



Eaux Sud Pays d'Auge

Règlement du Service

d'Eau Potable



CHAPITRE I – SOMMAIRE

CHAPITRE I – SOMMAIRE	2
CHAPITRE II – DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
Article 1 – Objet du Règlement.....	5
Article 2 – Engagements du Service vis-à-vis des usagers	5
Article 3 – Obligations générales des usagers	5
Article 4 – Conditions générales d'accès à l'eau.....	6
Article 5 – Défense Extérieure Contre l'Incendie.....	6
CHAPITRE III – LES ABONNEMENTS	7
Article 6 – Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires	7
a) Abonnements souscrits dans les locaux du Service.....	7
b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur	8
c) Droit de rétractation	8
Article 7 – Dispositions spécifiques à certains abonnements.....	8
a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers	8
b) Abonnements pour des appareils de défense privée contre les incendies.....	9
Article 8 – Transfert de l'abonnement.....	9
Article 9 – Résiliation de l'abonnement.....	10
a) Dispositions générales	10
b) Résiliation des contrats d'individualisation	10
c) Résiliations unilatérales par le Service.....	10
CHAPITRE IV – LE BRANCHEMENT	11
Article 10 – Définition et propriété du branchement.....	11
Article 11 – Établissement et mise en service d'un nouveau branchement.....	12
a) Règle générale.....	12
b) Exécution du branchement.....	12
c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction.....	12
d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé	13
e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins	13
Article 12 – Entretien du branchement	14
a) Règle générale.....	14
b) Conduite à tenir en cas de fuite.....	14
Article 13 – Modifications du branchement	14
CHAPITRE V – LE COMPTEUR	15
Article 14 – Règles générales concernant le compteur	15

Article 15 – Règles particulières concernant les constructions collectives	15
Article 16 – Protection et remplacement du compteur	16
Article 17 – Relevé des compteurs.....	16
a) Surconsommation.....	16
b) Impossibilité d'accès au compteur	16
i) Prise de rendez-vous dans le cadre de la relève du compteur	16
ii) Obstacle à la relève du compteur	17
c) Arrêt du compteur	17
Article 18 – Contrôle des compteurs	17
CHAPITRE VI – LES INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS.....	18
Article 19 – Règles générales	18
Article 20 – Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique.....	18
CHAPITRE VII – TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS	19
Article 21 – Fixation des tarifs.....	19
Article 22 – Règles générales concernant les paiements.....	19
a) Paiement de la fourniture d'eau.....	19
b) Paiement des autres prestations assurées par le service.....	20
c) Délais de paiement.....	20
d) Délai de prescription.....	20
Article 23 – Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur .	20
Article 24 – Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers.....	21
Article 25 – Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement	21
a) Souscription	21
b) Résiliation	21
Article 26 – Pénalités financières.....	21
CHAPITRE VIII – PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU.....	22
Article 27 – Règle générale	22
Article 28 – Interruption de la fourniture	22
Article 29 – Variations de pression	22
CHAPITRE IX – DISPOSITIONS D'APPLICATION.....	23
Article 30 – Opposabilité du règlement.....	23
Article 31 – Non-respect du règlement et sanctions	23
Article 32 – Modalités de règlement des litiges	23
Article 33 – Traitement et protection des données personnelles	24
Article 34 – Approbation et modifications du règlement.....	24
Article 35 – Application du règlement	24

CHAPITRE X – MODALITÉS DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL.....	26
a) Le compteur	26
b) Les canalisations	26
c) Si la période de gel se prolonge	26
d) En cas de gel des installations.....	26
CHAPITRE XI – COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES	27
a) Quelles données sont collectées ?.....	27
b) Quelle utilisation le Service fait-il des données collectées ?	28
c) Quelle protection des données le Service assure-t-il ?.....	28
d) Pendant combien de temps le Service conserve-t-il les données personnelles collectées ?...	28
e) Quels sont les droits des abonnés sur les données les concernant ?.....	29
CHAPITRE XII – COMMENT RELEVER L'INDEX DU COMPTEUR	30

CHAPITRE II – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Objet du Règlement

La Régie d'Eau Potable Eaux Sud Pays d'Auge de la Communauté d'Agglomération Lisieux Normandie, ci-après désignée « le Service », assure la collecte et le traitement des eaux usées sur l'ensemble de son territoire. La Régie est un établissement public émanant de la Communauté d'Agglomération Lisieux Normandie, ci-après désignée « la Collectivité ».

Le présent règlement a pour objet la définition des prestations assurées dans ce cadre ainsi que les engagements, droits et obligations respectifs du Service et de ses usagers.

Article 2 – Engagements du Service vis-à-vis des usagers

Le Service prend les engagements suivants vis-à-vis des usagers :

- la prise en charge, en vue de leur traitement, des eaux usées de tout demandeur qui remplit les conditions définies dans le présent règlement ;
- la continuité de la collecte des eaux usées sauf circonstances exceptionnelles (ex : force majeure, travaux, etc.) ;
- l'information sur les conditions d'exécution du service ;
- l'information des usagers au moins 48 heures avant toute interruption de service programmée ;
- l'assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre **aux urgences techniques** concernant la collecte des eaux usées ;
- une réponse à vos demandes ;
- une étude et une réalisation rapide pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau et/ou d'assainissement avec :
 - ◊ l'envoi d'un devis après rendez-vous sur place,
 - ◊ l'information de l'état de complétude de votre demande,
 - ◊ la réalisation des travaux après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives ;
- la gestion des données personnelles concernant les usagers dans le respect des règles en vigueur.

Article 3 – Obligations générales des usagers

Les abonnés sont tenus de se conformer aux dispositions du présent règlement, ce qui comprend notamment le respect des règles suivantes :

- le paiement intégral des factures émises par le Service pour la fourniture d'eau et pour d'éventuelles prestations complémentaires ;
- l'interdiction de toute intervention sur les installations publiques de distribution d'eau telles que les canalisations, les branchements, les compteurs et leurs accessoires ;
- l'obligation d'utiliser l'eau fournie par le Service exclusivement pour les usages déclarés lors de la souscription de l'abonnement ;
- l'interdiction de toute intervention ou pratique susceptible d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau du réseau public, notamment du fait d'un retour d'eau en provenance de leurs installations propres ;

- l'obligation de déclarer au Service la présence de canalisations intérieures alimentées par un puits ou un forage ;
- l'obligation d'accorder à tout moment toutes facilités au personnel du Service pour lui permettre l'accès aux installations situées en domaine privé (compteurs, etc.) et l'exécution de ses interventions d'entretien et de vérification ;
- l'information au Service de tout changement de situation (changement de logement, divorce, cessation d'activité, etc.) permettant d'en tenir compte dans la gestion du contrat d'abonnement, tel que défini au **CHAPITRE III**.

Article 4 – Conditions générales d'accès à l'eau

L'alimentation en eau potable par le Service est conditionnée :

- à la souscription d'un abonnement, accordé à tous les occupants de bonne foi d'immeubles à usage d'habitation ou autre usage ;
- à la desserte du logement ou de l'immeuble à usage d'habitation ou autre usage par un dispositif de comptage et un branchement au réseau public conformes aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. S'il est nécessaire d'établir un nouveau branchement ou de réhabiliter un branchement existant, l'eau ne sera fournie qu'après exécution des travaux aux frais du demandeur et mise en place du nouveau dispositif de comptage.

Article 5 – Défense Extérieure Contre l'Incendie

La Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI) est une compétence communale sur le territoire de la Collectivité.

L'identification des risques et des besoins en eau pour la Défense Incendie, l'établissement de la liste des Points d'Eau Incendie, l'élaboration du Schéma de Défense Extérieure Contre l'Incendie, l'entretien et la vérification techniques des Points d'Eau Incendie, ne relèvent pas de la compétence du Service mais de celle des communes.

Le Service garantit l'alimentation en eau des Points d'Eau Incendie. S'il constate une consommation d'eau excessive, résultant notamment d'un défaut d'entretien de l'ouvrage, le Service en informe immédiatement la commune, par courrier ou par mail, et celle-ci procède à la remise en conformité de l'ouvrage. Dans le cas contraire, le Service se réserve le droit de facturer à la commune l'eau consommée en excédent.

Le branchement illicite sur un Point d'Eau Incendie est strictement interdit. Un branchement est considéré illicite lorsqu'il n'a pas été expressément approuvé par le Service, par courrier ou par mail, et qu'il entraîne une utilisation d'eau à autre usage que la défense contre l'incendie. Si le Service constate, ou est informé, d'un branchement illicite sur un Point d'Eau Incendie, il dresse un procès-verbal et se réserve le droit de porter plainte. Le contrevenant s'expose par ailleurs, sans préjudice d'un dépôt de plainte de la Collectivité et sans préjudice d'une action en responsabilité afin d'obtenir réparation du préjudice, à l'application d'une pénalité forfaitaire telle que détaillée à l'**Article 26**. Le paiement de la pénalité n'a pas pour effet d'exonérer le contrevenant de sa responsabilité juridique.

CHAPITRE III – LES ABONNEMENTS

Article 6 – Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires

Les procédures de souscription d'abonnement diffèrent selon que le demandeur se rend dans les locaux de la Régie ou sollicite une souscription à distance ; elles sont détaillées dans les alinéas ci-dessous.

Les principes généraux suivants s'appliquent dans tous les cas :

- la souscription vaut acceptation par l'abonné du présent règlement, qui s'applique à l'égard du Service et de l'abonné ;
- l'eau est fournie à l'issue du délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires, sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement. **Le Service peut toutefois accorder la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement, et sous réserve que l'abonné en fasse expressément la demande par courrier ou par mail ;**
- lorsqu'un branchement est résilié depuis au moins deux (2) ans, sa réouverture, dans le cadre d'une souscription d'abonnement, est conditionnée à une visite de contrôle du branchement par le Service, au tarif fixé par la Collectivité ; l'abonné est alors exonéré des frais de déplacement pour ouverture ou fermeture du compteur, si l'ouverture ou la fermeture s'effectue en même temps que le contrôle du branchement ;
- la mise en eau peut être reportée à une date ultérieure si l'abonné en fait la demande (par exemple à sa date d'entrée dans les lieux) ;
- lorsque le dossier de souscription est complet, la prise d'effet du contrat intervient à sa signature par les deux parties ;
- sans retour du contrat d'abonnement signé sous quinze (15) jours ouvrés après envoi, **le Service se réserve le droit de procéder à la fermeture du branchement et/ou à l'application d'une pénalité forfaitaire telle que détaillée à l'Article 26 ;**
- l'entrée en vigueur du contrat entraîne la facturation de frais d'accès au Service ;
- tous les volumes consommés à compter de la prise d'effet du contrat donnent lieu à facturation selon les modalités détaillées au **CHAPITRE VII** du présent règlement.

a) Abonnements souscrits dans les locaux du Service

Le Service remet au demandeur un dossier complet d'information comprenant a minima le règlement de service et une fiche tarifaire.

Le demandeur :

- fournit toutes les informations indispensables (identité, adresse, justificatif de domicile, téléphone, etc.) et s'il le souhaite les informations complémentaires qui lui permettront de bénéficier de services personnalisés (par exemple le RIB pour la mensualisation) ;
- paye les frais d'accès au Service selon les modalités indiquées ;
- signe le contrat d'abonnement.

Le contrat d'abonnement prend effet une fois signé des deux parties.

b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur

Lorsque le demandeur souscrit par Internet, par mail ou par courrier, il est mis à sa disposition :

- la liste des données indispensables pour établir un abonnement (identité, adresse, justificatif de domicile, téléphone, etc.) et celle des informations que le demandeur peut communiquer pour bénéficier de services personnalisés (par exemple le RIB pour la mensualisation) ;
- des documents d'information : le règlement de service, une fiche tarifaire, etc.

Le contrat d'abonnement prend effet une fois dûment rempli, l'ensemble des documents annexes fournis, les frais d'accès au Service au tarif fixé par la Collectivité payés, et signé des deux parties.

c) Droit de rétractation

L'abonné dispose d'un droit de rétractation du contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours calendaires après le jour de la conclusion du contrat, si celui-ci n'a pas été souscrit dans les locaux du Service.

Pour exercer son droit de rétractation, l'abonné notifie sa décision de rétractation au Service par courrier ou par mail.

En cas de rétractation de l'abonné, le Service rembourse tous les paiements perçus, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que l'abonné a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le Service) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où le Service est informé de la décision de rétractation du contrat.

Le Service procède au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné et le Service conviennent expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionne pas de frais pour l'abonné.

Si l'abonné exerce son droit de rétractation dans le délai de quatorze (14) jours calendaires, et sous réserve de l'existence d'un branchement, le Service procède à la fermeture du branchement au tarif fixé par la Collectivité.

Si l'abonné a expressément demandé, par courrier ou par mail, la fourniture d'eau dans un délai inférieur à quatorze (14) jours calendaires, il doit payer au Service un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé, par courrier ou par mail, le Service de sa rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues au contrat.

Article 7 – Dispositions spécifiques à certains abonnements

Sans préjudice des dispositions générales définies à l'**Article 6**, certains abonnements sont également soumis à l'application de dispositions particulières, décrites ci-après.

a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers

Dans les immeubles collectifs et ensembles immobiliers, il est *a minima* établi un abonnement rattaché au compteur général (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble ») qui comptabilise la totalité des volumes appelés (logements, espaces verts, communs, etc.). Pour les nouveaux raccordements, un tel compteur est obligatoire dans tout immeuble ou ensemble.

Lorsqu'à la demande du bailleur ou de la copropriété une opération d'individualisation des contrats de fourniture d'eau est engagée, il est simultanément souscrit :

- un abonnement individuel pour chaque lot, logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.), associé au(x) compteur(s) desservant chacune de ces unités ;
- un abonnement collectif pour l'immeuble ou l'ensemble, associé au compteur général.

Les opérations d'individualisation donnent lieu à l'établissement d'une convention d'individualisation spécifique qui précise notamment les prescriptions techniques applicables aux installations en domaine privé et les droits et obligations de chaque partie impliquée (service, abonnés individuels ou professionnels, gestionnaire, bailleur, etc.). Les travaux sur les installations privées destinés à permettre la mise en œuvre de l'individualisation sont à la charge du demandeur, selon les prescriptions techniques définies par le Service. Les frais d'accès au service sont facturés à chaque titulaire d'abonnement, au tarif fixé par la Collectivité, une fois la convention d'individualisation et les contrats d'abonnement individuels signés.

Pour les immeubles anciens disposant de l'alimentation en eau et procédant ultérieurement à l'individualisation des comptages, ces frais d'accès ne sont pas exigés.

b) Abonnements pour des appareils de défense privée contre les incendies

Le Service peut consentir des abonnements dédiés pour les bouches et poteaux d'incendie destinés à la défense privée contre le risque d'incendie et installés en domaine privé, sous réserve :

- que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du Service et l'alimentation en eau des autres abonnés ;
- que ces réseaux privés d'incendie soient desservis par un branchement spécifique, exclusivement affecté à cet usage, dimensionné et établi par le Service aux frais du demandeur ;
- que soient respectées les prescriptions détaillées dans la fiche d'information disponible sur simple demande auprès du Service ainsi que sur son site Internet ;
- que le demandeur souscrive parallèlement un abonnement de fourniture d'eau pour ses autres usages ;
- que l'abonné avertisse le Service au minimum quarante-huit (48) heures à l'avance lorsqu'il effectue des essais.

Le bénéfice de cet abonnement est conditionné au respect de l'affectation exclusive à la défense incendie en domaine privé : si le Service constate des consommations régulières ne relevant manifestement pas de cet usage (c'est-à-dire essais ponctuels et lutte effective contre des incendies), il peut le résilier unilatéralement en application de l'**Article 9**.

Le dimensionnement du compteur est déterminé par le Service, selon les besoins décrits par le demandeur. L'établissement, la surveillance, l'entretien et la vérification des installations, ainsi que tous les frais associés, relèvent de la seule responsabilité de celui-ci.

La souscription de cet abonnement ne crée aucune obligation particulière à l'encontre du Service, qui ne saurait notamment être tenu pour responsable des éventuelles inadéquations entre la capacité du réseau public (quantité, débit, pression) et les besoins du site en cas d'incendie.

Article 8 – Transfert de l'abonnement

Tout transfert d'abonnement au profit d'un nouveau titulaire, notamment à la suite d'un décès ou d'une séparation, donne lieu à l'établissement d'une facture d'arrêt de compte concernant l'abonné initial et à la souscription d'un nouvel abonnement au profit du nouveau titulaire selon le formalisme prévu à l'**Article 6**, ainsi qu'à la facturation de frais d'accès au Service. Toutefois, en cas de décès du

conjoint ou de la conjointe, le transfert d'abonnement au profit du conjoint survivant ou de la conjointe survivante est exonéré de frais d'accès au Service.

La simple mise à jour de données administratives d'un abonné (numéro de téléphone, adresse électronique, etc.), sans modification du contrat (notamment du titulaire), n'entraîne en revanche aucun frais.

Article 9 – Résiliation de l'abonnement

a) Dispositions générales

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée. Il peut toutefois être résilié à tout moment par le titulaire, sous réserve qu'il en fasse la demande expresse auprès du Service par mail, lettre suivie et/ou lettre recommandée, selon les modalités ci-après :

- Envoi de la demande écrite auprès du Service ;
- Remplissage du formulaire de clôture de compte ;
- Paiement de la facture de clôture de compte.

Le montant facturé est arrêté sur la base du dernier relevé d'index eau potable.

Lors de la résiliation, sur demande du titulaire, le Service peut se déplacer pour procéder à la fermeture du branchement et au dernier relevé d'index, au tarif fixé par la Collectivité.

Lorsqu'un branchement est résilié depuis au moins deux (2) ans, sa réouverture, dans le cadre d'une souscription d'abonnement, est conditionnée à une visite de contrôle du branchement par le Service, au tarif fixé par la Collectivité. Lorsqu'un branchement est résilié pendant plus de cinq (5) ans, il est considéré comme abandonné.

La facture de clôture de compte valant résiliation du contrat ne peut être établie que si le Service est en possession de la nouvelle adresse valide du demandeur.

Si l'abonné n'engage pas la démarche décrite ci-dessus, son abonnement se poursuit même s'il n'occupe plus le logement ou l'immeuble desservi ; tant que le Service ne reçoit pas de demande de résiliation de sa part, l'abonné demeure donc redevable de toutes les sommes à venir (part fixe, éventuelles consommations d'un nouvel occupant n'ayant pas encore souscrit d'abonnement, fuites, taxes et redevances associées). Aucune rétroactivité n'est admise en la matière : il n'est ainsi pas possible de déclarer a posteriori une date de départ déjà passée.

Pour le présent article, l'ensemble des droits et obligations définis pour l'abonné s'applique à l'identique pour ses ayants-droits ou les personnes qui lui sont subrogées (héritiers, liquidateur, etc.).

b) Résiliation des contrats d'individualisation

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels le sont aussi de plein droit. Seul demeure alors l'abonnement collectif pour l'immeuble, associé au compteur général, auquel est désormais rattachée la totalité des consommations.

c) Résiliations unilatérales par le Service

Le Service est fondé à résilier unilatéralement un contrat d'abonnement dans les cas suivants :

- lorsqu'il est saisi d'une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant et rattachée à un compteur pour lequel il existe un abonnement non-résilié selon la procédure définie à l'**Article 9** ;
- lorsqu'il constate un non-respect caractérisé du présent règlement : dégradation des ouvrages, risque sanitaire, non-respect des conditions d'usage de l'eau pour des terrains nus, etc. ;

- en cas de non-respect des conventions d'individualisation dans les immeubles et ensembles collectifs : seuls sont alors résiliés les abonnements individuels ; l'abonnement collectif associé au compteur général est maintenu.

Dans tous les cas, l'index de référence retenu est celui relevé à la date de la résiliation ; il sert au Service pour l'établissement d'une facture de clôture de compte. Lorsqu'une demande d'abonnement est en instance, ce même index est utilisé comme référence pour l'établissement de l'abonnement du nouvel occupant.

CHAPITRE IV – LE BRANCHEMENT

Article 10 – Définition et propriété du branchement

Le branchement est le dispositif qui relie la canalisation publique de distribution à la canalisation privée assurant la distribution dans les immeubles. En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, il se compose :

- de la prise en charge sur la conduite de distribution publique (collier + robinet sous bouche à clé) ;
- de la canalisation de branchement ;
- éventuellement d'un regard (ou citerneau) maçonné ou préfabriqué avec plaque de couverture accessible ;
- d'un dispositif de comptage implanté dans le regard, qui se compose :
 - Ø d'un robinet d'arrêt avant compteur ;
 - Ø de la bague de plombage ;
 - Ø du compteur, éventuellement équipé d'un dispositif de relevé à distance ;
 - Ø d'un clapet anti-retour (ou d'un disconnecteur dans le cadre d'un branchement industriel) ;
 - Ø d'une douille de purge ;
 - Ø d'un réducteur de pression ;
 - Ø d'un joint entre chaque élément composant le dispositif de comptage.

De la prise en charge jusqu'au compteur inclus, le branchement est un ouvrage public qui appartient au Service, y compris lorsqu'il est partiellement ou totalement situé à l'intérieur des propriétés privées.

En aval du compteur, toutes les installations et équipements (joint(s), clapet anti-retour, douille de purge, robinet après compteur, canalisations, colonnes montantes, réducteur de pression, etc.) constituent des installations intérieures privées, dont la pose et l'entretien relèvent de la seule responsabilité du propriétaire et de l'abonné.

Le Service assure la pose initiale du joint situé à l'aval du compteur et en garantit le bon fonctionnement pendant un (1) an à compter de la mise en service. Par la suite, ces équipements sont sous la responsabilité de l'abonné.

Selon les usages de l'eau envisagés et le diamètre des branchements, il peut également être posé un filtre, un stabilisateur d'écoulement, un appareillage électronique déporté, ou tout autre équipement recommandé par le Service, ce dernier étant alors la propriété dudit Service.

Article 11 – Établissement et mise en service d'un nouveau branchement

a) Règle générale

Sauf autorisation expresse et écrite du Service, il est établi un seul branchement par immeuble à usage d'habitation ou autre usage.

Un nouveau branchement ne peut être établi que sur demande du propriétaire. Le Service détermine l'ensemble des prescriptions techniques applicables (tracé, diamètre, équipements, etc.) au vu des éléments fournis par le pétitionnaire quant à ses besoins.

Le regard dans lequel est installé le dispositif de comptage est généralement situé en domaine public. Si par exception il est situé en domaine privé, il est alors implanté le plus près possible des limites du domaine public, de façon à en permettre l'accès sans passer par la propriété privée. Dans les immeubles collectifs, ce dispositif, qui comprend *a minima* le compteur général, est placé dans un espace commun auquel le Service bénéficie d'un accès garanti à tout moment.

Le pétitionnaire peut demander une configuration particulière du branchement ; si elle est acceptée, il supporte alors les éventuels surcoûts induits. Le Service peut toutefois refuser la demande si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation. Le tracé définitif est arrêté par le Service.

Le propriétaire n'est pas autorisé à permettre le raccordement d'une canalisation desservant d'autres immeubles à usage d'habitation ou autre usage dans la boîte de branchement qui dessert le sien.

b) Exécution du branchement

Le branchement est réalisé par le Service ou son prestataire de service aux frais du demandeur.

L'intervention du Service se déroule selon les modalités pratiques et financières fixées à l'**Article 22b**). Lors des travaux, le Service installe un branchement complet, tel que décrit à l'**Article 10**. Sans préjudice des dispositions de l'**Article 12**, il assure l'entretien, les réparations et le renouvellement de ces pièces.

À compter de la mise en eau, l'abonné s'engage à laisser au Service l'accès aux parties du branchement situées en domaine privé pour lui permettre d'effectuer à tout moment les interventions nécessaires selon les modalités définies à l'**Article 12**, ainsi qu'à laisser le parcours du branchement situé sur sa parcelle libre de toute construction, aménagement, dallage ou plantation.

Une fois le branchement mis en service, l'utilisation de l'eau est conditionnée à la souscription d'un abonnement, selon les modalités fixées au présent règlement.

c) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction

Afin d'assurer la desserte en eau des lotissements et opérations groupées de construction, une convention détaillée est systématiquement établie entre le Service et le maître d'ouvrage préalablement au raccordement au réseau public. Elle définit notamment les prescriptions techniques établies par le Service et applicables aux branchements et aux réseaux d'alimentation de ces immeubles à partir de la canalisation publique. Elle fixe les conditions dans lesquelles le Service contrôle les travaux puis fait procéder aux essais de pression avant mise en service. Les travaux sont exécutés sous la maîtrise d'ouvrage du demandeur dans le respect de la convention, hormis la pose des compteurs et la mise en service des ouvrages qui sont effectuées exclusivement par le Service.

L'éventuelle rétrocession ultérieure au Service des réseaux correspondants est conditionnée au respect de la convention. À défaut, les réseaux situés en aval du compteur général d'entrée de lotissement restent privés. Seuls sont concernés par l'éventuelle rétrocession les ouvrages situés entre les limites de propriété des parcelles individuelles et le réseau public, c'est-à-dire les canalisations sous voirie privée et leurs éventuels accessoires et équipements associés (surpresseurs, etc.).

En tout état de cause, cette rétrocession est conditionnée à la signature d'une convention de rétrocession prévoyant notamment :

- dans le cas de nouvelles installations : le respect des prescriptions techniques fixées par le Service relatives aux réseaux, branchements et divers ouvrages associés ;
- dans le cas d'installations existantes :
 - ◊ à l'établissement d'un état des lieux réalisé, aux frais du demandeur, par le Service ou son prestataire, afin de déterminer l'état du patrimoine concerné et de définir les éventuelles adaptations nécessaires préalablement à la rétrocession ;
 - ◊ à la réalisation d'un test attestant de l'étanchéité des ouvrages ;
 - ◊ à la remise d'un plan à jour de l'ensemble des installations ;
 - ◊ à la pose par le Service d'une niche équipée d'un dispositif de comptage individuel neuf pour chaque lot ou immeuble, implantée au droit de chacun ;
 - ◊ à la souscription d'un abonnement pour chacun de ces compteurs ;
 - ◊ à l'établissement d'une servitude permettant aux agents du Service d'intervenir dans des conditions adaptées sur les canalisations postérieurement à la rétrocession si celle-ci ne s'est pas accompagnée d'une rétrocession des voies de circulation.

Les travaux de raccordement des lotissements et opérations groupées de construction sont à la charge financière du demandeur selon le droit commun en vigueur (Code de l'urbanisme notamment) ; il en va de même des frais annexes (pose des compteurs, désinfection, essais, analyses, etc.) conformément au présent règlement.

Tous les frais de mise en conformité avec le présent règlement des installations pour lesquelles la rétrocession est sollicitée sont à la charge exclusive des demandeurs.

d) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé

Un branchement peut être établi pour desservir un terrain nu en zone non-constructible, à la condition qu'il soit exclusivement utilisé pour des usages d'arrosage et/ou d'abreuvement d'animaux, et sous réserve que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du Service et l'alimentation en eau des autres abonnés. Le Service sollicite l'avis du Maire ou de la Maire de la commune concernée, par courrier ou par mail, avant d'autoriser le branchement ; sans retour du Maire ou de la Maire de la commune concernée dans les trente (30) jours calendaires, le branchement est considéré comme tacitement accepté par la commune.

Le Service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. L'obstruction à l'exécution de ces contrôles et/ou l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraînent la fermeture immédiate du branchement par le Service, conformément à l'**Article 9**.

e) Cas particulier d'un branchement dédié à l'arrosage des jardins

Un branchement spécifique peut être établi pour desservir une parcelle sur laquelle il existe un immeuble à usage d'habitation ou autre usage déjà raccordé au réseau public de desserte, à la condition qu'il soit exclusivement utilisé pour des usages d'arrosage, et sous réserve que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du Service et l'alimentation en eau des autres abonnés. Ce nouveau branchement est exclusivement utilisé pour des usages extérieurs ne donnant lieu à aucun rejet d'eaux usées au réseau public de collecte. Le Service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition.

Le constat de l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraîne la fermeture immédiate du branchement par le Service, conformément à l'**Article 9**.

Article 12 – Entretien du branchement

a) Règle générale

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement situées en domaine privé auxquelles il garantit l'accès. Si elles sont endommagées, il en est tenu pour responsable jusqu'à preuve du contraire.

Le Service assure à ses frais l'entretien, les réparations et le renouvellement total ou partiel du branchement et des accessoires placés sous sa responsabilité selon les besoins résultant d'un usage normal. Sa responsabilité n'englobe pas l'entretien et la remise en état des installations éventuellement mises en place par l'abonné postérieurement à l'établissement du branchement, ni les frais de réparation d'une dégradation résultant d'une négligence ou d'une faute de l'abonné.

L'abonné n'est pas autorisé à manœuvrer le robinet avant compteur.

Tous les équipements après compteurs (joints, clapet/purge, etc.) sont entretenus, réparés et renouvelés par l'abonné. Le Service en assure toutefois l'entretien pendant l'année qui suit la pose.

Lors de ses interventions, le Service dispose de la liberté de choix des matériaux et des procédés d'exécution des travaux, et vise systématiquement à réduire autant que possible la gêne occasionnée et les dommages aux biens. Avant toute intervention importante, le Service fournit au propriétaire un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et des conséquences prévisibles.

b) Conduite à tenir en cas de fuite

Si l'abonné constate une fuite sur le branchement ou sur ses installations en aval, il est tenu de prévenir le Service dans les meilleurs délais. **Seul le Service est autorisé à manœuvrer le robinet sous bouche à clé.**

Si la fuite est le résultat d'un défaut d'entretien et/ou de remise en état d'installations éventuellement mises en place par l'abonné postérieurement à l'établissement du branchement, d'une négligence ou d'une faute de l'abonné, le Service fait procéder à la réparation aux frais de l'abonné, après envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception.

Le refus des travaux de réparation et de remise en conformité entraîne la fermeture du branchement par le Service.

En cas d'urgence, et dans les cas susnommés, le Service fait procéder à la réparation aux frais de l'abonné dans les meilleurs délais.

La gestion administrative et financière des fuites après compteur est assurée selon les modalités fixées à l'**Article 23**.

Article 13 – Modifications du branchement

L'abonné peut demander :

- 💧 la modification ou le déplacement d'un branchement public : si la demande est acceptée par le Service, il y est donné suite selon les règles fixées à l'**Article 11** ;
- 💧 le déplacement d'un compteur situé en domaine privé pour le placer en limite de propriété sur domaine public.

Ces interventions sont réalisées par le Service aux frais du demandeur, au tarif fixé par la Collectivité en cas de simple déplacement du compteur, ou sur devis de travaux dans le cas contraire.

De sa propre initiative, le Service peut également proposer au propriétaire le déplacement du compteur. Si celui-ci accepte, le Service prend alors en charge l'intégralité du coût des travaux.

En tout état de cause, le positionnement final du regard ou de la niche abritant le compteur est déterminé d'un commun accord entre le Service et le propriétaire.

Dans tous les cas, que les travaux soient initiés par l'abonné ou par le Service, la canalisation située entre l'ancien et le nouveau compteur est renouvelée si cela s'avère possible et nécessaire de l'avis du Service au vu de critères techniques (date de pose, nature du matériau, etc.). En tout état de cause, elle est systématiquement rétrocedée au propriétaire dès l'achèvement des travaux. À compter de cette date, le Service assure la garantie totale de la canalisation pendant une (1) année, au cours de laquelle le propriétaire est chargé d'effectuer un contrôle régulier du compteur afin de vérifier que l'installation ne présente aucune fuite. Passée cette période, la canalisation relève de sa seule responsabilité.

CHAPITRE V – LE COMPTEUR

Article 14 – Règles générales concernant le compteur

L'accès à l'eau est conditionné à l'existence d'un compteur d'un modèle conforme à la réglementation en vigueur. Le Service en détermine les caractéristiques au vu des besoins annoncés par l'abonné.

L'emplacement du compteur, qui constitue un des éléments du branchement, obéit aux règles relatives à l'installation de celui-ci fixées à l'**Article 11**.

Le compteur, qui appartient au Service, est un équipement public fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par lui à ses frais hormis dans les cas prévus à l'**Article 16**. Conformément à l'**Article 11a**), l'abonné lui garantit à tout moment l'accès pour ces interventions.

Les règles applicables au déplacement du compteur sont définies à l'**Article 13** relatif aux modifications des branchements.

Tout constat effectué par un agent du Service de vol d'eau, et/ou manipulation du compteur, et/ou d'infraction caractérisée expose l'utilisateur, sans préjudice d'un dépôt de plainte de la Collectivité et sans préjudice d'une action en responsabilité afin d'obtenir réparation du préjudice, à l'application d'une pénalité forfaitaire. Le paiement de la pénalité n'a pas pour effet d'exonérer l'abonné de sa responsabilité juridique. Le compteur manipulé et détérioré par l'utilisateur est renouvelé par le Service aux frais de l'utilisateur. De la même façon, tout constat de manipulation et/ou de détérioration des équipements de relevé entraîne le renouvellement de ces équipements par le Service, aux frais de l'utilisateur.

Le Service se réserve le droit de déplacer d'office les compteurs situés en domaine privé sur le domaine public, aux frais de l'abonné, en cas de fraude.

Article 15 – Règles particulières concernant les constructions collectives

Les constructions collectives (lotissements, immeubles et ensembles) sont dotées par défaut d'un compteur général situé en limite de domaine public ou au plus près de celle-ci (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble »). Ce compteur donne nécessairement lieu à établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'**Article 7a**).

Dans le cadre d'une convention pour l'individualisation de la fourniture d'eau, le Service installe en complément un compteur pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.). Selon la configuration des lieux, il peut être nécessaire d'installer plusieurs compteurs pour un même logement ou unité de consommation afin de comptabiliser la totalité des consommations qui s'y rattachent.

Les modalités de pose de ces divers compteurs sont définies dans la convention d'individualisation : lieu d'implantation, calibre, etc.

Le compteur général qui existait avant le déploiement de l'individualisation est maintenu, de même que l'abonnement qui lui est associé. Les consommations qui lui sont imputées et sont mises à la charge du titulaire de cet abonnement (bailleur, syndic, copropriété) correspondent au total des volumes qu'il mesure, déduction faite de la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Une éventuelle valeur négative sera arrondie à zéro.

Article 16 – Protection et remplacement du compteur

La niche ou le regard abritant le compteur sont entretenus et constamment maintenus dégagés et propres par l'abonné. Il met en œuvre les mesures appropriées pour assurer la protection du compteur, notamment contre les chocs et le gel ; en l'absence de telles mesures, et sauf circonstances (notamment météorologiques) exceptionnelles, toute dégradation engage sa responsabilité. Les frais de réparation ou de remplacement sont alors à sa charge. Une fiche d'information détaillant les mesures appropriées de protection contre le gel est disponible en annexe du présent règlement.

Hormis les protections contre le gel, aucun matériau ou équipement ne doit être installé dans la niche ou le regard, afin que la lecture directe de l'index du compteur par le Service soit possible à tout moment.

Seul le Service est autorisé à intervenir sur le compteur. Il le remplace à ses frais lorsqu'une anomalie de fonctionnement ne peut être réparée ou lorsqu'il a atteint sa durée normale de fonctionnement. Toutefois, le remplacement du compteur est à la charge de l'abonné lorsqu'il en fait la demande en vue d'obtenir un compteur dont le diamètre est mieux adapté à ses besoins.

Il est interdit à l'abonné de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage, et plus généralement de procéder à quelque manipulation que ce soit. Les conséquences financières d'une dégradation résultant du non-respect de cette interdiction sont à la charge exclusive de l'abonné.

Article 17 – Relevé des compteurs

a) Surconsommation

Le Service relève les compteurs une fois par an. L'abonné lui assure alors toutes facilités pour cela. Lorsqu'à l'occasion d'un relevé le Service détecte une surconsommation pouvant être liée à une fuite, il en informe l'abonné selon la procédure détaillée à l'**Article 23**.

b) Impossibilité d'accès au compteur

Si le Service ne peut accéder au compteur, il dépose chez l'abonné une carte-relève pour que celui-ci effectue le relevé, et le retourne au Service par mail ou courrier dans les quinze (15) jours ouvrés suivants. L'auto-relevé ne peut pas être effectué pendant deux (2) périodes de relève consécutives ; l'abonné ayant réalisé un auto-relevé l'année N doit permettre au Service l'accès à son compteur en année N+1.

Pendant le délai des quinze (15) jours ouvrés, l'abonné peut contacter le Service pour convenir d'un rendez-vous de relève, s'il n'est pas dans la capacité de procéder à un auto-relevé. Des frais de déplacement seront alors facturés au tarif défini par la Collectivité.

Le compteur inondé, obstrué, ou illisible pour toute autre raison imputable à un défaut d'entretien est réputé inaccessible et fait l'objet, comme le compteur inaccessible, de la procédure décrite ci-après.

i) Prise de rendez-vous dans le cadre de la relève du compteur

Si l'abonné n'effectue pas l'auto-relevé, et qu'il ne revient pas vers le Service dans les quinze (15) jours ouvrés suivants la dépose de la carte-relève, ou si le compteur est réputé inaccessible, il est

destinataire d'un courrier recommandé avec accusé de réception par lequel le Service lui indique une date et une heure de rendez-vous pour le relevé du compteur. Des frais de déplacement seront facturés au tarif défini par la Collectivité.

En cas de circonstances exceptionnelles, le Service conserve la possibilité d'annuler un rendez-vous fixé. Dans ce cas, l'abonné est informé de cette annulation, et un nouveau courrier préalable lui est envoyé.

De même, tout abonné devant annuler ou décaler un rendez-vous en raison de circonstances exceptionnelles, peut en informer le Service en temps utile. Il convient alors d'un nouveau rendez-vous avec le Service.

Sont considérées comme circonstances exceptionnelles :

- 💧 l'hospitalisation ;
- 💧 l'expatriation ;
- 💧 l'incarcération ;
- 💧 le décès.

Hors circonstances exceptionnelles, si l'abonné ne se présente pas au rendez-vous, sans en avoir informé préalablement le Service, les frais de déplacement lui seront facturés, au tarif fixé par la Collectivité.

Si le rendez-vous n'est pas honoré par l'abonné, la consommation retenue pour établir la facturation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente, ou à défaut estimée. La régularisation est effectuée lors du relevé suivant.

ii) Obstacle à la relève du compteur

Lorsque le compteur ne peut être relevé lors de deux (2) périodes consécutives, le Service met en demeure l'abonné, par lettre recommandée avec accusé de réception, de lui permettre de procéder au relevé.

Si cette procédure demeure sans effet, le Service facture, en plus de la consommation estimée, **une pénalité pour obstacle à l'accomplissement de la mission du Service**.

Si, lors de la période de relève suivant cette facturation, l'accès au compteur et la régularisation demeurent impossibles, le Service installe un nouveau compteur en domaine public, en limite de propriété, aux frais de l'abonné et sans reprise de la canalisation de branchement. Dès sa mise en service, ce compteur devient le nouveau point de livraison de l'abonné en lieu et place de l'existant ; à compter de cette date, la facturation de l'abonné est établie sur la base des index relevés sur ce compteur.

c) Arrêt du compteur

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est estimée en supposant qu'elle soit égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire.

Article 18 – Contrôle des compteurs

Le Service peut procéder à ses frais à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a également le droit d'en demander à tout moment le contrôle, au tarif fixé par la Collectivité, voire la dépose en vue d'un étalonnage par un organisme indépendant accrédité.

Si, lors de ce test, le compteur s'avère conforme aux prescriptions réglementaires, les frais d'intervention du Service et d'étalonnage sont à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, tous les frais sont supportés par le Service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur.

CHAPITRE VI – LES INSTALLATIONS PRIVÉES DES ABONNÉS

Article 19 – Règles générales

Les installations privées, telles que définies à l'**Article 10a**), sont placées sous la responsabilité exclusive de l'abonné et/ou du propriétaire qui en assurent également l'entretien à leurs frais. Elles sont établies, contrôlées et entretenues dans le respect de la réglementation sanitaire en vigueur. Elles ne doivent en aucun cas être à l'origine d'une gêne pour la distribution d'eau aux autres abonnés. Elles doivent donc être équipées de dispositifs adaptés de protection et respecter les prescriptions suivantes :

- ◆ lorsqu'il existe un robinet de puisage sur le réseau intérieur, il doit être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier ;
- ◆ les surpresseurs aspirant directement dans le réseau public sont interdits ;
- ◆ le raccordement direct entre les conduites d'eau potable et les installations intérieures dans lesquelles transitent les eaux usées est interdit.

De façon générale, les réseaux intérieurs sont équipés de dispositifs appropriés de protection contre les retours d'eau au niveau :

- ◆ des points de livraison, tels que définis à l'**Article 10a**) ;
- ◆ des piquages, c'est-à-dire de tous les branchements effectués en dérivation d'une canalisation secondaire sur une canalisation principale ;
- ◆ des équipements raccordés, de façon permanente ou temporaire, aux installations intérieures (par exemple surpresseurs, installations de production d'eau chaude sanitaire, robinetterie, lave-vaisselles et lave-linges, etc.).

Selon la nature des activités exercées dans l'immeuble à usage d'habitation ou autre usage desservi, le Service peut imposer la pose d'un disconnecteur.

Par ailleurs, le propriétaire installe un robinet après compteur pour permettre l'arrêt de l'alimentation en cas d'absence longue, de fuite, etc.

Si les installations privées présentent un risque pour le fonctionnement normal de la distribution publique et/ou du branchement, le Service peut fermer le branchement jusqu'à ce que l'abonné fasse la démonstration que le danger est écarté.

Article 20 – Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique

Tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée. Les entreprises doivent tenir un registre des forages d'eau qu'elles réalisent, quel qu'en soit l'usage, et doivent les déclarer pour le compte de leur client au Maire ou à la Maire de la commune concernée dans les trois (3) mois suivant leur réalisation. Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'État dans le département, du directeur général de l'Agence Régionale de Santé, et transmises au Service. Toute connexion entre ces installations et celles alimentées par de l'eau provenant de la distribution publique est interdite.

Le Service procède au contrôle de conformité des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Il informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept (7) jours ouvrés avant la date de celui-ci. Le contrôle est effectué en la présence de l'abonné ou de son représentant. À la suite du contrôle, le Service établit un rapport dans lequel il détaille les éventuelles non-conformités constatées, les travaux de réhabilitation rendus nécessaires

et le délai imparti pour leur exécution, dont la durée est fixée au regard de la nature des non-conformités et des risques associés (environnementaux, sanitaires ou de dégradation des ouvrages publics, etc.). Le rapport est également adressé au Maire ou à la Maire de la commune concernée si des non-conformités ont été constatées.

À l'expiration du délai fixé par le rapport, le Service peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées et après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable.

Le coût du contrôle est fixé par la Collectivité et à la charge financière de l'abonné.

CHAPITRE VII – TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

Article 21 – Fixation des tarifs

Les tarifs appliqués pour la fourniture d'eau et pour l'ensemble des prestations et interventions du Service sont fixés par le Conseil Communautaire de la Collectivité, sur proposition du Conseil d'Exploitation de la Régie. Ils sont disponibles sur simple demande auprès du Service ainsi que sur son site Internet. Les tarifs ainsi indiqués ne sont applicables que jusqu'à la prochaine modification qui s'applique de plein droit.

Avant toute intervention par le Service autre que la fourniture d'eau, le Service établit un devis lorsque des travaux sont nécessaires. Ils ne sont ensuite exécutés qu'une fois le devis signé par l'abonné.

Article 22 – Règles générales concernant les paiements

a) Paiement de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau fait l'objet de facturations semestrielles, sauf pour les abonnés mensualisés. La mise en place de la mensualisation est conditionnée à la signature du contrat d'abonnement et à la fourniture des pièces nécessaires à la mensualisation, détaillées dans l'**Article 6**.

Lorsque, dans le cadre d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, il est installé plusieurs compteurs pour un même immeuble à usage d'habitation ou autre usage en raison de contraintes techniques, il n'est appliqué qu'une seule part fixe et l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

Chaque facture comprend :

- 💧 une part proportionnelle au volume d'eau consommé au cours du semestre écoulé, exprimée en € / m³ et payable à terme échu : elle est basée sur le relevé du compteur, sauf dans les cas d'impossibilité de relevé visés à l'**Article 17** ;
- 💧 les redevances de l'Agence de l'Eau ;
- 💧 la TVA selon le taux en vigueur ;
- 💧 éventuellement, une part fixe payable à terme échu.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants-droits restent redevables des sommes dues au Service aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement selon la procédure fixée à l'**Article 9**. Il en va de même pour les administrateurs judiciaires ou les mandataires liquidateurs en cas de difficultés d'une entreprise abonnée au Service.

b) Paiement des autres prestations assurées par le service

Pour toutes les prestations de construction ou de réhabilitation de branchements, le Service établit un devis détaillé une fois ses caractéristiques arrêtées dans les conditions définies à l'**Article 11**. Le commencement des travaux est conditionné à l'acceptation du devis. Le paiement intégral est dû à l'achèvement des travaux et conditionne la mise en service du branchement.

Pour les autres prestations et interventions du Service donnant lieu à facturation (par exemple le contrôle du compteur demandé par l'abonné dans les conditions définies à l'**Article 18**), le paiement est effectué en intégralité après l'exécution de la prestation.

Tous les prix unitaires de travaux et de prestations sont disponibles sur simple demande auprès du Service.

c) Délais de paiement

Le paiement de la fourniture d'eau et de toute prestation ou intervention du Service donnant lieu à facturation est dû au plus tard à la date d'exigibilité figurant sur les factures.

Afin d'éviter un retard dans l'acheminement des factures, il appartient à l'abonné d'informer le Service de tout changement ou modification de l'adresse de facturation.

En cas d'impayés pour une résidence secondaire ou un local professionnel, l'abonné s'expose à la suspension de la fourniture d'eau, sans préjudice des mesures de recouvrement correspondantes.

d) Délai de prescription

À compter du relevé des compteurs, le Service dispose de deux (2) ans pour émettre ou corriger les factures des abonnés domestiques (par exemple les personnes physiques) et de cinq (5) ans pour celles des autres abonnés (par exemple les entreprises, administrations, etc.).

Article 23 – Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur

Lorsque le Service constate une augmentation anormale de la consommation d'un local d'habitation, il en informe l'abonné par l'envoi d'un courrier puis lors de l'envoi de la première facture établie après ce relevé, et lui précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de sa facture selon les modalités détaillées ci-dessous. L'augmentation de la consommation est jugée anormale lorsque le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé de compteur est supérieur au double de la consommation moyenne de l'abonné des trois (3) dernières années pour les mêmes périodes de facturation.

Si cette augmentation est due à une fuite sur une canalisation après compteur et non pas sur un appareil ménager ou un équipement sanitaire ou de chauffage, l'abonné peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture : il doit en faire la demande au Service, en lui présentant une attestation d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation. Ce document doit être remis dans le mois qui suit l'information initiale assurée par le Service.

Dans ce cas, le volume retenu pour établir sa facture est corrigé : il correspond au double de sa consommation moyenne des périodes équivalentes sur les trois (3) dernières années. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur.

Si l'abonné ne détecte aucune fuite après compteur susceptible d'expliquer l'augmentation anormale de sa consommation, il peut demander au Service, dans le mois qui suit l'information visée au premier alinéa, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur.

Si ce contrôle met en évidence un défaut de fonctionnement, l'abonné bénéficie de l'écrêtement de sa facture selon les modalités visées au troisième alinéa, et le coût des tests est supporté par le Service

qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur, ainsi que des frais de contrôle du compteur. La tolérance de l'exactitude de ces tests est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Un schéma de la procédure de traitement de ces situations est disponible sur simple demande auprès du Service ainsi que sur son site Internet (cf. fiche n°3).

Article 24 – Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers

Dans les immeubles collectifs, les lotissements et les ensembles uniquement desservis par un compteur général et faisant l'objet d'un abonnement collectif, il est facturé autant de parts fixes que de lots, logements ou unités de consommation (bureau, commerce, maisons de retraite, EHPAD, etc.). Dans le cadre des conventions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque abonné est redevable d'une part fixe dont le montant est lié au diamètre du compteur dont il dispose. Lorsque, pour des raisons techniques une unité d'habitation doit être desservie par plusieurs compteurs, il n'est facturé qu'une seule part fixe. L'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

Article 25 – Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement

a) Souscription

La souscription d'un abonnement donne lieu à la facturation de frais forfaitaires d'accès au Service, au tarif fixé par la Collectivité.

Toutefois, lorsque l'individualisation des contrats de fourniture d'eau se substitue à un contrat unique pour l'immeuble, les frais d'accès au Service ne sont pas facturés.

b) Résiliation

Lors de la résiliation d'un abonnement, qu'elle soit demandée par l'abonné ou exécutée unilatéralement par le Service, il est établi une facture de clôture du compte de l'abonné, au vu de l'index du compteur relevé lors de la fermeture du branchement et sous réserve de la communication d'une nouvelle adresse valide.

Cette facture vaut résiliation de l'abonnement et comprend :

- le montant des consommations comptabilisées depuis la facture précédente, déduction faite le cas échéant des volumes déjà facturés sur estimation ;
- le montant de la part d'abonnement pour la période écoulée depuis la facture précédente, calculée *pro rata temporis*.

Le paiement de cette facture par l'abonné ne le libère pas des autres sommes éventuellement dues et non-encore acquittées (par exemple les arriérés sur des factures antérieures).

Article 26 – Pénalités financières

Le branchement illicite sur un Point d'Eau Incendie déclenche, tel que détaillé à l'**Article 5**, l'application d'une pénalité forfaitaire.

Le non-renvoi du contrat d'abonnement signé, dans les délais fixés à l'**Article 6**, expose l'abonné à l'application d'une pénalité forfaitaire.

En cas de constat d'un comportement répréhensible tel que détaillé à l'**Article 14** et, plus généralement, de vol d'eau (branchement sans compteur, rupture des scellées du compteur, alarme effraction enregistrée sur compteur avec module radio, piquetage sur canalisation publique, prise sans autorisation sur poteau incendie, bouche de lavage, etc.), le contrevenant s'expose à l'application d'une pénalité forfaitaire facturable selon le calibre du compteur.

Les pénalités forfaitaires pour branchement illicite sur un Point d'Eau Incendie, comportement répréhensible tel que détaillé à l'**Article 14** et/ou vol d'eau, sont applicables sans préjudice d'un dépôt de plainte de la Collectivité et sans préjudice d'une action en responsabilité contre le contrevenant afin d'obtenir réparation du préjudice.

Enfin, en cas de non-respect des obligations d'accessibilité du compteur découlant de l'**Article 17**, l'abonné est astreint au paiement d'une pénalité.

Le montant des pénalités est fixé par le Conseil Communautaire sur proposition du Conseil d'Exploitation de la Régie.

CHAPITRE VIII – PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 27 – Règle générale

La responsabilité du Service ne peut être engagée lorsque la perturbation de la fourniture d'eau (interruption, variation de pression, etc.) est due à un cas de force majeure, c'est-à-dire un événement imprévisible, insurmontable et dû à une cause extérieure au Service.

Article 28 – Interruption de la fourniture

De façon exceptionnelle, ou à l'occasion de travaux, l'alimentation en eau peut être temporairement suspendue (gel, inondations, incendie, casse, pollution, etc.). Lorsque ces travaux sont prévisibles, le Service avertit les abonnés concernés au minimum quarante-huit (48) heures à l'avance par tous moyens appropriés.

Quelle que soit la cause de la suspension, le Service s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en limiter la durée et réduire la gêne occasionnée aux abonnés.

Il appartient aux abonnés de prendre les mesures nécessaires destinées à éviter tout dommage à leurs appareils et équipements privés dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau. La remise en eau par le Service pouvant intervenir sans préavis, les abonnés sont en outre invités à garder leurs robinets fermés tout le temps de la suspension.

Article 29 – Variations de pression

Le Service s'engage à fournir une pression de distribution en permanence supérieure à 0,3 bar au point de consommation. Le Service est dégagé de cet engagement en cas de circonstances exceptionnelles (utilisation des poteaux incendie, casses, pannes d'électricité, force majeure, etc.).

Il appartient à l'abonné de s'informer auprès du Service de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin d'adapter ses équipements et installations intérieures à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteurs de pression (dans un regard distinct de celui accueillant le dispositif de comptage visé à l'**Article 10**).

CHAPITRE IX – DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 30 – Opposabilité du règlement

Il est remis un exemplaire du règlement lors du dépôt des demandes de branchement ou des souscriptions d'abonnements. Le règlement est par ailleurs disponible à tout moment par voie électronique, sur le site Internet de la Collectivité, ou dans les locaux du Service.

Le règlement lie le Service et ses abonnés et crée entre eux des droits et obligations réciproques. Il n'est en revanche pas opposable aux tiers.

Article 31 – Non-respect du règlement et sanctions

Le non-respect des dispositions du présent règlement entraîne l'application des mesures détaillées dans les précédents articles (application d'une pénalité, résiliation unilatérale de l'abonnement, mise hors service du branchement, etc.).

Sans préjudice de ces mesures, le Service se réserve le droit d'engager les poursuites appropriées s'il constate des actes susceptibles de lui causer un préjudice, tels que la modification ou la dégradation des ouvrages publics (branchement, compteur, etc.), le piquage sur les canalisations publiques, le vol d'eau, la mise en danger du personnel, etc.

Article 32 – Modalités de règlement des litiges

Toute réclamation concernant le montant d'une facture, ainsi que toute demande de remboursement d'une somme qu'un usager estime avoir indûment versée, doit être envoyée par écrit au Service à l'adresse indiquée sur la facture, accompagnée de toutes les justifications utiles. La réclamation ne suspend pas l'obligation de paiement.

Le Service est tenu de produire une réponse écrite et motivée à toute réclamation ou demande de remboursement présentée dans ces conditions, dans un délai maximal de deux (2) mois.

L'usager peut effectuer par simple courrier une réclamation sur tout autre sujet. Le Service est tenu d'effectuer une réponse écrite et motivée dans un délai de deux (2) mois. En cas de désaccord avec la réponse effectuée par le Service dans le cadre d'une contestation, ou avec une sanction ou une pénalité appliquée par le Service, le propriétaire ou usager concerné peut adresser un recours auprès du Président ou de la Présidente du Conseil d'Exploitation par courrier adressé en recommandé avec accusé de réception, dans les deux (2) mois suivant la notification de la décision contestée.

Cette demande de réexamen du dossier doit être justifiée par des arguments factuels et juridiques, et accompagnée de la décision contestée. Le Président ou la Présidente du Conseil d'Exploitation dispose d'un délai de trois (3) mois à réception du courrier pour :

- soit répondre favorablement au réexamen du dossier. Dans ce cas la décision sera transmise au demandeur dans un délai de deux (2) mois ;
- soit rejeter la demande de réexamen du dossier sur la base d'arguments juridiques ou factuels.

L'absence de réponse dans les délais fixés au présent article vaudra rejet.

S'il juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans le délai susnommé, l'usager peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution amiable à ce différend. Les modalités de saisine et le processus de traitement des dossiers sont décrits sur le site du Médiateur : <http://www.mediation-eau.fr>.

Le Médiateur est également joignable par courrier postal à l'adresse suivante :

Médiation de l'eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Les modes de règlement amiables des litiges susmentionnés sont facultatifs. L'utilisateur peut donc saisir les tribunaux compétents sans mettre en œuvre, au préalable, la procédure de règlement amiable. Toute contestation portant sur l'organisation du Service (délibérations, règlement de service, etc.) relève de la compétence exclusive du Tribunal Administratif de Caen. Les litiges individuels entre propriétaires ou usagers concernés et le Service relèvent de la compétence des tribunaux judiciaires.

Article 33 – Traitement et protection des données personnelles

Le Service met en œuvre les mesures d'organisation et de sécurité adéquates afin d'assurer un traitement des données personnelles conforme à la Loi informatique et libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Dans le cadre de son activité, il recueille diverses données personnelles : certaines sont indispensables pour l'exécution de sa mission d'intérêt public (par exemple le nom et l'adresse sont nécessaires pour la facturation) ; d'autres sont recueillies avec l'accord des usagers qui souhaitent bénéficier de services complémentaires (par exemple le numéro de téléphone portable pour recevoir des informations sur les perturbations de service). En aucun cas elles ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère à la mission d'intérêt public du Service.

Pour la plupart, ces données sont conservées jusqu'à l'achèvement du contrat d'abonnement, mais certaines le sont jusqu'au terme des périodes au cours desquelles une réclamation peut être présentée (par exemple la contestation d'une facture après résiliation de l'abonnement).

Pendant toute cette période, les usagers disposent du droit d'accès aux données à caractère personnel les concernant, notamment pour leur rectification. Ils peuvent pour cela contacter à tout moment le Délégué ou la Déléguée à la Protection des Données de la Collectivité à l'adresse dpo@agglo-lisieux.fr. Les modalités de gestion des données par le Service sont détaillées dans une fiche d'information disponible sur simple demande à l'adresse du Service : espa@agglo-lisieux.fr (cf. fiche n°4).

Article 34 – Approbation et modifications du règlement

Le présent règlement, adopté par le Conseil Communautaire de la Collectivité, sur proposition du Conseil d'Exploitation de la Régie et après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, abroge le précédent règlement du service d'eau potable de la Régie d'Eau Potable Eaux Sud Pays d'Auge, adopté le 16 décembre 2019.

Toute modification ultérieure n'entrera en vigueur qu'après avoir été portée à la connaissance des abonnés.

Article 35 – Application du règlement

Le Service est chargé de l'application du présent règlement, sous l'autorité du Président ou de la Présidente de la Communauté d'Agglomération Lisieux Normandie, du Président ou de la Présidente du Conseil d'Exploitation de la Régie et du Directeur ou de la Directrice du Service.



ANNEXES



CHAPITRE X – MODALITÉS DE PROTECTION DU COMPTEUR CONTRE LE GEL

Le compteur d'eau est placé sous la responsabilité de l'abonné, conformément à l'**Article 16**. Il est important de bien le protéger, notamment contre le gel.

a) Le compteur

Si le compteur est dans une niche ou un regard à l'extérieur :

- Isoler les parois de la niche ou du regard ainsi que sa porte ou son couvercle à l'aide de plaques de polystyrène ;
- Bien veiller à ce que la niche ou le regard soit parfaitement fermé (porte, capot en bon état).

Attention : ne pas utiliser de matériaux tels que le papier, la laine de verre ou le tissu qui absorbent et conservent l'humidité et pourraient donc provoquer des dégradations en cas de gel.

Ne pas utiliser non plus de feuilles mortes ou de paille qui se décomposent et encombrant le regard de déchets, rendant difficiles les interventions sur le compteur et ses accessoires.

Si le compteur est dans un bâtiment :

Même dans une cave ou un garage, le compteur peut être dégradé par grand froid si la pièce n'est pas maintenue « hors gel ». Il doit donc également être protégé, avec du polystyrène ou de la laine de verre (sauf si le local est humide), ainsi que des courants d'air.

b) Les canalisations

Que le compteur soit dans une niche, un regard ou dans un bâtiment, il est également utile de protéger les canalisations non-enterrées avec une gaine isolante.

c) Si la période de gel se prolonge

Laisser couler un mince filet d'eau à l'un des robinets afin d'assurer une circulation constante dans le réseau d'eau (procédé à n'utiliser que pour de courtes périodes).

d) En cas de gel des installations

Couper l'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel.

Dégeler délicatement l'installation à l'aide d'un sèche-cheveux. Ne pas utiliser d'eau chaude ou de flammes.

CHAPITRE XI – COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public, la Régie d'Eau Potable Eaux Sud Pays d'Auge de la Collectivité peut être amenée à recueillir des données à caractère personnel directement auprès de ses usagers. Elle veille à ne collecter et à ne traiter que des données pertinentes, adéquates, limitées et strictement nécessaires. Elle prend en outre toutes les dispositions utiles pour assurer l'exactitude des données collectées et leur mise à jour le cas échéant.

Le traitement et la conservation de ces données sont assurés sous la responsabilité du Directeur ou de la Directrice du Service.

a) Quelles données sont collectées ?

Les données suivantes, qui sont indispensables pour l'exécution du service, sont obligatoirement recueillies lors de la souscription d'un abonnement :

- auprès de tous les abonnés personnes physiques :
 - Ø nom, prénom, date de naissance (afin de prévenir les cas d'homonymie), numéro de téléphone et adresse postale des abonnés ;
 - Ø adresse du compteur d'eau si elle est différente de l'adresse personnelle des abonnés ;
- auprès des abonnés dialysés à domicile, qui requièrent une vigilance particulière de la part du service : numéros de téléphone (fixe et portable) ;
- les coordonnées de l'ancien occupant ;
- les coordonnées du propriétaire ou de l'agence ;
- la copie de la pièce d'identité du nouvel abonné ;
- l'attestation de propriété ou la taxe foncière, ou la copie du bail de location ou l'attestation d'hébergement à titre gratuit.

Le cas échéant :

- la copie de l'acte de décès (si succession) ;
- la copie de l'acte de succession/attestation de propriété ou livret de famille (si succession) ;
- la procuration avec la pièce d'identité de l'abonné ainsi que celle du mandataire (si l'abonné ne peut pas se déplacer).

Au fil de l'exécution des abonnements, le Service collecte les consommations et les données liées aux paiements.

Par ailleurs, les abonnés sont invités à fournir les données suivantes afin de bénéficier de services personnalisés rendus par le Service :

- numéro de téléphone portable pour que le Service puisse leur envoyer des messages par SMS : notifications d'informations relatives à l'abonnement, événements sur le réseau (par exemple : coupure, crise, etc.), dates de passage pour relever les compteurs, retards de paiement ;

- 💧 adresse électronique pour accéder à leur espace personnel en ligne, pour recevoir les factures sous format dématérialisé, pour être informés des événements sur le réseau et plus largement pour échanger avec le Service ;
- 💧 coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier d'un paiement mensualisé ou par prélèvement bancaire.

La communication de ces données peut intervenir à tout moment.

b) Quelle utilisation le Service fait-il des données collectées ?

Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- 💧 gestion de la demande de raccordement ;
- 💧 gestion du contrat d'abonnement ;
- 💧 facturation et recouvrement ;
- 💧 communication avec les abonnés sur tout évènement lié au service ;
- 💧 gestion des sinistres, des contentieux et impayés ;
- 💧 administration et gestion du réseau et des services ;
- 💧 mise à disposition de l'espace personnel en ligne ;
- 💧 études statistiques internes ;
- 💧 suivi de la métrologie des compteurs d'eau ;

c) Quelle protection des données le Service assure-t-il ?

Le Service, en lien avec la Direction Numérique et Systèmes d'Information de la Collectivité, a défini des mesures techniques et organisationnelles permettant de protéger les données à caractère personnel de façon appropriée selon leur nature, l'étendue du traitement et leur accessibilité : chiffrement des données, flux sécurisés, restriction des droits d'accès, utilisation d'identifiants et de mots de passe, etc.

Le Service ne communique les données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités, en fonction de la finalité poursuivie. Selon les cas, il peut s'agir :

- 💧 de son personnel ;
- 💧 de ses prestataires, qui s'engagent par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et sont soumis à une obligation de confidentialité. Il s'agit principalement du développeur du logiciel de facturation ou du gestionnaire de l'espace personnel en ligne ;
- 💧 des organismes publics ainsi que des autorités judiciaires ou administratives dans le cadre des obligations légales et réglementaires pesant sur le service.

En aucun cas les données ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère mission d'intérêt public du service.

d) Pendant combien de temps le Service conserve-t-il les données personnelles collectées ?

Le Service conserve les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A pendant toute la durée des contrats la liant aux abonnés puis, lorsque les contrats sont résiliés, pendant une

durée complémentaire nécessaire à l'extinction de la totalité des créances liées à l'exécution du service, ou pendant une durée complémentaire nécessaire à la gestion de tout recours qui pourrait être formé à son encontre.

Les données visées au point 1 sont conservées un (1) an après la résiliation des contrats.

e) Quels sont les droits des abonnés sur les données les concernant ?

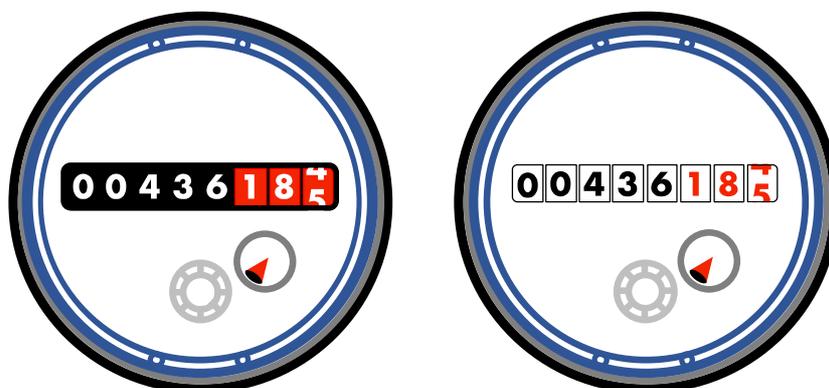
Les abonnés peuvent à tout moment demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant, ainsi que leur rectification, leur effacement, leur transfert et la limitation ou l'interdiction d'un ou plusieurs traitements particuliers de données, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et sous réserve que cela ne contrevienne pas à la bonne exécution des contrats les liant au Service ou au respect des obligations légales.

S'ils estiment que les données les concernant ne sont pas traitées conformément à la réglementation en vigueur, les abonnés disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (<http://www.cnil.fr>).

Pour toute demande d'information relative à la protection des données à caractère personnel, le Délégué ou la Déléguée à la protection des données de la Collectivité peut être contacté(e) à l'adresse suivante : dpo@agglo-lisieux.fr. Cette demande par courriel devra être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur. Le Délégué ou la Déléguée à la protection des données de la Collectivité, en charge des demandes d'exercice des droits, s'engage, dans ces conditions à apporter une réponse.

CHAPITRE XII – COMMENT RELEVER L'INDEX DU COMPTEUR

L'index est la valeur utilisée pour la facturation. Il est mesuré en mètres cubes.
Selon les modèles de compteurs, il correspond aux **chiffres sur fond noir** ou aux **chiffres en noir**.



↳ Ici l'index est de 436 m³.

Les chiffres **sur fond rouge** ou **en rouge** indiquent les litres.

Ils ne sont pas reportés sur la facture, qui est établie en mètres cubes, mais peuvent aider à surveiller la consommation au quotidien (généralement de l'ordre de 250 à 350 litres / jour en moyenne pour une famille).

L'index est normalement relevé par le personnel du Service, mais parfois par l'abonné (par exemple : en cas d'impossibilité pour le personnel d'accéder au compteur).