



Le Service de l'Eau

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

désigne le client, personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

Vous êtes :

le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

La Collectivité

désigne le Grand Narbonne, Communauté d'Agglomération en charge du service public de distribution d'eau potable assuré directement en régie ou par une entreprise délégataire selon la commune où vous résidez

Le Service de l'Eau

Est assurée par la Régie des Eaux du Grand Narbonne, dans les conditions du règlement du service, pour les communes de son périmètre d'intervention

Le Règlement du service

Désigne le document établi par la Collectivité et adopté par décision du 27 août 2021

Il définit les obligations mutuelles du Service de l'Eau et du client sur les communes gérées en régie.

(Soit au 01/01/2021 : Argeliers, Armissan, Bizanet, Bize-Minervois, Coursan, Cuxac d'Aude, Ginestas, Mailhac, Marcorigan, Mirepeisset, Montredon-des-Corbières, Moussan, Néviau, Ouveillan, Pouzols-Minervois, Raissac d'Aude, Sallèles d'Aude, Saint Marcel sur Aude, Saint Nazaire d'Aude, Sainte Valière, Ventenac en Minervois, Villedaigne, Vinassan)

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

Adresse : 32 rue Gustave Eiffel, ZAE de la Condamine 11110 COURSAN

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30.

Tél : 04 68 33 83 27

Fax : 04 68 33 98 36

**Numéro d'astreinte 24h/24 et 7j/sur 7 pour les urgences:
Tél : 04 68 33 83 27**

**Pour le recouvrement des factures :
paiement.eau@legrandnarbonne.com**

**Modes de gestion, infos pratiques et formulaires :
<http://www.legrandnarbonne.com>
rubrique Eau et Assainissement**

1-1 La qualité de l'eau fournie

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 avec votre facture et consultable en ligne sur le site de l'Agence Régionale de Santé. Vous pouvez contacter à tout moment le Service de l'Eau pour connaître les caractéristiques de l'eau. Les analyses de l'année écoulée sont également accessibles sur le site internet de la Collectivité.

1-2 Les engagements du Service de l'Eau

En livrant l'eau chez vous, le Service de l'Eau s'engage à mettre en œuvre un service de qualité. Les prestations qui vous sont garanties, sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère de la Santé,

- une assistance technique au numéro d'astreinte pour les seules urgences techniques concernant l'alimentation en eau de votre immeuble avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 4 heures

- un accueil téléphonique pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau,

- une réponse écrite à vos courriers dans les 30 jours suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture,

- le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,

- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :

- envoi du devis sous 15 jours après réception de votre demande complète (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),

- réalisation des travaux au plus tard dans les 30 jours ou ultérieurement à la date qui vous convient après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

- une mise en service rapide de votre alimentation en eau

lorsque vous emménagez dans un nouveau logement, l'eau est rétablie au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel.

1-3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, 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 ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,

- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;

- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou

non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

- manœuvrer les appareils du réseau public ;

- 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 à effet immédiat ou différé après mise en demeure infructueuse selon les enjeux en présence.. La Collectivité se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Service de l'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.

1-4 Les interruptions du service

Le Service de l'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 Service de l'Eau vous informe 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 Service de l'Eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure, tel que le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles.

1-5 Les modifications et restrictions du service

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

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le Service de l'Eau 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, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées 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 service de lutte contre l'incendie.



Votre contrat

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

2-1 La demande de raccordement / pose de compteur

Si votre immeuble n'est pas raccordé au réseau, vous devez au préalable effectuer une demande de branchement au service de l'eau en fournissant un plan de situation du bâtiment à raccorder et un document d'urbanisme attestant de la constructibilité de votre bien.

Lorsque le branchement existe, comme dans les lotissements, les propriétaires pourront faire leur demande de pose de compteur individuel selon le formulaire dédié, sous réserve de réception et rétrocession acceptée.

Un devis vous sera adressé conformément aux dispositions de l'article 4-4 du présent règlement.

La réalisation du raccordement n'engendre pas la souscription à l'abonnement et l'ouverture de l'eau. L'ouverture d'eau est conditionnée par la souscription du contrat.

2-2 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat d'abonnement, vous devez adresser au service de l'eau une demande de concession d'eau (formulaire disponible auprès du service ou sur le site internet du Grand Narbonne, rubrique « A votre service Eau et assainissement – Modes de gestion et infos pratiques », accompagnée d'une copie recto verso de votre pièce d'identité et d'un extrait Kbis pour une société.

Votre contrat prend effet à la date :

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

Vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement mis en œuvre par la Collectivité pour gérer votre compte client et vous permettre d'utiliser les services proposés par le service de l'eau. Sans ces données conservées jusqu'à la fin de la relation commerciale, la Collectivité ne sera pas en mesure de satisfaire votre demande. Conformément au RGPD 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès et de

rectification de ces données auprès du service de l'eau.

2-3 Individualisation des contrats dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit un contrat d'individualisation ainsi qu'un contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble.

Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque dispositif de comptage individuel installé dans l'immeuble.

2-4 Les frais de mise en service

Pour tout nouveau contrat ou transfert d'abonnement, des frais de mise en service englobant les coûts d'enregistrement de l'abonné, de relève d'index de compteur, de mise en service du branchement seront facturés au demandeur selon les tarifs en vigueur.

2-5 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment, avec un préavis de 8 jours auprès du Service de l'Eau.

En cas de contestation, la charge de la preuve de cette démarche vous incombe.

Vous devrez signaler votre nouvelle adresse de résidence et une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée.

Si vous ne résiliez pas votre contrat, vous resterez débiteur des abonnements et consommations quelle que soit la situation juridique de l'occupation du logement jusqu'à régularisation de votre dossier.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

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

Le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le Service de l'Eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau par vos soins.

- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

2-6 Compteurs de jardin

Dans le cadre du développement durable et afin de favoriser une consommation raisonnée de l'eau potable, le Service de l'Eau ne propose plus la mise en place de nouveaux compteurs de jardin.

Pour les compteurs existants, la consommation n'est pas assujettie à la redevance assainissement, ni à la taxe de pollution.

Le Service de l'Eau se réserve le droit de faire contrôler contradictoirement les installations privées après compteur par ses agents et en cas d'une utilisation domestique, de procéder à la suppression de ce compteur.



Votre facture

Vous recevez, deux factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

3-1 La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques.

• La distribution de l'eau, avec :

- un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné (part variable)

- un montant calculé indépendamment de ce volume compte tenu des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement (part fixe). La part fixe est fixée par unité de logement, que ce dernier dispose ou non d'un compteur individuel (CE 25/06/2003, Cne de Contamines Montjoie)

• Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

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

3-2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés par délibération du Conseil Communautaire de la Collectivité.

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.

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 Service de l'Eau chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent du Service de l'Eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place un avis de passage que vous devrez compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours.

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 de votre compteur dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue.

En cas de compteur bloqué, la consommation de la période en cours est calculée sur la moyenne des 3 périodes antérieures équivalentes. Le compteur sera remplacé aux frais de la Collectivité.

En cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur ayant entraîné une surconsommation de plus de 100 % par rapport à la période de référence précédente, l'abonné sera avisé de l'anomalie par le Service de l'Eau. Il disposera d'un mois à compter de cette information pour demander le plafonnement de sa facture d'eau, sur présentation d'une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant la localisation de la fuite et la date de la réparation conformément aux dispositions du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012.

Cette demande devra être formulée par écrit au Service de l'Eau.

3-4 Immeuble collectif ou ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation

La consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels.

3-5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué à réception de votre facture.

Votre consommation est facturée à minima deux fois par an, avec en cours d'année un acompte puis un solde en fin d'année correspondant à la relève d'index de votre compteur d'eau potable ou en cas de non relève, à une consommation estimée.

Vous pouvez régler votre facture, sous réserve des spécificités du fonctionnement de la Régie de recettes :

- par chèque bancaire ou postal,
- par carte bancaire à la régie du service de l'eau ou sur le site internet

- par TIP

- par prélèvement bancaire à échéance ou mensuel (formulaires disponibles sur le site internet) du Grand Narbonne

Deux rejets de prélèvements mensuels sur une année civile entraînent l'exclusion de l'usager de ce mode de paiement.

3-6 En cas de non paiement

L'alimentation en eau pourra être interrompue, sous réserve des dispositions du 3^{ème} alinéa de l'article L115-3 du code de l'action sociale et des familles, selon les procédures prévues par le décret modifié n°2008-780 du 13/08/2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau (dispositif de lutte contre la pauvreté et les exclusions).

Le recouvrement des factures impayées pourra être poursuivi par toutes les voies de droit.



Le branchement

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

4-1 La description

Le branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau,
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le point de livraison regroupant en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour doivent être situés en limite de propriété dans un regard ou un coffret agréé par le service et donc accessible.

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur pour les propriétés individuelles.

Il est fortement conseillé à l'abonné d'installer un réducteur de pression lorsque le réseau subit des pressions non assimilables aux réseaux gravitaires pour une meilleure protection des installations privatives.

Le réducteur de pression appartient à l'abonné quel que soit son emplacement et doit être sur la partie privée du branchement et non pas dans le coffret ou le regard à compteur.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, le Service de l'Eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du

branchement est le compteur général d'immeuble.

4-2 Déplacements de compteur en limite de propriété individuelle

La Collectivité peut faire le choix de déplacer les compteurs d'eau aux limites extérieures des propriétés privées desservies, à l'occasion d'un programme de renouvellement des branchements. Les nouvelles canalisations après compteurs sont alors transférées au propriétaire privé. (JOAN du 27/05/2014- Question n°23347).

4-3 Compteur général ou pose de vanne en propriété collective

En matière de propriété collective, la limite d'intervention du service public reste le compteur général existant avant l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, ou la vanne qui le remplace. La propriété collective continue d'être responsable de la surveillance, de l'entretien et du renouvellement des ouvrages communs entre ce point et les compteurs individuels (JOAN du 15/09/2015 – Question n°58408).

4-4 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service de l'Eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation sont réalisés par le Service de l'Eau et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de dis connexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux 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. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

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

La longueur d'un branchement en domaine public ne peut excéder 20 mètres.

Toute alimentation nécessitant la mise en place en domaine public de plus de 20 m de branchement sans augmentation de la section du branchement doit être considérée comme une extension.

Chaque extension fera l'objet d'une étude particulière par le Service de l'Eau.

Le Service de l'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 sont réalisés par le Service de l'Eau aux conditions définies pour chaque cas particulier.

La mise en service du branchement est effectuée par le Service de l'Eau, seule habilitée à manœuvrer les robinets de prise

d'eau sur la conduite de distribution publique.

4-5 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le Service de l'Eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés dans le bordereau de prix approuvé par délibération du Conseil communautaire de la Collectivité

Le demandeur devra retourner le devis accepté et signé avec le règlement de 50% du montant du devis.

4-6 L'entretien

Le Service de l'Eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement ainsi que définie à l'article 4-1 du présent règlement.

En revanche, les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires sont à sa charge. Il en est de même pour les frais résultant d'une faute de sa part.

Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur compris). De ce fait, il est responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance. Néanmoins, sa responsabilité ne pourra être recherchée si la cause du sinistre est liée à une faute du Service de l'Eau.



On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

5-1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété de la Collectivité.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, vous en avez la garde au titre de l'article 1242 du Code Civil.

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

Le Service de l'Eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent.

5-2 L'installation

Le compteur (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en limite de propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse du Service de l'Eau). 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).

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

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par le Service de l'Eau. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du Service de l'Eau. Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

5-3 La vérification

Le Service de l'Eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle 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 Service de l'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 Service de l'Eau. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

5-4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par le Service de l'Eau, à ses frais.

Lors de la pose de votre compteur, le Service de l'Eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, si il est établi que vous n'avez pas

respecté ces consignes de sécurité, notamment celles contre le gel rappelées à l'article 8.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de la Collectivité.

En revanche remplacé à vos frais dans les cas où :

- son plomb de scellement 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 ...)



Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (en plus de celles définies à article 4-1).

Pour les immeubles collectifs, elles désignent les installations de distribution situées au-delà du compteur général d'immeuble.

Pour les lotissements, elles désignent les installations de distribution situées au-delà du compteur général d'immeuble, sauf rétrocessions dûment établies.

6-1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais.

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

Des prescriptions techniques spécifiques sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation.

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, la Collectivité, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

La Collectivité se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le Service de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer

totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le Service de l'Eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

6-2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au Service de l'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 maintien en conformité.

6-3 Le cas des rétrocessions de réseaux privés

Toute demande d'intégration au réseau public d'eau potable de réseaux privés, réalisés par des aménageurs publics ou privés donne lieu à la rédaction d'un document contradictoire faisant l'objet de la rétrocession entre la Collectivité et l'aménageur.

Cette intégration ne sera envisageable que dans le cas où la conception des réseaux privés respecte les prescriptions techniques du Service de l'Eau en la matière.

Au cas où ces réseaux se situeraient sous une voie privée, cette dernière devra préalablement faire l'objet d'une intégration dans le domaine public. Avant cette intégration, l'aménageur devra fournir au Service de l'Eau les documents justifiant la bonne exécution des réseaux et branchements privés, à ses frais. (Essais de potabilité et pression, plan de récolement ...)

Ces contrôles devront être conformes au D.T.U fascicule 71 et dater de moins de 12 mois.

Dans le cas où des désordres sont constatés par le Service de l'Eau, les travaux de mise en conformité sont effectués et pris en charge par le demandeur.



Infractions et sanctions

Selon la nature de la fraude constatée par une autorité ayant qualité et selon le risque encouru, le non-respect du règlement pourra donner lieu à la fermeture immédiate du branchement, à une

mise en demeure, à la facturation des frais engagés par le Service de l'Eau ou d'une consommation forfaitaire, indépendamment des poursuites devant les tribunaux compétents.

7-1 Fraude sur compteur

Définition : Le vol d'eau dû à la dépose des scellés ou du compteur en lui-même, à toute action sur le compteur ou ses accessoires perturbant son fonctionnement et notamment sa fonction de comptage

Sanctions :

Calibres en mm	Pénalités en m ³ / an
15	240
20	450
30	1200
40	3000
65 et au-dessus	6000

7-2 Fraude sur réseaux

La prise d'eau sur un poteau d'incendie, bouche de lavage ou tout autre organe du réseau public, sans autorisation préalable écrite du service est sanctionnée d'une pénalité forfaitaire de 200 m³

7-3 Incident hydraulique sur le réseau

Les dommages sur le réseau public (coup de bélier, surpressions, fuite, dégâts des eaux, rupture d'alimentation publique en eau potable,...) suite à une intervention sans autorisation seront sanctionnés.

La sanction fera l'objet d'une facturation au réel des frais d'investigations et de remise en état des réseaux.

7-4 Incident sanitaire sur l'eau distribuée

Les dommages sur la qualité de l'eau distribuée due à un retour d'eau du réseau privé, un maillage après compteur avec une autre ressource, ou autre, fera l'objet d'une fermeture du branchement. Les informations seront données aux autorités sanitaires et pourront entraîner des poursuites.

L'ensemble de ces sanctions s'ajoute à la consommation qui sera facturée selon le calcul de la consommation moyenne habituelle ou à défaut sur une consommation moyenne de référence nationale équivalente.



8

GEL

8 Préconisations pour la protection des compteurs d'eau contre le gel

8-1 En cas d'absence prolongée

N'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement il vous faut : fermer le robinet d'arrêt au compteur, ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule.

Évitez d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel.

8-2 Afin d'éviter le gel du compteur et de la canalisation situés à l'intérieur de votre habitation

Ne coupez jamais complètement votre chauffage. En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation (la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites. Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur.

8-3 Si votre compteur est installé dans un local non chauffé, proche d'une ventilation ou à l'extérieur mais non enterré, vous pouvez :

Soit demander au service des eaux de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation, soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson.

Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux. Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées.

Mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau) vous devez :

D'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée). N'utilisez jamais de flamme. D'autre part vidangez votre installation comme il vous l'est recommandé plus haut.



9

Médiation en cas de litige portant sur l'exécution du contrat d'abonnement (L611-1 et R612-1 du code de la consommation)

Si après une réclamation écrite auprès du service de l'eau vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante au terme d'un délai de deux mois, vous avez la possibilité de saisir pour avis et sans frais pour vous, par écrit à :

Médiation de l'Eau
BP 40463
75366 PARIS Cedex 08

Ou en ligne sur :

<https://www.mediation-eau.fr>

Cette possibilité existe indépendamment des voies et délais de recours devant les tribunaux compétents.



10

Entrée en vigueur

Le présent règlement, après avis de la CCSPL du 27 août 2021, entrera en vigueur le 1^{er} septembre 2021 ou à la date ultérieure à laquelle il aura acquis son caractère exécutoire, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Adopté par décision du 27 août 2021

Le Président

Maître Didier MOULY



Envoyé en préfecture le 09/09/2021

Reçu en préfecture le 09/09/2021

Affiché le

SLO

ID : 011-241100593-20210827-A2021_77_EAU-CC