reso Seine & Orge
RÉGIE PUBLIQUE

eau Seine & Bièvre
RÉGIE PUBLIQUE

Règlement du service de l'eau potable

Établissement public territorial
Grand-Orly Seine Bièvre

Préambule

L'eau est reconnue bien commun de l'humanité.

Au niveau national, la compétence en matière d'eau potable et d'assainissement est attribuée aux collectivités locales, principalement les intercommunalités.
En ce sens, votre Etablissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre organise les missions de gestion du service d'eau potable et d'assainissement sur le territoire de votre commune.

Dans le but d'une gestion transparente du service d'eau potable, du souhait de préserver la ressource et du prix de l'eau le plus juste, l'Etablissement Public Territorial, à la demande des villes, a créé des régies publiques d'eau potable.

Le service de distribution de l'eau potable des communes d'Arcueil, Cachan, Chevilly-Larue, Fresnes, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Le Kremlin-Bicêtre, Orly et Vitry-sur-Seine est assuré par la Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre (Eau Seine & Bièvre).
Le service de distribution de l'eau potable des communes de Morangis, Paray-Vieille-Poste, Savigny-sur-Orge et de Villeneuve-Saint-Georges est assuré par la Régie des Eaux de la Seine et de l'Orge (RESO).

Le service est défini dans ses caractéristiques principales par un document de portée règlementaire, le « règlement de service ».

La Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre et la Régie des Eaux de la Seine et de l'Orge sont dénommées « la Régie » dans le présent règlement de service.

Dans un service d'eau potable, on distingue les abonnés, c'est-à-dire les personnes en relation directe avec l'opérateur, à travers le contrat de fourniture d'eau potable et les factures de règlement de ce service, des usagers, c'est-à-dire les personnes qui bénéficient de l'eau potable, sans forcément être abonnés. Les usagers non abonnés sont généralement des habitants d'immeubles collectifs.

« Vous » ci-après dans le règlement de service désigne l'abonné du service et, par extension, l'usager.

Table des matières

Préambule

Chapitre 1 : Dispositions générales 4

Article 1 - Objet du règlement 4

Article 2 - Obligations de la Régie de l'eau 4
2.1. Obligations générales 4
2.2. Continuité du service 4
2.3. Interruptions du service 4
2.4. Engagements complémentaires 5

Article 3 - Vos obligations générales 5

Article 4 - Conditions particulières liées à la défense incendie 6
4.1. Le service d'incendie 6
4.2. Défense incendie privée 6

Chapitre 2 : Le contrat d'abonnement 6

Article 5 - Souscription d'un contrat d'abonnement 6 7
5.1. Demande d'abonnement ordinaire 6
5.2. Conclusion du contrat d'abonnement et droit de rétractation 7
5.3. Frais d'accès au service 7
5.4. Abonnements temporaires 8
5.5. Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie 8

Article 6 - Transfert du contrat d'abonnement 8

Article 7 - Durée et résiliation du contrat d'abonnement 8
7.1. Durée 8
7.2. Résiliation 8

Chapitre 3 : Habitation collective - Individualisation des contrats 9

Article 8 - Définition 9

Article 9 - Dispositif de comptage général 9

Article 10 - Installation de comptage individuel 9

Article 11 - Individualisation des contrats 9
11.1. Demande d'individualisation 9
11.2. Instruction de la demande 9
11.3. Obligation d'information et de confirmation 10
11.4. Individualisation des contrats d'abonnement 10
11.5. Prescriptions techniques 10

Chapitre 4 : La facture et le paiement 11

Article 12 - Règles générales 11
12.1. Tarifs et redevance 11
12.2. Autres tarifs 12
12.3. Relevé des consommations d'eau 12
12.4. Périodicité de la facture 13
12.5. Modalités de paiement 13
12.6. Habitat collectif : Facturation en l'absence d'une individualisation des contrats 13
12.7. Habitat collectif : Facturation en présence d'une individualisation des contrats 13

Article 13 - Difficulté de paiement 14
13.1. Factures d'eau 14
13.2 Factures de travaux 14

Article 14 - Cas des fuites d'eau 14

Chapitre 5 : Les canalisations - branchements et postes de comptage 15

Article 15 - Extension ou renforcement du réseau public 15

Article 16 - Le branchement 15
16.1. Définition 15
16.2. Installation et mise en service des branchements 15
16.3. Frais de branchement 16
16.4. Entretien et réparation des branchements 16
16.5. Remplacement des branchements 16

16.6. Déplacement des branchements 17
16.7. Suppression d'un branchement 17

Article 17 - Le poste de comptage 17
17.1. Les caractéristiques du compteur 17
17.2. Installation et entretien du compteur 17
17.3. Vérification du compteur 17
17.4. Entretien, réparation et renouvellement des compteurs 18
17.5. Déplacement, modification du compteur 18
17.6. Fermeture du compteur ou du branchement 18
17.7. Dépose du compteur 18

Chapitre 6 : Installations privées 19

Article 18 - Définitions et caractéristiques 19

Article 19 - Règles générales 19

Article 20 - Protection contre les retours d'eau 19

Article 21 - Contrôle et mise en conformité 20

Article 22 - Régulateurs de pression 20

Article 23 - Appareils interdits 20

Article 24 - Compteurs divisionnaires 20

Chapitre 7 : Non-respect du réglement 21

Article 25 - Les risques sanitaires et de sécurité 21

Article 26 - Prélèvement d'eau sans autorisation 21

Article 27 - Le non-respect du règlement et les poursuites 21

Chapitre 8 : Conditions d'exécution 21

Article 28 - Données à caractère personnel 21

Article 29 - Réclamations et litiges 22

Article 30 - Entrée en vigueur et force obligatoire 22

Article 31 - Modification du règlement 22

Annexe 1 : Convention avec les syndics et bailleurs à la suite de l'individualisation des contrats 22

Article 1 - Objet de la convention 22

Article 2 - Installations intérieures 23

Article 3 - Engagements 23

Article 4 - Durée 23

Article 5 - Résiliation 23

Article 6 - Litiges 23

Annexe 2 : Glossaire et schéma explicatif 24

Chapitre 1 - Dispositions générales

Article 1 - Objet du règlement

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable à partir du réseau de distribution.

Il a également pour objet de définir les obligations respectives de l'abonné, de la Régie de l'eau, de l'usager et du propriétaire.

« L'abonné », « la Régie de l'eau », « l'usager » et « le propriétaire » sont définis dans le glossaire annexé au présent Règlement.

Article 2 - Obligations de la Régie de l'eau

2.1. Obligations générales

La Régie de l'eau est tenue de :

- assurer la continuité du service ;
- communiquer à tout candidat à l'abonnement, ne disposant pas de branchement, les informations techniques nécessaires à la réalisation du branchement ;
- répondre à chaque demande technique de votre part, en particulier celles concernant le niveau de pression d'eau potable au compteur de l'immeuble ou habitation ;
- fournir une eau présentant constamment les qualités requises par la réglementation en vigueur et vous communiquer si vous le demandez les justificatifs de la conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité ;
- fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies par le présent règlement.

Toutes données relatives à la qualité de l'eau distribuée pour l'alimentation humaine y compris la synthèse de la qualité de l'eau distribuée l'année précédente rédigée par le Ministère de la Santé sont consultables sur le site Internet.

La Régie de l'eau assure un contrôle régulier avec des analyses de la qualité qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé (ARS).

Dans les bâtiments collectifs, vous devez en informer obligatoirement les occupants, notamment par affichage.

Lorsque des mesures correctives sont prises afin de faire face à un dépassement des normes de qualité de l'eau, la Régie de l'eau vous en informe conformément à la réglementation en vigueur.

La pression minimale garantie en exploitation normale par la Régie de l'eau en tout point du réseau de distribution est conforme à la réglementation en vigueur. En application du Décret n°2001-1220 du 20 décembre 2001, la pression minimale est de 0.3 bars, à l'heure de pointe de consommation, dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6ème étage de l'immeuble. La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Vous ne pouvez également pas exiger une pression constante.

Il vous appartient de vous informer auprès de la Régie de l'eau de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin de vous adapter à la pression qui en résulte. L'installation des dispositifs de surpression ou de réduction de pression éventuellement nécessaires à l'alimentation de certains bâtiments est à votre charge. Ces dispositifs font partie de vos installations intérieures décrites au chapitre 6 du présent règlement.

2.2. Continuité du service

La Régie de l'eau assure la continuité du Service et fournit une eau présentant constamment les qualités requises par la réglementation en vigueur.

Toutefois, la Régie de l'eau ne peut être tenue responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure ou à une situation d'urgence. Les modalités techniques d'exploitation normale du réseau public peuvent entraîner des modifications des caractéristiques de l'eau distribuée, notamment dans les cas de coupures d'eau ou chutes de pression nécessitées par l'exécution de travaux de réparation, de renouvellement, de modification ou d'extension des conduites de distribution et des branchements.

Dans ces conditions et en l'absence de faute qu'il lui appartient de démontrer, la Régie de l'eau ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles de ces modifications.

En principe, les coupures d'eau nécessitées par l'exécution de travaux de réparation ou autres sont effectuées en journée à la date fixée par la Régie de l'eau.

Toutefois, à votre demande, la Régie de l'eau peut, si elle le juge possible, faire exécuter lesdits travaux en dehors des heures réglementaires de travail du personnel. Les dépenses supplémentaires qui en résultent sont à votre charge.

De même, si pour des raisons d'exploitation des réseaux ou de situations techniques particulières, certains travaux à votre demande ne peuvent être exécutés qu'en dehors des heures réglementaires de travail du personnel, les dépenses supplémentaires qui en découlent sont à votre charge.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être perturbée (débit, qualité, pression) sans préavis et sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

2.3. Interruptions du service

Interruptions programmées

La Régie de l'eau vous informe des interruptions du service (travaux de réparation ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance par un système d'alerte (affichage, message téléphonique et électronique ou tout autre moyen adapté) garantissant votre information effective.

Pour les bâtiments collectifs, il vous revient d'informer les occupants de l'immeuble qui ne seraient pas abonnés de la Régie de l'eau.

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

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

Interruptions non programmées

En cas de force majeure, la Régie de l'eau procède à l'interruption du service sans information préalable.

Dans ces cas, la Régie de l'eau, en accord avec les autorités compétentes :

- peut apporter, dans l'intérêt général et en fonction des possibilités de distribution, des limitations à la consommation d'eau, des restrictions à son utilisation, des modifications du réseau de distribution et de la pression de service sans que sa responsabilité ne puisse être engagée ;
- ne peut être tenue responsable des éventuelles conséquences pour l'abonné.

Quand l'interruption du service est supérieure à 4 heures, l'exploitant du service doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 3 litres par personne et par tranche de 6 heures, au-delà des 4 premières heures. La distribution se fera dans la tranche horaire 8h00 – 18h00.

La Régie de l'eau peut temporairement interrompre l'alimentation en eau du propriétaire d'une installation privée présentant des défaillances de nature à menacer la continuité du service, la qualité de l'eau, les biens du service ou présentant tout risques sanitaires. Dans ce cas, la Régie de l'eau ne saurait être tenue pour responsable de l'interruption, sauf s'il est prouvé qu'elle a commis une faute.

2.4. Engagements complémentaires

La Régie de l'eau s'engage également sur les points suivants :

- Une réponse à vos courriers dans un délai de 8 jours ouvrés
- Une réponse à vos courriels dans un délai de 2 jours ouvrés
- Un accueil téléphonique joignable du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (hors jours fériés)
- Un accueil physique ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 (hors jours fériés), jusqu'à 18h00 le lundi
- Un accueil téléphonique en cas d'urgence 24/24h et 7/7j
- Une intervention si nécessaire en cas d'urgence dans un délai inférieur à 2 heures
- Une prise de rendez-vous dans une tranche horaire de 2 heures sous 5 jours ouvrés
- Un site internet accessible 24h/24h.

Article 3 - Vos obligations générales

La conclusion du contrat d'abonné implique l'acceptation des dispositions du règlement de service qui revêtent une valeur réglementaire. Ainsi, en cas de discordance entre des conditions générales du règlement de service et des conditions particulières, le présent règlement prévaut.

Vous êtes donc tenus de :

- payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à votre charge en vertu du présent règlement ;
- permettre l'accès aux agents mandatés par la Régie de l'eau pour les travaux d'entretien, de vérification du branchement, du dispositif de comptage et le relevé du compteur, ainsi que les autres contrôles ;
- permettre l'accès aux agents mandatés par la Régie de l'eau pour exécuter des travaux de remplacement des branchements ;
- assurer la surveillance de la partie du branchement située à l'intérieur de votre propriété, et de contrôler régulièrement votre consommation par une lecture régulière du compteur, afin de détecter au plus tôt toute fuite éventuelle, y compris lorsque le compteur est placé dans un regard compact sous domaine public, sans préjudice de l'obligation d'entretien qui incombe par ailleurs à la Régie de l'eau ;
- prendre toutes les précautions pour continuer à assurer une bonne protection du compteur et des tuyauteries situés dans votre propriété contre les effets du gel. En effet, les branchements exécutés par l'exploitant du service permettent une protection contre le gel. En cas de dommage dû au gel son remplacement vous sera facturé ;
- respecter les dispositions du chapitre 6 du présent règlement, en ce qui concerne vos installations intérieures après compteur ;
- fournir à la Régie de l'eau vos coordonnées exactes (identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- informer la Régie de l'eau lors du départ définitif d'un logement.

Il est formellement interdit de :

- user de l'eau autrement que pour votre usage personnel et celui de vos locataires, et notamment de la vendre, de la céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- pratiquer tout puisage sur les appareils publics du réseau sauf autorisation particulière ;
- pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de votre branchement, depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- modifier les dispositions ou l'emplacement du compteur, ou y adapter un dispositif complémentaire quelconque, en gêner le fonctionnement, en briser les scellés ;
- faire sur votre branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt situé à l'amont du compteur ou du robinet de purge ;
- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits, un forage privé ou une réserve d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public. Si vous utilisez une alimentation autre que le réseau public, les réseaux doivent être physiquement séparés ;
- utiliser des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques.

La régie vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. Notamment, des arrêtés sécheresse peuvent être mis en œuvre à tout moment.

Les appareils de lutte contre l'incendie ne peuvent être utilisés que pour l'usage auquel ils sont destinés, sauf exceptions prévues à l'article 5 du présent règlement.

Toute infraction notamment aux dispositions ci-avant vous expose aux sanctions prévues au chapitre 7 du présent règlement.

Article 4 - Conditions particulières liées à la défense incendie

4.1. Le service d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, vous devez, sauf cas de force majeure, vous abstenir d'utiliser votre branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

Si des conduites intérieures ont dû être mises à la disposition des services d'incendie, la quantité d'eau employée pour l'extinction du feu ne sera pas décomptée à l'abonné. L'excédent de consommation résultant de l'incendie sera calculé par comparaison avec la consommation de la même période de l'année précédente ou après analyse des données de télérelèves le cas échéant. Pour bénéficier de cette disposition, vous devez informer la Régie de l'eau par tout moyen dans un délai de 48 heures après la survenue du besoin.

4.2. Défense incendie privée

En ce qui concerne les abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie, consentis conformément au règlement et à son article 5.5, vous renoncez à rechercher la Régie de l'eau en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de vos prises d'incendie : il vous appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche y compris le débit et la pression de l'eau, tels qu'ils sont définis par l'abonnement.

Le débit maximal dont vous pouvez disposer est celui des appareils installés dans votre propriété et coulant à gueule bée.
Vous ne pouvez en aucun cas essayer d'augmenter ce débit, par aspiration mécanique de l'eau du réseau.

Suite à vos essais biannuels, vous devez communiquer un rapport à la Régie de l'eau.

Chapitre 2 - Le contrat d'abonnement

Article 5 - Souscription d'un contrat d'abonnement

5.1. Demande d'abonnement ordinaire

Les abonnements sont accordés aux propriétaires, locataires ou occupants de bonne foi, ou syndicats des copropriétaires représentés par votre syndic, d'immeubles riverains des voies pourvues de canalisations publiques de distribution et pouvant justifier de vos droits. Les pièces justificatives pourront être demandées par la Régie de l'eau lors de la demande d'abonnement.

Vous devez formuler votre demande d'abonnement ordinaire, auprès de la Régie de l'eau, par téléphone, par courrier postal ou électronique, ou en vous rendant auprès du service « gestion des abonnés » de la Régie de l'eau.

L'ensemble des éléments nécessaires à la détermination des besoins et des usages de l'eau doit être fourni à l'appui de cette demande. Les renseignements fournis engagent votre pleine responsabilité. Des visites sur place peuvent en outre être nécessaires.

L'obligation d'information précontractuelle définie à l'article L111-1 du Code de la consommation est applicable à la Régie de l'eau. De ce fait, avant que vous ne soyez lié par le contrat d'abonnement, la Régie de l'eau vous communique de manière lisible et compréhensible les informations obligatoires.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs. Lors de la demande d'abonnement, la Régie de l'eau vous délivre toutes les informations utiles sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur, en particulier contre le gel et les chocs.

Si les installations existantes au droit de l'immeuble à desservir ne permettent pas de satisfaire les besoins en eau, y compris ceux de protection contre l'incendie, dans ce cas, la Régie de l'eau décidera de la suite à donner à votre demande pour des raisons notamment techniques et/ou économiques, après examen de la demande. La Régie de l'eau ne peut accorder un nouvel abonnement qu'après réalisation, éventuellement à vos frais, des travaux de renforcement et d'extension nécessaires pour satisfaire les besoins prévisibles.

La Régie de l'eau est tenue de vous fournir de l'eau si vous remplissez les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de deux jours ouvrés suivant la souscription de l'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant, sous réserve du respect des dispositions sanitaires réglementaires et du présent règlement. Les ouvertures de branchements sont réalisées en jours ouvrés entre 9h00 et 17h00. Votre présence est requise lors de la manipulation du branchement. A défaut de votre présence, une décharge écrite pourra être adressée à la Régie de l'eau.

La Régie de l'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

S'il faut réaliser un branchement neuf, une remise en conformité ou dans le cas d'un branchement ancien déconnecté, la Régie de l'eau fixe une date pour un rendez-vous à domicile pour réaliser un devis sous 15 jours à compter de la réception de la demande.

Conformément aux dispositions législatives, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur sous réserve des dispositions prévues par l'article 5.3 du présent règlement.

Un même abonnement ne peut être souscrit pour desservir plusieurs propriétés.

5.2. Conclusion du contrat d'abonnement et droit de rétractation

Vous recevrez un contrat d'abonnement au plus tard avant le début de l'exécution des prestations, accompagné d'un exemplaire du présent règlement, de la grille tarifaire en vigueur et de toutes les informations précontractuelles légales ainsi qu'un formulaire type de rétractation.

Pour les contrats d'abonnement conclus à distance, vous disposez d'un délai de rétractation de quatorze jours à compter du jour de la conclusion de ce contrat pour exercer votre droit de rétractation, sans motiver votre décision et sans en supporter les frais.

Pour faire valoir votre droit à rétractation, vous devez en informer la Régie de l'eau :

- Soit par voie électronique ;
- Soit par courrier.

Par ailleurs, le règlement de votre première facture vaut accusé de réception et acceptation des conditions figurant au Règlement de Service.

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, la Régie de l'eau vous remboursera les paiements reçus dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de votre décision de rétractation. La Régie de l'eau procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. En cas de rétractation et si vous avez demandé à bénéficier de la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation (case à cocher sur le formulaire de police d'abonnement), vous devrez payer au distributeur l'eau qui vous aura été fournie.

5.3. Frais d'accès au service

La souscription d'un nouvel abonnement donne lieu à la facturation de frais d'accès au service, sauf dans les cas suivants :

- après le décès d'un abonné, ou en cas de divorce ou séparation, uniquement si le nouveau titulaire désigné occupait antérieurement l'habitation concernée ;
- après un changement de type d'abonnement ;
- après un changement des caractéristiques du dispositif de comptage : remplacement d'un compteur en propriété par un compteur mis à disposition par la Régie de l'eau ou changement de diamètre du compteur.

Ces frais d'accès au service, représentatifs des coûts liés à la souscription de l'abonnement, sont appliqués selon les tarifs en vigueur lors de la première facture.

5.4. Abonnements temporaires

Deux possibilités d'abonnements temporaires peuvent vous être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau. Ces abonnements concernent l'alimentation en eau d'entreprises de travaux, de manifestations intermittentes, de forains, etc…

5.4.1. L'abonnement de chantier

Il est consenti à tout entrepreneur pour l'alimentation de son chantier. Un branchement spécifique comportant un dispositif de disconnexion et un compteur doit alors être réalisé à vos frais par la Régie de l'eau.

L'abonnement de chantier est facturé au tarif d'un abonnement ordinaire.

5.4.2. L'abonnement pour fourniture d'eau mobile

Au cas où en raison du caractère temporaire des besoins en eau, l'aménagement d'un branchement spécial ne serait pas justifié, vous pouvez, après demande à la Régie de l'eau, être autorisé à puiser de l'eau sur les ouvrages incendie, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion, installé par vos soins à vos frais, sous le contrôle de la Régie de l'eau, et qui ne doit pas rester plus d'un mois en un même point.

Les coûts pour fourniture d'eau mobile sont facturés conformément au tarif en vigueur.

5.5. Abonnements particuliers pour lutte contre l'incendie

Un abonnement de secours contre l'incendie peut être consenti sous réserve de sa compatibilité avec le bon fonctionnement du réseau public de distribution, à la condition que vous souscriviez, ou vous ayez déjà souscrit, un abonnement ordinaire pour le même site.

La fourniture d'eau se fait au moyen d'un branchement muni d'un système de comptage indépendant du branchement sanitaire.

L'abonnement de lutte contre l'incendie est facturé conformément au tarif en vigueur.

Article 6 - Transfert du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement peut être transféré :

- à la suite du décès de l'abonné : à l'un des occupants restant au sein de l'habitation concernée, sur demande de ce dernier et sur présentation de justificatifs ;
- lorsque l'abonné quitte définitivement l'habitation concernée : à l'un des occupants restant au sein de l'habitation concernée, sur demande conjointe de l'abonné et du bénéficiaire du transfert.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble ou d'un changement de nom d'usage de l'abonné.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.

Article 7 - Durée et résiliation du contrat d'abonnement

7.1. Durée

Le contrat d'abonnement prend effet conformément aux modalités de l'article 5.
L'abonnement est consenti pour une durée indéterminée à compter de la date d'effet.

Il se poursuit tant que vous ne signifiez pas votre intention de le résilier ou tant que la Régie de l'eau n'y met pas fin en vertu des cas prévus au présent règlement. Tant que vous n'avez pas demandé la résiliation de votre abonnement, vous demeurez tenus responsable de l'ensemble de vos obligations.

7.2. Résiliation

Vous pouvez demander la résiliation de votre contrat d'abonnement à tout moment en avertissant par téléphone, par courrier postal ou électronique, ou en vous rendant auprès du service « gestion des abonnés » de la Régie de l'eau. En toute hypothèse, l'abonnement prend fin dans un délai qui ne peut excéder quinze jours à compter de la date de réception de votre demande.

Après réception de la demande de résiliation, la Régie de l'eau peut vous demander de procéder à une visite de vos équipements et installations.
Une facture d'arrêt de compte est alors établie sur la base du relevé du compteur et vous est adressée.

Sans résiliation de votre part, la Régie de l'eau régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une demande d'abonnement par un nouvel abonné à la date et avec l'index d'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture d'arrêt de compte.

A défaut de changement immédiat d'abonné, la Régie de l'eau peut procéder à l'interruption de la fourniture d'eau et peut déposer le compteur.

Lorsque vous demandez la résiliation de votre abonnement conjointement avec une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant, le compteur n'est pas déposé et le branchement reste en service. Les frais d'accès au service sont à la charge du nouvel abonné.

En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

Chapitre 3 - Habitation collective - Individualisation des contrats

Article 8 - Définition

Au sein du présent règlement, les immeubles collectifs à usage principal d'habitation et les ensembles immobiliers de logements sont désignés sous l'appellation commune et simplifiée « d'habitation collective ».

Le propriétaire, le promoteur, le bailleur public ou privé, ou le syndicat de copropriété d'une habitation collective, sont désignés au sein du présent chapitre sous l'appellation commune et simplifiée « le propriétaire ».

Les prescriptions du présent règlement relatives aux habitations collectives s'appliquent indépendamment du caractère public ou privé de ces dernières.

Article 9 - Dispositif de comptage général

Les habitations collectives, indépendamment de l'existence ou non d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, sont dotées d'un dispositif de comptage général, relevant de la partie publique du branchement, et pris en considération pour la délimitation entre celle-ci et la partie privée du branchement.

Ce dispositif de comptage général comptabilise la consommation totale de l'habitation collective et fait l'objet d'un contrat d'abonnement général souscrit par le propriétaire de l'habitation collective dans les conditions définies au Chapitre 2.

Article 10 - Installation de comptage individuel

Outre le dispositif de comptage général, toute habitation collective dont la demande de permis de construire a été déposée après le 1er novembre 2007, en vertu de la réforme sur les permis de construire (Ordonnance n° 2005-1527 du 8 décembre 2005 ratifiée par la Loi n° 2006-872 du 13 juillet 2006), doit obligatoirement être pourvue d'une installation permettant de déterminer la quantité d'eau froide fournie à chaque local occupé à titre privatif ou à chaque partie privative d'un lot de copropriété.

Article 11 - Individualisation des contrats

Dès lors que le propriétaire d'une habituation collective en fait la demande, la Régie de l'eau est tenue de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur de celle-ci, dans les conditions définies ci-après.

Dans ce cas, la souscription d'un contrat d'abonnement individuel avec la Régie de l'eau s'imposera à tout occupant pour bénéficier de la fourniture d'eau.

11.1. Demande d'individualisation

Sous réserve des dispositions réglementaires en vigueur, le propriétaire d'une habitation collective qui souhaite une individualisation des contrats d'abonnement à la Régie de l'eau à l'intérieur de celle-ci doit constituer un dossier de demande d'individualisation qui peut être obtenu :

- Soit par téléchargement sur le site internet ;
- Soit par demande écrite à l'adresse de la régie.

Lorsque le dossier est constitué et complet, le propriétaire de l'habitation collective doit le transmettre à la Régie de l'eau, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'adresse postale indiquée ci-dessus, ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Le propriétaire de l'habitation collective doit fournir à la Régie de l'eau tous les éléments utiles, permettant à celui-ci d'indiquer si des travaux sont nécessaires, et notamment :

- le formulaire de demande complété ;
- un schéma général des installations d'eau potable depuis le compteur général, à une échelle appropriée pour permettre une lecture aisée ;
- un plan de masse dans le cas d'un immeuble en rénovation ;
- tous les éléments concernant le diamètre et nature des conduites intérieures ;
- les sites d'implantation des compteurs et équipements connexes (dispositif anti-pollution, dispositif de fermeture, dispositif de télé-relevé éventuel) ;
- le questionnaire renseigné, concernant l'installation et fourni par la Régie de l'eau lors du premier contact.

À ce stade, le propriétaire de l'habitation collective peut également fournir un programme de travaux visant à respecter les conditions techniques d'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable.

11.2. Instruction de la demande

La Régie de l'eau instruit la demande d'individualisation dans un délai de quatre mois à compter de la date de réception du dossier de demande complet.

Dans ce cadre, la Régie de l'eau vérifie la conformité des installations décrites dans le dossier technique au regard des prescriptions du service et peut demander à procéder à une visite de celles-ci.

Le cas échéant, la Régie de l'eau vérifie la conformité du programme de travaux aux prescriptions et indique, si nécessaire, les modifications à apporter au projet.

La Régie de l'eau peut également demander des informations complémentaires. La transmission de ces informations complémentaires déclenche à nouveau le délai de quatre mois.

Dans le même temps, la Régie de l'eau transmet au demandeur de l'individualisation les conditions d'organisation et d'exécution du service.

11.3. Obligation d'information et de confirmation

Le propriétaire d'une habitation collective qui décide de donner suite au projet doit informer les locataires occupants les logements qui sont concernés et peut conclure avec eux l'accord mentionné à l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

Le propriétaire doit adresser à la Régie de l'eau une confirmation de sa demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, et ce, dans les mêmes conditions que celles de la transmission de sa demande.

Le propriétaire doit joindre à sa confirmation le dossier technique mentionné ci-avant, tenant compte, le cas échéant, des modifications prescrites par la Régie de l'eau, ainsi que l'échéancier prévisionnel de réalisation des travaux. Il doit également indiquer les conditions dans lesquelles les locataires ont été informés du projet.

11.4. Individualisation des contrats d'abonnement

La Régie de l'eau procède à l'individualisation des contrats d'abonnement dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande ou, si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le propriétaire.

Toutefois, le propriétaire et la Régie de l'eau peuvent convenir d'une autre date pour l'individualisation de ces contrats.

Chaque occupant de l'habitation collective devra alors souscrire un contrat d'abonnement auprès de la Régie de l'eau pour bénéficier de la fourniture d'eau.

Les frais d'instruction du dossier, la fourniture et pose des compteurs et ses accessoires sont à la charge du propriétaire.

11.5. Prescriptions techniques

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau ne pourra pas être effective tant que les installations intérieures ne seront pas conformes aux prescriptions énoncées ci-dessous :

- Les installations intérieures doivent être réalisées conformément aux différents textes en vigueur (lois, décrets, arrêtés), normes et règles de l'art applicables (NF, ISO, DTU...) ;
- Le propriétaire d'une habitation collective doit prévoir tout dispositif (purge, réducteur de pression, surpresseur, ...) nécessaire au bon fonctionnement des installations ;
- Le propriétaire d'une habitation collective est tenu d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement. Ces vannes d'isolement accessibles et manœuvrables à tout moment par la Régie de l'eau, sont maintenues en parfait état de fonctionnement par les soins du propriétaire et à ses frais ;
- Les installations doivent permettre la mise en place du poste de comptage en respectant les contraintes d'installation (empattement, encombrement, robinetterie...) précisées par la Régie de l'eau ;
- Les installations concernées par l'individualisation doivent être conçues de telle manière à n'entraîner aucune conséquence néfaste sur les distributions publiques ou privées, telles que : coups de bélier, aspiration directe sur le réseau, qui reste formellement interdite ;
- Les compteurs, robinets d'arrêt et clapets, seront fournis et posés par la Régie de l'eau. Ils doivent être facilement accessibles, pour permettre leur lecture, leur entretien et leur remplacement. Les règles techniques suivantes, relatives au poste de comptage doivent être obligatoirement respectées :
  - présence d'un écrou mobile 20/27 avant le robinet et après le clapet ;
  - gaines eau chaude/eau froide séparées ;
  - hauteur maximum des compteurs par rapport au sol de 1,50 m ;
  - hauteur minimum des compteurs par rapport au sol de 0,50 m ;
  - entraxe entre chaque compteur de 250 mm en gaine ;
  - mise en place de support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire ;
  - pas de compteur dans les chaufferies ;
  - pour l'arrosage enterré et le remplissage du circuit de chauffage, un disconnecteur est obligatoire.

- La fourniture d'eau de chaque logement doit pouvoir être interrompue par un robinet d'arrêt verrouillable, fourni et posé par la Régie de l'eau. Ce robinet sera placé immédiatement à l'amont du compteur. Dans le cas des logements dont les compteurs sont situés à l'intérieur, un robinet d'arrêt doit être installé à l'extérieur du logement. Chaque robinet extérieur doit être identifié avec le numéro d'appartement associé ;
- Les matériaux constitutifs des installations intérieures en contact avec l'eau distribuée ne doivent pas être susceptibles d'altérer la qualité de l'eau ;
- Les installations ne doivent pas permettre l'introduction ou l'accumulation de matières solides, liquides ou gazeuses susceptibles d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau ;
- Les installations intérieures ne doivent pas présenter de zone où l'eau stagne anormalement et doivent pouvoir être entièrement nettoyées, rincées, vidangées et désinfectées. En dehors

des clapets anti-retour intégrés au poste de comptage, dont la fourniture et l'entretien sont de la responsabilité de la Régie de l'eau, la mise en œuvre des autres dispositifs de protection contre le retour d'eau (disconnecteur...) est à la charge du propriétaire de l'habitation collective ;
- En cas de doute sur la qualité des installations intérieures, la Régie de l'eau peut exiger la réalisation d'analyses d'eau aux points de consommation ;
- Les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieure à 10 bars.

La Régie de l'eau pourra réaliser tous les contrôles utiles et se réserve le droit de demander toute modification d'une installation intérieure risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public ou sur le réseau intérieur.

Chapitre 4 - La facture et le paiement

Article 12 - Règles générales

12.1. Tarifs et redevance

Les redevances de ventes d'eau, à l'exception des redevances et taxes perçues pour le compte des organismes extérieurs compétents (assainissement, redevances Agence de l'Eau, VNF...), sont fixées par délibération du Conseil d'Administration et comprennent :

- Une part fixe dit « abonnement » correspondant aux caractéristiques du branchement ;
- Une part variable correspondant à un prix de fourniture au mètre cube d'eau consommé, constaté au moyen du compteur.

Les différents tarifs et redevances applicables à la date de souscription de votre abonnement vous seront communiqués lors de l'envoi du Règlement de Service et de l'ensemble des informations précontractuelles exigées au titre du Code de la consommation. Ils sont en outre disponibles à tout moment sur le site internet et sur demande.

Tout changement significatif, total ou partiel des tarifs et redevances vous sera préalablement communiqué ou, au plus tard à l'occasion de l'émission de la première facture d'application du nouveau tarif.

Une répartition au prorata temporis est systématiquement appliquée sur le volume facturé afin de tenir compte du décalage entre la date du relevé de votre compteur et la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs établis par année civile.

12.2. Autres tarifs

12.2.1 Frais d'accès au service, de fermeture, de réouverture et divers

Les frais suivants sont fixés forfaitairement. Ils vous sont communiqués lors de la souscription de votre abonnement et sont de tout temps accessibles sur le site internet et sur demande. Il s'agit des frais suivants :

- frais accès au service, exigibles lors de la souscription d'un abonnement ;
- frais de vérification du compteur sur site et vérification sur banc d'essai ;
- frais d'analyse d'eau ;
- frais de renouvellement du dispositif de comptage en cas de négligence de l'abonné ;
- frais de déplacement injustifié d'un agent ;
- frais pour déplacement vain : lorsqu'un déplacement est prévu sur votre demande ou qu'un rendez-vous a été fixé avec ce dernier, tout frais de déplacement vain vous est facturé sauf annulation au moins 48 h avant cette intervention ou si vous pouvez justifier d'un cas de force majeure ;
- frais de fermeture pour non-paiement (non applicable en habitat principal) ;
- frais de déplacement d'agent pour relève convoquée suite à non accès au compteur ou en cas de refus de télérelevé ;
- frais de déplacement d'agent pour fermeture ou réouverture du branchement à votre charge ;
- frais de contrôle d'une installation privative alimentée par une ressource alternative ;
- frais liés au retard ou rejet de paiement ;
- frais suite à intervention illicite sur compteur ;
- frais pour prise d'eau frauduleuse ;
- frais divers résultant du non-respect par votre fait des dispositions du présent règlement ;
- prestations complémentaires fournies à votre demande.

Les abonnés professionnels peuvent mettre en place des démarches administratives particulières pour la réception des factures.
Dans ce cas, des frais dits de « demande administrative particulière » seront appliqués annuellement.
Il s'agit notamment de :

- création de compte sur une plateforme ou un portail spécifique hors CHORUS ;
- démarche pour intégration dans une base fournisseur ;
- transmission de documents administratifs ;
- mise à jour des données.

Toute demande de mise en place de démarche administrative particulière sera faite par écrit.
Les frais afférents sont facturés d'avance à la date d'émission d'une facture d'eau ou par le biais d'une facture spécifique.

12.2.2. Paiement des prestations et fournitures d'eau relatives aux abonnements privés pour lutte contre l'incendie (branchement de secours incendie)

L'utilisation des installations et équipements de lutte contre l'incendie est exclusivement réservée à cet usage, ce dernier incluant les exercices permettant de contrôler périodiquement leur bon fonctionnement.

En cas d'incendie ou d'essais périodiques, l'eau sera fournie gratuitement. Pour bénéficier de cette gratuité, vous devez en aviser la Régie de l'eau par écrit dans les moindres délais de l'utilisation du branchement de secours contre l'incendie, afin qu'elle puisse procéder aux vérifications nécessaires.

La quantité d'eau livrée aux branchements de secours contre l'incendie sera payée au mètre cube, déduction faite des volumes nécessaires à la défense incendie et aux essais périodiques. Toute consommation à d'autres fins que la défense incendie et aux essais périodiques sera facturée au tarif en vigueur des abonnements ordinaires et vous serez redevable de la pénalité prévue à cet effet.

12.3. Relevé des consommations d'eau

12.3.1. Refus de télérelève

Dans le cas où vous refusez la mise en place du système de télérelève lorsque celle-ci vous est proposée, votre refus implique pour la Régie de l'eau de relever visuellement annuellement votre compteur et ainsi d'organiser une relève convoquée pour votre compteur situé dans une zone où la télérelève est déployée. Par conséquent, les frais liés au relevé annuel de votre compteur seront à votre charge selon le tarif en vigueur.

Dans le cadre d'une procédure d'individualisation des contrats, la Régie de l'eau peut vous imposer l'installation de matériel permettant le relevé à distance des consommations.

12.3.2. Abonnés sans télérelève

Toutes facilités doivent être accordées à la Régie de l'eau pour permettre l'accès au compteur. En toute hypothèse, vous ne pouvez pas refuser l'accès au compteur qui doit pouvoir être contrôlé par les agents mandatés par la Régie de l'eau. La relève est réalisée semestriellement. Le relevé semestriel qui sert à établir la facture est mentionné dans la facture d'eau.

Pour les abonnements ordinaires, le compteur doit être relevé à minima une fois tous les deux (2) ans par la Régie de l'eau.

Si au moment d'un relevé, la Régie de l'eau ne peut accéder à votre compteur, le releveur laisse sur place un carton de relève. Vous devez communiquer l'index du compteur à la Régie de l'eau dans un délai maximal de 15 jours ouvrables par téléphone, par internet ou en vous rendant auprès du service « gestion des abonnés » de la Régie de l'eau.
A défaut de retour dans le délai imparti, et en cas de relevé effectué précédemment, la consommation sera estimée sur la base de la consommation de l'année précédente, sans qu'elle ne puisse être contestée de votre part. Votre facture sera régularisée sur la base de la consommation réelle à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur au-delà de 2 années, la Régie de l'eau est en droit d'exiger de votre part que vous lui permettiez, en fixant un rendez-vous, de procéder à la lecture de votre compteur, et ceci dans le délai maximal de 30 jours, faute de quoi la Régie de l'eau est en droit de procéder à la fermeture du compteur et à l'application de pénalités fixées par le tarif en vigueur, en complément de l'eau consommée estimée. Les frais de déplacement pour relève convoquée suite à non-accès au compteur sont à votre charge selon le tarif en vigueur.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation antérieure réellement constatée sur la période courant de date à date de l'année n-1 à l'année n, ou à défaut, sur celle de l'année en cours s'il y a eu une mesure de consommation représentative de l'occupation normale du logement.

En cas de fonctionnement intermittent, de défaillance ou de dépose du compteur, la consommation, pour la périodecomprise entre le dernier relevé d'un index valable et la remise en état ou le remplacement de l'appareil, est évaluée suivant le même mode de calcul que décrit précédemment, en référence à la période courant de date à date de l'année n-1 à l'année n, sauf éléments différents dûment justifiés apportés par vos soins.

Lorsqu'il est constaté que les bases utilisées pour l'évaluation sont mal adaptées, le compte peut être révisé. La moyenne journalière de consommation mesurée après la repose d'un compteur, et les éléments éventuels dûment justifiés apportés par vos soins, sont alors pris en considération.

Au cas où la vérification du compteur, effectuée dans les conditions fixées à l'article 17.3, ferait ressortir que le compteur enregistre des quantités supérieures à celles qui sont effectivement débitées, le volume facturé pris en compte sera établi sur la base de la consommation antérieure réellement constatée, calculée comme indiqué ci-dessus.

Pour les autres abonnements, le relevé est effectué dans les conditions spécifiques prévues à votre contrat. Ces relevés périodiques n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels.

Lorsque le compteur est installé dans un regard compact situé en domaine public, votre responsabilité n'est pas recherchée en cas de non-accès au compteur.

12.3.3. Abonnés avec système de télérelève

Si vous êtes raccordé au système de télérelève, la Régie de l'eau n'effectuera pas de relevé visuel tous les

semestres. Les télérelèves n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels. Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'un écart d'index apparaît entre celui-ci et le dispositif de relève à distance.
Dans le cas où le relevé visuel indique un index inférieur à celui transmis par la télérelève, un recalage de votre facture sera effectué. Dans ce cas c'est l'index du compteur qui fait foi.

La Régie de l'eau se réserve le droit de relever l'index du compteur à tout moment.

12.4. Périodicité de la facture

La facturation est établie semestriellement :

- soit sur la base des consommations réelles, en fonction du relevé des compteurs selon les conditions de l'article précédent ;
- soit sur la base d'une estimation si vous n'êtes pas télérelevé. Cette estimation est calculée d'après une moyenne journalière significative établie à partir des consommations antérieures réellement constatées. Elle tient compte de toutes les informations disponibles sur votre consommation, notamment des relevés effectués et transmis par vos soins dans le cadre d'auto relèves ou dans le cadre des indications fournies lors d'un nouvel abonnement.
  Votre facture sera régularisée sur la base de la consommation réelle à l'occasion du relevé suivant.

Si vous avez choisi le paiement par prélèvement mensuel, la facturation et votre échéancier sont établis annuellement. A mi-année, vous recevez un avis informatif sur votre consommation réelle.

Les factures sont adressées par voie postale ou par voie électronique. L'e-facturation intervient uniquement sur votre demande ; vous êtes alors averti par un courriel de l'arrivée de la facture. Vous disposez d'un accès permanent à vos factures via votre Espace abonné. Les factures sont consultables, téléchargeables et imprimables 24h/24 pendant 5 ans.

La facturation est à terme échu, sauf pour l'abonnement; l'abonnement vous est facturé d'avance à la date d'émission de la facture.

Les abonnés dit « grands consommateurs » reçoivent une facture trimestriellement selon les mêmes dispositions qu'énoncées ci-dessus.

12.5. Modalités de paiement

Le paiement de toute facture est exigible dans les 30 jours suivants son affranchissement.

Elle peut être réglée par Titre Interbancaire de Paiement (T.I.P.), chèque, prélèvement automatique, paiement par Internet, carte bancaire, virement bancaire ou espèces déposées dans les commerces agréés.

La Régie de l'eau vous propose un système de paiement mensuel de factures par prélèvement automatique. Il n'est pas appliqué d'escompte en cas de paiement anticipé.

Si, à la date limite indiquée sur votre facture, vous n'avez pas régularisé tout ou partie de celle-ci, la Régie de l'eau vous adressera une facture de rappel.

Pour les professionnels, la facture de rappel précitée est majorée de frais de retard de paiement.

En dernier recours, la Régie de l'eau et le Trésor Public poursuivent le règlement des factures dues en mettant en œuvre tous les moyens légaux, réglementaires et judiciaires pour assurer le recouvrement total (montant de la facture majoré, ainsi que tous les frais afférents aux démarches engagées pour assurer ce recouvrement). Durant cette phase contentieuse, votre dette est transférée au Trésor Public. L'abonnement, ainsi que tous les frais afférents à la fourniture du service continueront à vous être facturés.

En cas de rejet de paiement, la Régie de l'eau vous adressera un courrier vous informant des conditions dans lesquelles vous pouvez être exonéré de ces frais et du délai dont vous disposerez pour justifier de cette condition d'exonération, notamment si vous avez bénéficié d'une aide d'un service public social pour le paiement de votre facture d'eau, au cours des douze mois précédant la facture rejetée. A défaut de justification au terme de ce délai, les frais liés au rejet de paiement vous seront intégralement facturés.

A défaut d'accord entre vous et la Régie de l'eau sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de quinze jours, ce dernier pourra, sous réserve des dispositions du 3ème alinéa de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, procéder à l'interruption de fourniture. Dans ce cas, la Régie de l'eau vous en avise au moins vingt jours à l'avance par un second courrier, conformément à la réglementation en vigueur. Les habitations à usage de résidence principale sont exclues de ce dispositif.

12.6. Habitat collectif : Facturation en l'absence d'une individualisation des contrats

En l'absence d'individualisation des contrats de fourniture d'eau au sein d'une habitation collective, les coûts de toute nature résultant de l'existence du contrat d'abonnement général sont facturés au titulaire de ce contrat.

Celui-ci fait ensuite son affaire de la répartition des sommes qui lui ont été facturées entre les occupants de l'habitation collective.

12.7. Habitat collectif : Facturation en présence d'une individualisation des contrats

Lorsque l'individualisation des contrats de fourniture d'eau est effective au sein d'une habitation collective, deux types de facturation se distinguent.

12.7.1. Facturation liée au contrat d'abonnement général

La Régie de l'eau facture au titulaire du contrat d'abonnement général le volume d'eau correspondant à la différence positive entre la consommation enregistrée par le dispositif de comptage général et celle résultant de l'addition des consommations enregistrées par les postes de comptage individuels de l'habitation collective, ainsi que l'abonnement.

Celui-ci fait ensuite son affaire de la répartition des sommes qui lui ont été facturées entre les occupants de l'habitation collective.

12.7.2. Facturation liée au contrat d'abonnement individuel

La Régie de l'eau facture à chaque titulaire d'un contrat d'abonnement individuel le volume d'eau enregistré par le poste de comptage individuel associé à son contrat, ainsi que l'abonnement associé.

Article 13 - Difficulté de paiement

En cas de difficultés de paiement de facture, vous devez contacter immédiatement la Régie de l'eau, avant l'expiration de la date limite de paiement mentionnée sur votre facture. Cette dernière vous informera des possibilités de recourir à des délais de paiement supplémentaires ou à un règlement échelonné, et ce dans la limite de 3 mois.

Elle vous informera également, en cas de précarité, des possibilités de faire appel à des dispositifs d'aide dans le cadre de la réglementation en vigueur en vous adressant notamment aux services sociaux.

13.1. Factures d'eau

Au titre d'un dispositif social actuellement dénommé «S'eaulidaire», il peut être accordé une aide financière aux personnes ou familles éprouvant des difficultés à payer les dépenses relatives à leurs factures d'eau. La Régie de l'eau vous orientera vers les services sociaux compétents pour examiner votre situation. Conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008, les abonnés en difficulté de paiement et les usagers en difficultés peuvent contacter le Service « gestion des abonnés » de la Régie de l'eau.

13.2. Factures de travaux

Les abonnés pour lesquels le paiement de travaux, en une seule fois, excéderait leurs capacités financières, peuvent être autorisés, sur demande motivée, à s'en acquitter en plusieurs mensualités successives, et ce dans la limite de 3 mois. Toute situation de difficulté exceptionnelle fait l'objet d'un examen particulier par la Régie de l'eau.

Article 14 - Cas des fuites d'eau

Il sera fait application de l'article 2 de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 et du décret d'application n° 2012-1078 du 24 septembre 2012.

Sont concernées les augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, d'un local d'habitation, à l'exclusion des fuites dues à :

- des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, et au joint de ces appareils ;
- un robinet extérieur ou un tuyau d'arrosage ;
- des installations desservant exclusivement les parties communes d'un immeuble.

Dès que la Régie de l'eau constate une augmentation anormale de votre volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, elle vous en informe sans délai par tout moyen, et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après le relevé du compteur, en vous précisant les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède :

- le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes;
- ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Afin de ne pas être tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne, vous devez, dans un délai d'un mois après avoir été informé d'une consommation anormale par la Régie de l'eau, prendre toutes les dispositions nécessaires pour rechercher la fuite éventuelle, la faire réparer par un plombier professionnel, et fournir à la Régie de l'eau l'attestation d'une entreprise de plomberie.

L'attestation d'une entreprise de plomberie à produire par vos soins doit indiquer que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

La Régie de l'eau peut procéder à ses frais, à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, la Régie de l'eau engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

Dans le même délai d'un mois, faute d'avoir localisé une fuite, vous pouvez demander à la Régie de l'eau de vérifier le bon fonctionnement du compteur. La prise en charge des frais de contrôle est réalisée conformément à l'article 17.3 du présent règlement. La Régie de l'eau vous notifie sa réponse dans le délai de deux mois à compter de la demande dont il est saisi.

Lorsque vous bénéficiez d'un dégrèvement de la facture d'eau potable dans les conditions prévues ci-avant, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de votre redevance d'assainissement.

Ces volumes d'eau sont évalués en fonction de la différence entre le volume d'eau dont l'augmentation anormale a justifié le dégrèvement de la facture d'eau potable et le volume d'eau moyen consommé habituellement. Par consommation habituelle au sens du présent article, il faut entendre :

- la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours des trois années précédentes ;
- à défaut, la moyenne des consommations mesurées pour la même période au cours d'une durée plus courte au moins égale à une année ;
- à défaut, la consommation moyenne calculée par la Régie de l'eau en utilisant les données disponibles concernant les abonnés appartenant à la même catégorie. Les différentes redevances sont calculées en tenant compte de la consommation facturée.

Chapitre 5 - Les canalisations - branchements et postes de comptage

Article 15 - Extension ou renforcement du réseau public

La prise en charge financière des travaux d'extension ou de renforcement du réseau public diffère selon trois situations :

- Besoins de la défense incendie : si les travaux sont réalisés pour la défense incendie, ils sont à la charge du demandeur ;
- Constructions neuves : si les travaux sont réalisés pour permettre l'alimentation ou le raccordement de nouvelles constructions, ils sont pris en charge par la Régie de l'eau, sauf à mettre en application les participations dues par les bénéficiaires d'une autorisation d'urbanisme.
- Constructions existantes : si les travaux sont réalisés à la suite d'une demande des propriétaires riverains et/ou des usagers, pour faire face à des nouveaux besoins, les frais induits peuvent être en tout ou partie mis à la charge de ces derniers, sur décision de la Régie de l'eau.

Article 16 - Le branchement

16.1. Définition

Le branchement, constituant le point de desserte est composé de :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous la bouche à clé ;
- la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé jusqu'au poste de comptage,
- ou jusqu'au robinet d'arrêt général pour les immeubles sans comptage en pied d'immeuble ;
- du dispositif de comptage qui comprend le robinet d'arrêt situé avant compteur, le compteur avec son scellé, non compris le joint de raccordement au réseau privé.

Les installations privées démarrent au-delà du joint de raccordement au réseau privé (joint après compteur), et sont à votre charge et sous votre responsabilité.

Dans le cas où le système de comptage ou le robinet d'arrêt général serait inexistant, les installations privées commencent à la limite de propriété.

16.2. Installation et mise en service des branchements

Il est établi un branchement pour chaque propriété ou pour chaque immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord de la Régie de l'eau.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et l'immeuble concerné, le dispositif de comptage est installé en limite du domaine public. Dans ce type de configuration, il est de la responsabilité du bénéficiaire du branchement de faire établir les actes administratifs nécessaires (convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties).

Le tracé du branchement ainsi que les caractéristiques et l'emplacement du dispositif de comptage, sont déterminés par la Régie de l'eau. La partie du branchement située en domaine privé, en amont du compteur, doit être notamment libre de toute construction, dallage, plantation, de façon à permettre les interventions ultérieures de la Régie de l'eau.

La Régie de l'eau réalise à titre exclusif et aux frais du bénéficiaire du branchement :

- la pose du dispositif de comptage, ainsi que du regard s'il est situé en domaine public ;
- le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le dispositif de comptage comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec
- bouche à clé,
- la désinfection et la mise en eau du branchement ;
- le récolement du branchement ;
- le contrôle de conformité des travaux de branchement dont la réalisation n'a pas été confiée à la Régie de l'eau.

Pour les autres travaux, à savoir toute opération de terrassement et de remise en état, la pose de la canalisation de branchement et la réalisation de l'abri du dispositif de comptage, le bénéficiaire du branchement peut en confier la réalisation soit à la Régie de l'eau, soit à un tiers de son choix.

Lorsque l'exécution de ces autres travaux est confiée à un tiers, ceux-ci doivent obligatoirement être réalisés dans le respect des prescriptions techniques fournies par la Régie de l'eau, ainsi que les procédures techniques et administratives nationales et locales en vigueur.

Dans tous les cas, la Régie de l'eau définit les caractéristiques du branchement de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation en fonction des besoins déclarés pour la souscription de l'abonnement.

La Régie de l'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement, si l'importance de la consommation d'eau demandée nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Dans ce cas, la Régie de l'eau décidera de la suite à donner à la demande pour des raisons notamment techniques et/ou économiques, après examen de la demande.

La mise en service peut être différée ou suspendue dans le cas où les installations ne sont pas conformes aux prescriptions de la Régie de l'eau.

Si la demande de branchement implique le déplacement ou la modification du dispositif de comptage à partir d'une installation existante, cette intervention ne peut être effectuée que par la Régie de l'eau. Elle est réalisée au frais du bénéficiaire.

Les branchements individuels installés doivent garantir une bonne qualité technique, sanitaire et environnementale, y compris dans les cas d'application de l'article L.332-15 du Code de l'urbanisme.

Pour obtenir le raccordement définitif du bâtiment, le demandeur doit prendre l'engagement écrit de respecter la réglementation sanitaire.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement et le démontage partiel ou total du branchement est uniquement réservée à la Régie de l'eau et interdite aux abonnés et usagers.

Toute infraction aux dispositions de cet article expose l'abonné à la remise en état de l'installation à ses frais, sans préjudice d'éventuelles poursuites.

16.3. Frais de branchement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur y compris :

- les travaux, les fournitures, l'occupation et la réfection des chaussées et trottoirs ;
- les éventuels surcoûts pour prélèvement et analyse amiante ;
- les éventuels frais correspondants au contrôle par la Régie de l'eau des travaux de branchement réalisés par des tiers.

Tous les travaux d'installation d'un branchement neuf exécutés par la Régie de l'eau aux frais du demandeur font l'objet d'un devis précisant les délais d'exécution prévisibles.

Un acompte de 20 % du montant du devis sera demandé préalablement au démarrage des travaux, à l'acceptation du devis. En cas de retard dans le paiement du solde de la facture, la Régie de l'eau se réserve le droit de procéder au recouvrement par tout moyen approprié et d'appliquer les frais prévus à cet effet.

S'il existe un branchement antérieurement déconnecté ou en matériaux périmés, le montant des travaux pour la nouvelle connexion du branchement et sa désinfection fera l'objet d'un devis. Le paiement des travaux devra être acquitté par le demandeur avant raccordement et remise en service du branchement.

Un ancien branchement fermé, en matériaux non périmés, peut être remis en service après vérification, remise en état éventuelle et désinfection qui sont effectuées aux frais de la Régie de l'eau. Seuls les frais de déplacement et les frais d'accès au service sont à la charge du nouvel abonné.

Toute installation, déplacement de branchement et toute modification de branchement à la demande de l'abonné donnent lieu au paiement, par le demandeur, du coût du branchement, du déplacement ou de la modification sur la base d'un devis établi par la Régie de l'eau, sur la base du bordereau de prix préalablement arrêté par délibération du Conseil d'Administration.

16.4. Entretien et réparation des branchements

La Régie de l'eau prend à sa charge l'entretien, les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement jusqu'en limite du domaine privé ou jusqu'au dispositif de comptage lorsque ce dernier est situé sur le domaine privé.

La Régie de l'eau est seule habilitée à effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur le domaine public, quelle qu'en soit leur nature.

Sur la partie du branchement situé en domaine privé, la responsabilité de la Régie de l'eau, en cas de dommages ne pourra être recherchée s'il est constaté une faute ou un acte de malveillance de l'abonné.

16.5. Remplacement des branchements

La Régie de l'eau prend à sa charge les travaux de remplacement des branchements en matériaux périmés présentant des défectuosités fonctionnelles, ainsi que les travaux de remplacement des branchements jusqu'en limite du domaine privé ou jusqu'au dispositif de comptage lorsque ce dernier est situé sur le domaine privé.

La Régie de l'eau prend toutes les dispositions utiles pour procéder à ces remplacements.

Lorsque la Régie de l'eau procède au remplacement du branchement, il peut déplacer le point de comptage en limite de propriété, après visite de terrain en votre présence, sans que vous ne puissiez vous y opposer.

Ce nouveau dispositif de comptage est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Vous ou le propriétaire de l'immeuble desservi ne pouvez vous y opposer et devez faciliter l'accès au personnel des entreprises mandatées par la Régie de l'eau pour exécuter ces travaux.

16.6. Déplacement des branchements

Si vous souhaitez des modifications de votre branchement ou de votre dispositif de comptage, elles sont réalisées à vos frais par la Régie de l'eau, selon les tarifs en vigueur, après acceptation du devis. Ces modifications doivent être compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Par ailleurs, ne sont pas à votre charge les travaux de modification des branchements occasionnés par des changements d'alignement ou de nivellement des voies publiques ou privées, ainsi que tous autres travaux exécutés par les services de voirie ou par les différents services publics.

16.7. Suppression d'un branchement

Les branchements peuvent être supprimés :

- soit à la demande des propriétaires,
- soit, en cas d'abandon du point de desserte, sur décision de la Régie de l'eau.

La suppression du branchement est réalisée par la Régie de l'eau aux frais du demandeur.

Article 17 - Le poste de comptage

17.1. Les caractéristiques du compteur

La Régie de l'eau fournit le compteur et détermine le diamètre du compteur en fonction du profil de votre consommation déclarée ou mesurée.

S'il s'avère que la consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur, la Régie de l'eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

Lorsque l'inadaptation du compteur au besoin résulte d'une erreur commise par la Régie de l'eau dans l'évaluation du calibrage du compteur par rapport aux besoins exprimés, les frais du remplacement sont à la charge de la Régie de l'eau.

17.2. Installation et entretien du compteur

Le compteur doit être installé en limite du domaine public, et conformément aux dispositions techniques de la Régie de l'eau, de manière à permettre en tout temps un relevé aisé des consommations ainsi qu'une vérification et un entretien facile :

- en priorité dans un regard compact isotherme installé sous le domaine public,
- ou à défaut, dans un regard isotherme installé en limite intérieure de propriété,
- et en dernier recours dans le bâtiment à desservir.

A l'exception des cas où le compteur est placé dans un regard compact situé sous le domaine public, vous devez veiller à assurer à tout moment l'accessibilité du compteur et le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Vous devez effectuer à cet effet tout aménagement dans un délai de trois mois à compter de la notification de la demande de la Régie de l'eau.

Lorsque le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment, en amont du compteur, doit être visible et dégagée, afin que la Régie de l'eau puisse y avoir accès et puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Dans les cas d'inaccessibilité au compteur constatée en raison de situation dangereuse par votre fait, la Régie de l'eau est en droit de procéder à la fermeture du branchement. Vous vous exposez alors à l'installation à vos frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété.

Le dispositif de comptage est posé et entretenu en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par la Régie de l'eau.

Il est rappelé que l'entretien du regard vous incombe.

17.3. Vérification du compteur

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service (NOR: INDI0700368A) (JO du 23 mars 2007), la vérification périodique de tous les compteurs est obligatoire sauf ceux utilisés uniquement pour la défense incendie.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur par les agents mandatés par la Régie de l'eau, ce dernier est en droit d'en exiger l'accès, en convenant d'un rendez-vous. En cas d'absence au rendez-vous fixé, les frais de déplacement sont alors à votre charge selon les tarifs en vigueur. Dans la mesure où une telle procédure n'aura pu aboutir dans un délai maximum de trente jours et après envoi d'un courrier recommandé, la Régie de l'eau est en droit de suspendre la fourniture d'eau.

Vous vous exposez alors à l'installation à vos frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété.

La Régie de l'eau peut procéder à la vérification des compteurs, aussi souvent qu'il le juge utile. Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué par la Régie de l'eau sur place ou par dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai d'une société indépendante de la Régie de l'eau.

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

votre charge et le volume facturé est dû.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge de la Régie de l'eau. La consommation de la période en cours, ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiées sans possibilité de revenir sur les autres périodes antérieures.

La Régie de l'eau conserve le compteur jusqu'à la clôture du litige.

17.4. Entretien, réparation et renouvellement des compteurs

L'entretien du dispositif de comptage est assuré par la Régie de l'eau, à ses frais. De même, si le dispositif de comptage a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou renouvelé par la Régie de l'eau, à ses frais.

L'abonné a la garde du dispositif de comptage au titre de l'article 1242 du Code civil.

Tout remplacement et toute réparation de compteur dont le dispositif de plombage aurait été enlevé, ouvert ou démonté, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale du compteur (incendie, introduction de corps étrangers, carence de votre part dans la protection du compteur notamment contre le gel, chocs extérieurs, suppression du dispositif anti-gel etc.) sont effectués par la Régie de l'eau à votre charge.

Les plombages ne peuvent être rompus que par les agents de la Régie de l'eau. Pour toutes les autres ruptures, les frais de déplacement pour replombage et les frais suite à intervention illicite sur compteur, sont à votre charge.

Lorsque la Régie réalise la pose d'un nouveau compteur et que l'abonné accepte l'ouverture d'un branchement, la Régie de l'eau vous délivre toute information utile sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur, en particulier contre le gel et les chocs, dans les conditions climatiques normales.

Elle vous informe, par ailleurs, des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières ; faute de prendre ces précautions, vous serez alors responsable de la détérioration du compteur.

Dans ce cas, les travaux de remplacement du compteur sont réalisés par la Régie de l'eau à vos frais.

Vous avez la charge de l'entretien, la réparation et le renouvellement éventuel de l'abri, lorsque celui-ci est situé en domaine privé.

17.5. Déplacement, modification du compteur

La Régie de l'eau peut, à tout moment et à ses frais, déplacer le dispositif de comptage ou remplacer le compteur par un compteur présentant des caractéristiques équivalentes ou supérieures.

De même, seul la Régie de l'eau peut déplacer l'abri et en modifier l'installation.

Dans ce cas, un avis mentionnant le changement vous est transmis au préalable.

Vous pouvez solliciter auprès de la Régie de l'eau le déplacement du dispositif de comptage ou d'abri ou une modification de l'installation. Si cette demande apparait dument justifiée, le déplacement ou la modification est effectué par la Régie de l'eau à votre charge.

17.6. Fermeture du compteur ou du branchement

La Régie de l'eau procédera à la fermeture des compteurs à vos frais, pour les raisons suivantes :

- en cas de départ, si la Régie de l'eau le juge nécessaire. Les frais de fermeture seront alors le service de votre départ et la fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.
- en cas d'ouverture frauduleuse ou d'intervention illicite,
- en cas de risque sanitaire, dans le cas d'une fourniture d'eau sans souscription d'un abonnement.

Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence.

17.7. Dépose du compteur

Seule la Régie de l'eau est habilitée pour réaliser la dépose du dispositif de comptage. Les frais d'intervention pour la dépose, et le cas échant la repose, sont facturés au demandeur.

Chapitre 6 - Installations privées

Article 18 - Définitions et caractéristiques

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des canalisations et appareils de toute nature, situés à l'aval du compteur et désignés par « installations privées », sont exécutés à vos frais par les installateurs particuliers de votre choix.

Sont visées également les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du filetage aval du système de comptage (ou joint après compteur).

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

Conformément à la réglementation en vigueur, la récupération des eaux de pluie est limitée à l'intérieur des bâtiments aux usages suivants : évacuation des excrétas et lavage des sols.

Article 19 - Règles générales

Conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer :

- auprès de la mairie et de la Régie de l'eau, tout ouvrage de prélèvement d'eau souterraine, puit et forage existant ou nouveau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite ;
- auprès du service assainissement et de la Régie de l'eau, tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de déclarer les volumes d'eau de pluie utilisés.

Vous devez déclarer les usages que vous faites ou comptez faire de votre eau. Toute connexion avec le réseau provenant de la canalisation publique est interdite.

Vous devez également signaler toutes modifications des usages de l'eau susceptibles de remettre en cause l'organisation des protections anti-retour existantes.

La Régie de l'eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures de l'immeuble sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique.

Vous êtes seul responsable de tous les dommages causés à vous-même, à la Régie de l'eau ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de vos installations intérieures.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public, notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement immédiate et sans préavis. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. La Régie de l'eau peut imposer un dispositif anti-bélier en cas de nécessité.

Conformément aux dispositions sanitaires réglementaires, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution sous quelque forme que ce soit du réseau public d'eau potable.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations intérieures n'incombent pas à la Régie de l'eau qui ne peut donc être tenue pour responsable de la dégradation de la qualité de l'eau et de ses conséquences au plan sanitaire, ainsi que de tout dommage causé par l'existence, le fonctionnement ou le défaut d'entretien des dites installations.

Lorsque vos installations intérieures sont susceptibles d'entraîner des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux dispositions sanitaires réglementaires, la Régie de l'eau, l'autorité sanitaire compétente ou tout organisme mandaté par elle, peuvent en accord avec vous procéder à leur vérification.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, le branchement peut être fermé d'office, sans préavis ni indemnité.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau, vous devez vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en eau. Vous devez de même prendre toutes précautions pour éviter tout dommage aux appareils et, en particulier, à ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation d'eau continue.

Article 20 - Protection contre les retours d'eau

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, les installations intérieures doivent être conformes à la norme relative à la protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et aux exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour d'eau (NF EN 1717 – mars 2001).

Les activités à risque doivent quant à elles disposer de protections adaptées installées à vos frais (disconnecteurs, surverses…).

Ce dispositif adapté aux usages et aux risques sera installé par vous et à vos frais.

Vous devrez en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

Toute infraction aux dispositions de cet article engage votre responsabilité et vous expose à la fermeture de votre branchement. En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis.

Article 21 - Contrôle et mise en conformité

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

En vertu des dispositions légales et réglementaires en vigueur (art. L. 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales), en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par vos soins, le personnel de la Régie de l'eau dispose d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie.

Les frais de contrôle sont mis à votre charge, conformément aux tarifs en vigueur (déplacement d'un agent).

Le contrôle des installations intérieures, conformément à la réglementation en vigueur, comporte notamment :

- un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau (puits, forage, système de récupération d'eau pluviale,...) notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- la vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable ;
- l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie.

La Régie de l'eau vous informe de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci.
Le contrôle est effectué en votre présence ou en présence de votre représentant.

L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

Les frais de contrôle ne peuvent être facturés qu'une fois tous les cinq ans, sauf en cas de prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité.

Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlés, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par vos soins dans un délai déterminé. La Régie de l'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

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

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

Article 22 - Régulateurs de pression

En cas de nécessité, vous êtes autorisé à procéder à la mise en place de réducteurs de pression/surpresseurs. Ces installations ne doivent être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour votre installation intérieure.

La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable de la Régie de l'eau, qui est seule habilitée à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Article 23 - Appareils interdits

Tout dispositif, quel qu'il soit, mis en place sur des branchements ou des installations intérieures, même avec robinets fermés, pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de sources, de rivière, de nappes souterraines, etc.) ou des eaux usées, sont rigoureusement interdits.

Cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être.

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions, les contrevenants pourront voir leur responsabilité engagée.

Article 24 - Compteurs divisionnaires

La Régie de l'eau assure le relevé, l'entretien, la facturation de la consommation enregistrée par les seuls compteurs individuels propriété du service.

Chapitre 7 - Non-respect du règlement

En cas de non-respect du règlement constaté par tout agent de la Régie de l'eau, vous vous exposez à des sanctions et/ ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

Article 25 - Les risques sanitaires et de sécurité

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions du présent règlement et de la réglementation en vigueur, vous êtes responsable vis-à-vis de la Régie de l'eau et des tiers et vous devez à ces derniers, réparation du préjudice subi.

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

Article 26 - Prélèvement d'eau sans autorisation

Toute prise d'eau sans comptage non déclarée peut être considérée comme un vol d'eau.

Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisée d'un compteur hors service) ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement d'un dispositif de comptage ;
- dans un local ou une habitation ne faisant pas l'objet d'un contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu à paiement :

- d'une pénalité selon les tarifs en vigueur ;
- en complément, s'il est possible d'estimer le volume consommé, ce volume est facturé au contrevenant, majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés ;
- en complément, s'il n'est pas possible d'estimer le volume consommé, le contrevenant se voit facturer un forfait de 300 m^3, majoré des frais de déplacement occasionnés par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.

La Régie de l'eau se réserve le droit d'interrompre la fourniture d'eau en l'absence de contrat d'abonnement, et/ou d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

Article 27 - Le non-respect du règlement et les poursuites

Le non-respect du règlement est constaté par la Régie de l'eau ou tout agent mandaté à cet effet. La Régie de l'eau peut réduire votre alimentation en eau après une mise en demeure restée sans effet et vous poursuivre par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

Chapitre 8 - Conditions d'exécution

Article 28 - Données à caractère personnel

La Régie de l'eau assure la gestion des informations à caractère personnel des abonnés, usagers et propriétaires dans les conditions de confidentialité et de protection des données définies par le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel dit RGPD et loi « Informatique et Libertés de 1978 modifiée.

La collecte et le traitement de vos données à caractère personnel sont établis pour satisfaire nos obligations contractuelles et légales relatives à la fourniture de nos services de gestionnaire des réseaux d'eau potable et à sa facturation. Elles doivent être obligatoirement transmises dans ce cadre, faute de quoi un abonnement ne pourra être accordé.

Vos données personnelles peuvent être transmises à l'Autorité Organisatrice du service d'eau, au Trésor Public et à l'exploitant du réseau d'assainissement, à des fins de bonne exécution de leurs services et de communication.

Dans le cadre de sa politique sociale, la Régie de l'Eau, après avoir obtenu votre accord, pourra transmettre vos données d'indentification personnelles aux services sociaux communaux, départementaux ou gestionnaires d'habitat collectif.

Nous mettons en place les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, pour obtenir un niveau de sécurité adéquat et adapté aux risques.

La durée de conservation des données est limitée à la durée de l'abonnement au Service d'eau. Elle prend fin au paiement de la facture de solde de tout compte et s'il ne persiste pas de litige entre la Régie et l'abonné.

Cependant, certaines données seront conservées au-delà selon la règlementation en vigueur (données d'identification personnelles 5 ans ; données relatives à votre consommation 5 ans ; données de facturation 12 ans ; données financières 10 ans ; données d'échange avec le service clientèle 5 ans ; données de connexion 1 an ; enregistrement d'appel téléphonique à des fins de qualité 6 mois).

Dès lors, vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment en vous adressant au service « Gestion des abonnés » de la Régie de l'eau.

Dans la limite du bon fonctionnement du service, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de celles-ci ou d'une limitation du traitement.

La Régie de l'eau a désigné un Délégué à la Protection des données auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) pour garantir les droits des personnes en la matière. Il pourra être saisi par toute personne, soit par courrier adressé à son attention au siège de la Régie de l'Eau, soit via le site internet ou par courriel (dporegieseau@grandorlyseinebievre.fr). Un recours peut également être introduit auprès de la CNIL.

Article 29 - Réclamations et litiges

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le centre Relation abonnés et facturation de la Régie de l'eau par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier). En cas de réclamation écrite adressée à la Régie de l'eau par lettre recommandée avec accusé de réception, si dans le délai d'un mois aucune réponse ne vous est adressée, ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

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

En cas de litige, si vous vous estimez lésé, vous pouvez également saisir la juridiction compétente.

Article 30 - Entrée en vigueur et force obligatoire

Le présent règlement prend effet à compter du 1er janvier 2025, tout règlement antérieur étant ainsi abrogé. Il est porté à la connaissance de l'ensemble des abonnés.

Les annexes au présent règlement, ainsi que les autres documents comportant des obligations générales et permanentes auquel le règlement renvoie, considérés comme des adjonctions à celui-ci, bénéficient de la même force obligatoire.

Article 31 - Modification du règlement

Des modifications au présent règlement peuvent être adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial.

En cas de modification, la Régie de l'eau procède immédiatement à la mise à jour du règlement. Elle doit, à tout moment, être en mesure de vous adresser, si vous en formulez la demande, le texte du règlement tenant compte de l'ensemble des modifications adoptées.

- Soit par remise à l'abonné lors de l'accès au service ;
- Soit adressé par un courrier postal ou électronique ;
- Soit sur simple demande ou via le site de la Régie de l'eau.

Le paiement par l'abonné, de la première facture suivant sa diffusion ou de celle de ses avenants vaut acceptation du présent règlement.

La collectivité tient le règlement du service à la disposition des usagers.

Annexe 1 : Convention avec les syndics et bailleurs à la suite de l'individualisation des contrats

Le passage à l'individualisation est conditionné par la signature d'une convention d'individualisation entre le propriétaire et la Régie de l'eau. Celle-ci précise les conditions particulières à l'immeuble pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de reprise ou pose des compteurs.

Article 1 – Objet de la convention

L'article 11 du Règlement de service d'eau potable de la Régie de l'eau prévoit la possibilité de mettre en place des conventions relatives à l'individualisation au sein des immeubles collectifs conformément à la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain et au décret n°2003-407 du 28 avril 2003.

La présente convention a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Régie de l'eau réalisera des individualisations d'immeuble pour le compte de **[cocontractant]** et précisera les engagements relatifs aux individualisations décidées pour chaque partie.

Article 2 – Installations intérieures

Les installations intérieures de l'immeuble désignent l'ensemble des équipements : bassin de stockage, station de surpression, colonnes montantes, canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau, canalisations et locaux desservis à l'intérieur de l'immeuble, clapets anti-retours sur les compteurs individuels et sur le compteur général, etc.

Les installations intérieures commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble. Elles s'arrêtent aux dispositifs de comptage individuels équipant les points de livraison.

Le propriétaire en assure la garde, la surveillance et l'entretien

Article 3 – Engagements

Vous devez respecter les obligations résultant du règlement de service.

Entrée d'un locataire

Vous vous engagez à transmettre à la Régie de l'eau dans un délai d'un (1) mois à compter de l'entrée dans les lieux le contrat d'abonnement dûment signé par le locataire, indiquant les noms et adresses, la date de prise d'effet du contrat et l'index du compteur d'eau.

Sortie d'un locataire

Vous vous engagez à signaler, dès que vous en avez connaissance, tout changement de locataire (résiliation du bail par le locataire) ceci permettant à la Régie de l'eau de calculer la facturation (au prorata pour les charges fixes).

Lors de l'état des lieux, vous effectuerez contradictoirement avec le locataire le relevé de l'index du compteur que vous communiquerez à la Régie de l'eau pour facturation, ainsi que la nouvelle adresse de l'abonné sortant. En l'absence de relevé contradictoire, c'est l'état des lieux délivré en présence d'un huissier qui fera foi.

En tout état de cause, vous vous engagez à transmettre à la Régie de l'eau, dans un délai de 10 jours à compter de l'état des lieux de sortie, copie de l'état des lieux mentionnant le relevé du compteur et la nouvelle adresse si celle-ci est connue.

A défaut de transmission de ces informations ainsi que de la nouvelle adresse du locataire sortant, et au cas d'impossibilité de recouvrement des impayés, les sommes dues vous seront facturées.

Vous êtes responsable des consommations et des éventuels dommages pouvant être causés par un dégât des eaux entre le départ du locataire confirmé par une facture d'arrêt de compte et l'arrivée d'un nouveau locataire.

Logement vacant

En cas de vacance du logement vous vous engagez à payer au prorata de la durée, les parties fixes relatives à la facturation, location compteur redevance ou autre élément de facturation non proportionnel au volume consommé, ainsi que la consommation éventuelle relevée au compteur.

Consommation parties communes

La consommation des parties communes vous sera facturée. Si la consommation des parties communes ne fait pas l'objet d'un comptage individualisé, elle peut être établie par calcul de la différence entre la consommation globale de l'immeuble et la somme des consommations individuelles.

Accès aux parties communes

Vous vous engagez à fournir à la Régie de l'eau, un dispositif d'accès aux parties communes du bâtiment.

Article 4 – Durée

La présente convention est conclue à compter du **[date]** pour une durée indéterminée.

Article 5 – Résiliation

Le Propriétaire peut décider la résiliation de l'abonnement collectif et des abonnements individuels avec un préavis de trois mois, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception. Cette résiliation entraîne le retour à la situation antérieure, par transformation immédiate de l'abonnement collectif d'immeuble en abonnement ordinaire et la résiliation de l'ensemble des abonnements
individuels. Aucun titulaire d'abonnement individuel ne pourra, de ce fait, exercer de recours contre la Régie de l'eau.

Article 6 – litiges

Le Tribunal judiciaire du lieu de domiciliation du contrat de l'usager est seul compétent pour statuer sur les litiges qui pourraient survenir lors de l'application de la présente convention.

Annexe 2 : Glossaire et schéma explicatif

LEXIQUE

Abonné : personne qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès de la Régie de l'eau

Anti-bélier : système destiné à amortir l'onde de choc provoquée à la fermeture/ouverture rapide d'un robinet, d'une vanne

Autorité Organisatrice : Etablissement Public Territorial Grand-Orly Seine Bièvre organisant le service d'eau potable

Bouche à clé : ouvrage implanté en domaine public destiné à l'ouverture ou à la fermeture d'organe du réseau

Branchement : tuyau d'eau raccordé à une canalisation et utilisé pour acheminer l'eau jusqu'au point de livraison

Canalisation ou réseau : tuyau d'eau utilisé pour le transport ou la distribution de l'eau

Clapet anti-retour : dispositif permettant de contrôler le sens de circulation de l'eau ; il permet le passage dans un sens et bloque le flux si celui-ci venait à s'inverser

Compteur : appareil de mesure permettant de comptabiliser la consommation d'eau

Coup de bélier : phénomène de surpression provoqué par la variation brusque de la vitesse de l'eau, suite à la fermeture/ouverture rapide d'une vanne ou du démarrage/arrêt d'une pompe. Cette surpression peut être importante ; elle se traduit souvent par un bruit caractéristique et peut entrainer la rupture de la canalisation ou de ses organes

Disconnecteur : organe de protection de lutte contre les phénomènes de retour d'eau

Dispositif de comptage : ensemble constitué du robinet d'arrêt, du compteur et des joints

Installation de puisage : dispositif raccordé sur le réseau d'eau apparent destiné à l'alimentation en eau d'une opération temporaire (bouche de lavage, appareil de lutte contre l'incendie)

Matériau périmé : matériau défectueux ou non-conforme (PEBD, plomb…)

Plombage : accessoire destiné à empêcher le démontage du système de comptage

Propriétaire : personne qui est propriétaire de l'immeuble concerné. Dans le cas d'un immeuble comportant plusieurs propriétaires, c'est la copropriété qui est considérée comme étant propriétaire de l'immeuble

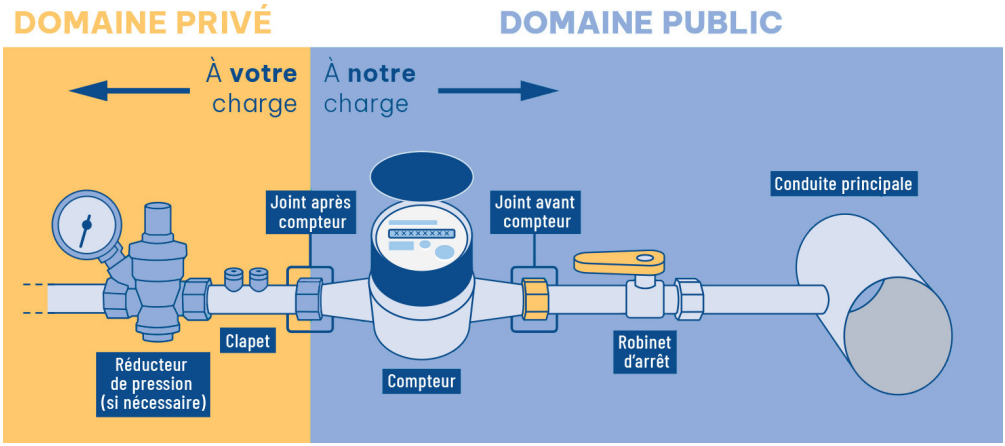
Regard compact : ouvrage destiné à recevoir le dispositif de comptage implanté en domaine public ou privé

Robinet d'arrêt : système de fermeture ou d'ouverture de l'eau

Robinet de prise en charge : équipement de jonction entre la canalisation et le branchement

Surpresseur ou réducteur de pression : équipement destiné à augmenter ou à réduire la pression de l'eau dans une installation privée ; l'équipement est toujours situé après compteur

Usager : personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public de distribution


DOMAINE PRIVÉ
DOMAINE PUBLIC
À votre charge
À notre charge
Joint après compteur
Joint avant compteur
Conduite principale
Clapet
Réducteur de pression (si nécessaire)
Compteur
Robinet d'arrêt

NOUS CONTACTER

regie.eau@grandorlyseinebievre.fr
018 036 91 94

ACCUEIL DU PUBLIC

Orlytech - 1, rue Maryse Bastié,
94390 Paray-Vieille-Poste
Tramway T7, arrêt Hélène Boucher.

Horaires d'ouverture :
Le lundi de 8h à 18h,
Du mardi au vendredi de 8h à 17h.

eauxseinebievreorge.fr

reso Seine & Orge RÉGIE PUBLIQUE
eau Seine & Bièvre RÉGIE PUBLIQUE