCE + 12 points
Pénalité pour rejet du moyen de paiement (TIP, chèque ou prélèvement) hormis pour les clients exonérés selon la réglementation en vigueur (pénalité par rejet)	2,50 euros
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV	45 euros
Pénalité pour occupant absent malgré confirmation de RDV pris à la demande du client en dehors des heures ouvrées	55 euros
Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au <b>compteur de 15 mm</b> (notamment en vue d'un relevé convoqué ou du remplacement du compteur)	15 euros

Pénalité (2) journalière après envoi de la lettre prévue au règlement pour refus du client de laisser l'Exploitant accéder au compteur <b>supérieur à 15 mm</b> (notamment en vue d'un relevé convoqué, du remplacement du compteur ou d'une remise en état du système de relevé à distance)	30 euros
Pénalité (2) pour manœuvre sur branchement ou compteur ou rupture de scellés	115 euros
Pénalité (2) pour utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues au contrat d'abonnement souscrit	220 euros
Pénalité (2) journalière pour non mise en conformité par le client de ses installations privées, à l'expiration du délai de mise en conformité imparti par l'Exploitant	15 euros
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur <b>un compteur de 15 mm</b>	15 euros
Pénalité (2) journalière pour vol d'eau sur <b>un compteur supérieur à 15 mm</b>	30 euros
Pénalité (2) pour résiliation de l'abonnement aux torts du client (en dehors de la résiliation pour non-paiement)	35 euros
Remplacement de <b>compteur de 15mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	95 euros
Remplacement de <b>compteur de 20mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	105 euros
Remplacement de <b>compteur de 30mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	177 euros
Remplacement de <b>compteur de 40mm</b> gelé (en cas de faute prouvée du client), détérioré ou disparu (si compteur en domaine privé).	212 euros

(1) Tout professionnel ou toute collectivité en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur, à l'égard de son créancier, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros, outre des pénalités de retard fixées au taux défini ci-dessus. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire dès le jour suivant la date de limite de paiement figurant sur la facture	
(2) <b>Pénalité</b> : son paiement n'exonère pas le client, auteur d'une infraction au règlement du service de l'eau, des poursuites judiciaires éventuelles, de la réparation du préjudice réel subi par l'Exploitant et la Collectivité et des frais, le cas échéant, de remplacement du compteur ou de réparation du branchement	