

# Le Règlement

# du Service de l'Eau

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

### **Vous**

désigne le client  
c'est-à-dire toute personne,  
physique ou morale, titulaire  
du contrat d'abonnement au  
Service de l'Eau.

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

### **La Collectivité**

désigne la Communauté de  
Communes BRETAGNE  
ROMANTIQUE en charge du Service  
de l'Eau.

### **Le Distributeur d'eau**

désigne Veolia Eau - Compagnie  
Générale des Eaux, entreprise  
à qui la Collectivité a confié  
l'approvisionnement en eau potable  
des clients desservis  
par le réseau  
dans les conditions du  
règlement du service.

### **Le règlement du service**

désigne le document établi  
par la Collectivité et adopté  
par délibération du 26/05/2010 ;  
il définit les obligations mutuelles du  
Distributeur d'eau  
et du client.



## Le Service de l'Eau

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

### **1•1 La qualité de l'eau fournie**

Le Distributeur d'eau est tenu de fournir une eau  
présentant constamment les qualités imposées  
par la réglementation en vigueur et, sauf  
circonstances exceptionnelles dûment justifiées  
(force majeure, travaux, incendie), d'informer la  
Collectivité de toute modification de la qualité de  
l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la  
santé des consommateurs.

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

Vous pouvez contacter à tout moment le  
Distributeur d'eau pour connaître les caracté-  
ristiques de l'eau.

Le Distributeur d'eau est tenu d'informer la  
Collectivité de toute modification de la qualité de  
l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la  
santé des consommateurs.

### **1•2 Les engagements du Distributeur**

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

- la continuité du service  
sauf circonstances exceptionnelles (cas de force  
majeure, incendie, travaux),
- un contrôle régulier de l'eau  
avec de nombreuses analyses de la qualité sur  
le réseau public qui s'ajoutent au contrôle  
réglementaire déjà effectué par les services du  
Ministère de la Santé,
- une assistance technique  
au numéro de téléphone indiqué sur la facture  
(prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et  
7 jours sur 7 pour répondre aux urgences  
techniques concernant votre alimentation en eau  
avec un délai garanti d'intervention d'un  
technicien dans les 4 heures en cas d'urgence,
- un accueil téléphonique  
au numéro de téléphone indiqué sur la facture  
(prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 8 h  
à 19 h et le samedi de 9 h à 12 h pour effectuer  
toutes vos démarches et répondre à toutes vos  
questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans les 8  
jours suivant leur réception.  
qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau  
ou sur votre facture,

• le respect des horaires de rendez-vous  
pour toute demande nécessitant une intervention  
à votre domicile avec une plage horaire de 4  
heures maximum garantie,

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

- envoi du devis sous 8 jours après réception de  
votre demande (ou après rendez-vous d'étude  
des lieux et autorisation de la Collectivité, si  
nécessaire),
- réalisation des travaux à la date qui vous  
convient et, au plus tard, dans les 15 jours (ou  
ultérieurement à la date qui vous convient),  
après acceptation du devis et obtention des  
autorisations administratives,

• une mise en service rapide de votre  
alimentation en eau

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

Ces engagements sont susceptibles d'évoluer  
pour mieux répondre aux attentes des clients.

### **1•3 Les règles d'usage de l'eau et des installations**

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre  
compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès,  
en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du  
réseau public, en particulier par les phénomènes  
de retour d'eau, l'introduction de substances  
nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur  
le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public ;
- relier entre elles des installations hydrauliques  
qui sont alimentées par des branchements  
distincts et, en particulier, relier un puits ou  
forage privé aux installations raccordées au  
réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public  
(ou d'un réseau intérieur relié au réseau public)  
pour la mise à la terre d'appareils électriques.

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

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau,  
vous n'avez pas suivi les prescriptions du  
Distributeur d'eau ou présenté des garanties  
suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être

inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

#### 1•4 Les interruptions du service

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

Dans toute la mesure du possible, le Distributeur d'eau vous informe deux jours à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

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

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 24 heures, imputable au Distributeur d'eau, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite d'un dixième par jour d'interruption sans pouvoir excéder le montant de la partie fixe. Si l'interruption du service imputable au Distributeur d'eau est supérieure à 12 heures, le Distributeur d'eau mettra gratuitement à votre disposition de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante.

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

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

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

#### 1•6 En cas d'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.



### Votre contrat

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

#### 2•1 La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par écrit auprès du Distributeur d'eau.

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

Les frais d'accès au Service de l'Eau s'élèvent à 33 euros H.T. au 01/07/2010. Ce montant est actualisable selon le coefficient d'actualisation des prix du Distributeur d'eau.

Le règlement de la première facture dite "facture-contrat" confirme l'acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du Service de l'Eau. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est suspendu.

Votre contrat prend effet à la date :

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

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

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

#### 2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple, avec un préavis de 5 jours, en transmettant également l'index de votre compteur afin de vous éviter la facturation de frais de déplacement. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

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

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

Le Distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

#### 2•3 Si vous habitez un immeuble collectif

Les prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau sont détaillées dans l'annexe 1 au présent règlement.

En cas de résiliation de la convention, d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique souscrit par le propriétaire ou la copropriété.



### Votre facture

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

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

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

• **La distribution de l'eau**, avec :

- une part revenant au Distributeur d'eau pour couvrir les frais de fonctionnement du Service de l'Eau ;
- et une part revenant à la Collectivité pour couvrir ses charges (notamment d'investissements nécessaires aux installations de distribution d'eau).

Chacune de ces rubriques se décompose en une part fixe (abonnement) et une part variable en fonction de la consommation.

• **Les redevances aux organismes publics**

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution) et éventuellement aux VNF (Voies Navigables de France).

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement (collecte et traitement des eaux usées).

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

#### 3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat entre la Collectivité et le Distributeur d'eau, pour la part destinée à ce dernier,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès du Distributeur d'eau et de la Collectivité.

### 3-3 Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, permettre et faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés du relevé de votre compteur.

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

- une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours,

- vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la "carte-relevé".

Si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué ou si vous n'avez pas communiqué votre index de consommation, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur. De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées.

### 3-4 Le cas de l'habitat collectif

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

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le Distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,

- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,

- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture n'a été mise en place, la facture est établie à partir du relevé du compteur général et compte autant de parties fixes que d'unités d'habitation.

### 3-5 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite indiquée sur la facture.

Votre abonnement est facturé semestriellement et par avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu annuellement. Toutefois à titre d'acompte intermédiaire, une consommation estimée représentant 50% de votre consommation annuelle précédente vous sera facturée. En cas de période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente.

Vous pouvez régler votre facture :

- par prélèvement automatique,
- par TIP,
- par Internet,
- par chèque bancaire ou postal,
- par carte bancaire,
- en espèces dans les bureaux de Poste.

Si le montant de votre facture est supérieur à 150 euros, vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors du mois de mars à décembre 8 % de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture du mois de janvier, est réparti en une ou deux mensualités complémentaires aux mois de janvier et février. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

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

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

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

### 3-6 En cas de non paiement

Si, à la date indiquée, vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité de retard. Cette pénalité est calculée, à compter de la date limite de paiement, sur la totalité du montant impayé à raison de 1,5 fois le taux d'intérêt légal par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 10 euros TTC.

Ce montant minimum pourra être actualisé et figure sur votre facture.

En outre, après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

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



## Le branchement

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

### 4-1 La description

La partie publique du branchement comprend 3 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
2. la canalisation située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le point de livraison regroupant le robinet d'arrêt avant compteur et le compteur.

Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé après le système de comptage. Le robinet après compteur et le clapet anti-retour font partie du domaine privé.

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

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

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

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

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

Sauf mention contraire sur le devis, les travaux ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement. Le propriétaire ou la copropriété doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela à ses frais, risques et périls.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Si sa longueur est supérieure à 10 mètres, le propriétaire ou la copropriété peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Le Distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux

conditions définies pour chaque cas particulier, sous réserve qu'elle accepte de desservir l'immeuble.

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

### 4•3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, le Distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat passé entre lui et la Collectivité. Un acompte de 50 % du montant des travaux doit être réglé à la signature du devis. La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

### 4•4 L'entretien

Le Distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine public.

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

Le propriétaire ou la copropriété est chargé de la garde et de la surveillance du compteur et de la partie du branchement située en domaine privé. En conséquence, le Distributeur d'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine privé lié à un défaut de garde ou surveillance.

### 4•5 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement à 33 euros H.T au 01/07/2010. Ce montant est actualisable selon le coefficient d'actualisation des prix du Distributeur d'eau.

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



## Le compteur

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

### 5•1 Les caractéristiques

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

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

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

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

Dans ce cas, le Distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera l'index du compteur remplacé.

### 5•2 L'installation

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

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

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

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

Si vous habitez dans un immeuble collectif, votre compteur individuel doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

### 5•3 La vérification

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

Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur sous forme d'un contrôle métrologique par un organisme agréé.

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

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

### 5•4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose de votre compteur, le Distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il

est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- son plomb de scellement a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers de votre fait, défaut de protection contre le gel (sauf dispositions techniques particulières ne permettant pas d'assurer correctement la protection) et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc ...).

Toute modification ou dégradation du comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement expose l'abonné à la fermeture immédiate de son branchement.



## Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (y compris le joint et le robinet d'arrêt après compteur et/ou le "clapet anti-retour"). Pour les immeubles collectifs, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général de "pied d'immeuble".

### 6•1 Les caractéristiques

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

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales ou le Distributeur d'eau peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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

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

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le Distributeur d'eau. Toute communication entre ces

canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

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

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

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

- procéder à un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- constater les usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage,
- vérifier l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé 75 euros HT pour un contrôle d'installation extérieure auxquels peuvent s'ajouter 60 euros HT pour le contrôle des éventuelles installations intérieures. Ces prix sont applicables au 01/07/2010 et sont actualisables selon le coefficient d'actualisation des prix du Distributeur d'eau.

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

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé à la Collectivité.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans, le Distributeur d'eau organisera une nouvelle visite de contrôle qui vous sera facturée au tarif de 65 euros HT. Ce montant est actualisable selon le coefficient d'actualisation des prix du Distributeur d'eau.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le Distributeur d'eau procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée 37 euros HT au 01/07/2010. Ce montant est actualisable selon le coefficient d'actualisation des prix du Distributeur d'eau.

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

## **6-3 L'entretien et le renouvellement**

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

**ANNEXE**  
**AU REGLEMENT**  
**DU SERVICE DE L'EAU**

. . .

**CONSEILS AUX CLIENTS**

**PRECAUTIONS**  
**A PRENDRE CONTRE LE GEL**

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est - que vous en soyez propriétaire ou locataire - **sous votre garde**. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver, pensez à prendre les précautions qui s'imposent :

- **En cas d'absence prolongée**, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :

1°- Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),

2°- Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,

3°- Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) **jusqu'à ce que l'eau ne coule plus**, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

- **SI VOTRE COMPTEUR EST SITUE EN REGARD ENTERRE**, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : laine de verre, polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.

**- POUR EVITER LE GEL DU COMPTEUR ET DES CANALISATIONS SITUES A L'INTERIEUR DES HABITATIONS :**

. Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,

. En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau assez important de façon à assurer une circulation constante dans votre installation : la dépense est dérisoire en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites !

. Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : chiffons, papier journal, cartons, paille, bandelettes de mousse, laine de verre peuvent faire l'affaire.

**- SI VOTRE COMPTEUR EST INSTALLE DANS UN LOCAL NON CHAUFFE**

(garage, cave,...), s'il est proche d'une ventilation ou si, pire encore, il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez :

. soit demander au Distributeur d'eau de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas),

. soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson,... Vous pouvez trouver dans le

commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

- Dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple), à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures.

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

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

. d'une part, dégeler votre installation (un sèche-cheveux ou des serpillières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée ; mais n'utilisez jamais une flamme).

. d'autre part, vidanger votre installation comme il est dit plus haut.

**PRECAUTIONS**  
**A PRENDRE CONTRE LES FUITES**

Vous trouverez ci-après quelques recommandations pour vous permettre de vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures de distribution d'eau, éventuellement d'y détecter des fuites et d'y remédier.

**FUITES NON VISIBLES**

Elles prennent naissance sur une conduite enterrée. L'eau s'infiltré en terre, suit souvent la tranchée de la conduite, puis trouve un égout, un fossé ou un drain et n'est pas détectée.

Elles peuvent aussi se produire dans des appareils dont les trop-pleins ou les vidanges sont reliés à l'égout sans une disconnexion de type entonnoir permettant de visualiser un passage d'eau.

Si ces fuites sont importantes, elles peuvent se manifester par une baisse de pression et/ou un bruit continu provenant des canalisations.

**FUITES VISIBLES**

Ce sont surtout les fuites aux joints de compteur ou de robinet d'arrêt, aux robinets des installations sanitaires et chasses d'eau. La cause la plus fréquente de dépassement de la consommation habituelle est la mauvaise étanchéité des chasses d'eau. L'écoulement est parfois visible mais souvent il n'est mis en évidence qu'en passant un papier de soie sur le fond de la cuvette car le filet d'eau est très mince.

Il faut savoir également qu'un mauvais réglage de chasse d'eau peut occasionner une fuite supérieure à 100 m<sup>3</sup> dans une année. Par exemple, une fuite inaudible et peu visible de l'ordre d'un litre au quart d'heure correspond à une consommation de 35 m<sup>3</sup> pour une année.

Pour toute réparation sur votre installation, veuillez faire appel à votre plombier. En cas de fuite avant compteur ou au bloc compteur, vous appelez le bureau local du Distributeur d'eau qui est seul habilité à intervenir sur cette partie de votre branchement (les numéros de téléphone et horaires de permanence figurent sur chacune de vos factures).

**NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT :**

. de vérifier périodiquement l'état de votre installation allant du compteur à tous les points de puisage de l'eau ;

. de vous assurer périodiquement du bon état (et du serrage) des joints aval de compteur ou de robinet d'arrêt ;

. de vous assurer qu'il n'y a pas de fuite, en relevant l'index du compteur en l'absence de puisage, par exemple, le soir avant le coucher puis le matin au réveil ;

. de fermer le robinet d'arrêt placé près du compteur en cas d'absence prolongée ;

. de relever périodiquement votre compteur pour suivre votre consommation ;

. de prévenir le Distributeur d'eau de toute fuite sur votre branchement entre la prise sur la conduite et le bloc compteur.

. . .

Le Distributeur d'eau vous remercie de bien vouloir l'informer de toute fuite qui semblerait provenir d'une conduite sous voie publique (en téléphonant au numéro figurant sur votre facture – prix d'un appel local).