



REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Approuvé par décision du Bureau communautaire le xx / xx / 2023

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article 1.1 – Objet du règlement.....	p 4
Article 1.2 – Obligations du distributeur d'eau.....	p 4
Article 1.3 – Obligations de l'usager.....	p 5-6

CHAPITRE 2 – CONTRAT D'ABONNEMENT

Article 2.1 – La souscription du contrat.....	p 7
Article 2.2 – Cas des contrats conclus à distance ou hors établissement.....	p 7
Article 2.3 – Durée et résiliation du contrat.....	p 8
Article 2.4 – Cas des immeubles collectifs d'habitation.....	p 8-9
Article 2.5 – Les bornes de puisage.....	p 9
Article 2.6 – Espace internet de l'abonné.....	p 9
Article 2.7 – Accès aux informations concernant l'abonné.....	p 9-10

CHAPITRE 3 – BRANCHEMENT

Article 3.1 – Définition.....	p 11-14
Article 3.2 – Conditions d'établissement des branchements.....	p 14-15
Article 3.3 – Entretien et renouvellement.....	p 15-16
Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression.....	p 16
Article 3.5 – Ouverture et fermeture.....	p 16

CHAPITRE 4 – COMPTEUR D'EAU

Article 4.1 – Caractéristiques.....	p 17
Article 4.2 – Installation.....	p 18
Article 4.3 – Entretien et renouvellement.....	p 18
Article 4.4 – Vérification des compteurs.....	p 18-19

CHAPITRE 5 – FACTURE

Article 5.1 – Présentation de la facture.....	p 19
Article 5.2 – Evolution des tarifs.....	p 19
Article 5.3 – Le relevé de consommation d'eau.....	p 19-20
Article 5.4 – Modalités et délais de paiement.....	p 20
Article 5.5 – En cas de non-paiement.....	p 20-21
Article 5.6 – Consommations anormalement élevées.....	p 21
Article 5.7 – Paiement des autres prestations.....	p 22

CHAPITRE 6 – INSTALLATIONS PRIVÉES

Article 6.1 – Définition.....	p 22
Article 6.2 – Règles générales.....	p 22-23
Article 6.3 – Utilisation d’autres ressources en eau.....	p 23

CHAPITRE 7 – INTERRUPTIONS, MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Article 7.1 – Interruptions et modifications du service.....	p 24
Article 7.2 – Cas de force majeure.....	p 24
Article 7.3 – Demande d’indemnités.....	p 24
Article 7.4 – Défense contre l’incendie.....	p 24

CHAPITRE 8 – SANCTIONS ET CONTESTATIONS

Article 8.1 – Infractions et poursuites.....	p 25
Article 8.2 – Recours et médiation.....	p 25

CHAPITRE 9 – DISPOSITIONS D’APPLICATION

Article 9.1 – Date d’application.....	p 25
Article 9.2 – Modification du règlement.....	p 25



CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES

.....

Article 1.1 Objet du règlement

Le présent règlement de service, établi conformément aux dispositions de l'article L.2224-12 du Code général des collectivités territoriales, définit les droits et obligations respectifs du distributeur d'eau, des usagers, des abonnés et des propriétaires.

Les termes utilisés dans ce règlement sont définis de la manière suivante :


- **La collectivité** désigne Clisson Sèvre et Maine Agglo, en sa qualité d'autorité organisatrice du service public de l'eau potable sur l'ensemble de son territoire, représentée par son Président.
- **Le distributeur d'eau** désigne l'entreprise à laquelle la collectivité a confié, par contrats de délégation de service public, l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis.
- **Le service de l'eau** désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable.
- **L'abonné** désigne toute personne physique ou morale titulaire d'un contrat d'abonnement auprès du service de distribution d'eau potable. Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'usufruitier, l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires, représenté par son syndic.
- **L'utilisateur** désigne la personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public de distribution.

Article 1.2 Obligations du distributeur d'eau

Le distributeur d'eau met en œuvre un service de qualité et garantit la continuité de la fourniture d'eau, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, ...), et décrites aux articles 7.1 et 7.2 du présent règlement.

Il s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de la qualité de l'eau, en complément du contrôle réglementaire effectué par l'agence régionale de santé ;
- informer l'utilisateur régulièrement sur le prix et la qualité de l'eau, dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- livrer l'eau potable à une pression conforme aux exigences du Code de la santé publique ;
- informer l'utilisateur en cas de modifications ponctuelles de la qualité ou de la pression de l'eau livrée ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- assurer une assistance technique 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public.

 **Les agents du distributeur d'eau doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et justifier de leur identité professionnelle, ou être porteur d'une carte professionnelle, lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée, dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.**



ENGAGEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Le distributeur d'eau s'engage à assurer le niveau de service tel que décrit ci-dessous :

Délai de prise de rendez-vous (hors exécution de travaux)	6 jours ouvrés
Plage horaire de rendez-vous à domicile	2h
Délai d'intervention d'urgence par un technicien	2h
Délai de réponse détaillée aux courriers (papier ou électroniques)	10 jours ouvrés
Prise en compte des demandes d'abonnement	1 jour ouvré
Prise en compte des demandes de résiliation	1 jour ouvré
Délai de mise en service de l'alimentation en eau (si branchement conforme déjà existant)	1 jour ouvré
Délai de fermeture d'un branchement à la demande de l'abonné	2 jours ouvrés
Délai d'obtention d'un devis pour un branchement neuf (hors cas d'extensions)	10 jours ouvrés (après réception de votre dossier et éventuel rendez-vous d'étude des lieux)
Délai de réalisation des travaux de branchement neuf (hors cas d'extensions)	30 jours ouvrés (après acceptation du devis et obtention de l'ensemble des autorisations administratives)



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE DU DISTRIBUTEUR D'EAU SAUR :

- **Service client :**
de **8h à 18h** du **lundi au vendredi** :
02 28 00 67 00
(prix d'un appel local)
- **Appels techniques et d'urgence :**
24h/24 et 7j/7 : 02 44 68 20 09
(prix d'un appel local)

ACCUEIL PHYSIQUE :

du **lundi au vendredi** de **8h à 12h**
et **sur rendez-vous l'après-midi**



1 rue de La Sauzaie
ZA La Garnerie
44190 Saint-Hilaire-de-Clisson

Article 1.3

Obligations de l'utilisateur

L'abonné est tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le distributeur d'eau que le présent règlement met à sa charge.

En souscrivant au service, il s'engage :

- à se conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- à fournir au distributeur d'eau ses coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent ;
- à ce que ses installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur.

L'abonné doit signaler au distributeur d'eau toute situation sur son installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

Article 1.3

Obligations de l'utilisateur (suite)

De même, l'utilisateur s'engage à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à sa disposition. Il lui est en particulier interdit :

- d'utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel. Il ne doit 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 son contrat (ouverture d'un commerce, d'une entreprise, changement d'activité professionnelle...);
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
- de raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant compteur;
- de modifier les conditions d'installation initiale du branchement, du compteur, et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance (gêner le bon fonctionnement, briser le dispositif de protection, ...);
- de gêner ou empêcher l'accès au compteur ou au branchement ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- de faire sur son branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt après compteur ou du robinet de purge ;
- De relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, en particulier relier un puits, un forage privé ou des installations de réutilisation des eaux de pluie aux installations du réseau public.
- D'utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à terre d'appareils électriques.

Le non-respect des dispositions du présent article 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 avérés, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, l'utilisateur n'a pas suivi les prescriptions du distributeur ou présenté les garanties suffisantes dans le délai fixé, son contrat est résilié et son compteur déposé.

Les pénalités en cas de non-respect du règlement, fixées par délibération de la collectivité, s'appliqueront.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne donne droit à aucune indemnité ni aucun recours contre le distributeur d'eau.



Nous vous rappelons qu'une consommation d'eau sobre et respectueuse s'impose à tous les usagers.



CHAPITRE 2

CONTRAT D'ABONNEMENT

Article 2.1

La souscription du contrat

Qui ?

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire, l'usufruitier, l'occupant de bonne foi ou le syndicat des copropriétaires, représenté par son syndic.

Comment ?

Les demandes d'abonnement peuvent être formulées par internet sur le site du distributeur d'eau, par téléphone, par courrier ou dans les bureaux d'accueil du distributeur d'eau.

Suite à cette demande, l'abonné reçoit par courrier, électronique ou postal : le formulaire de souscription du contrat d'abonnement à retourner complété et signé, le règlement de service, la grille tarifaire applicable au moment de la conclusion de l'abonnement, et, éventuellement, un formulaire type de rétractation dans le cas des contrats conclus à distance.

La signature du contrat vaut :

- accusé de réception et acceptation de l'ensemble des documents transmis,
- accord sur la date d'effet qui est, soit la date de signature du contrat soit une date fixée par l'abonné,
- accord sur l'index du compteur à la prise d'effet,
- confirmation de l'abonnement au service, à la date d'effet telle que définie ci-dessus.

A défaut de renvoi du formulaire de souscription complété et signé, l'abonnement ne sera pas effectif. L'eau ne pourra être fournie, le branchement sera fermé et l'intéressé ne sera pas considéré comme un abonné du service.

Suite à la signature du contrat, l'abonné recevra une facture correspondant à l'abonnement et aux éventuels frais d'accès au service indiqués dans la grille tarifaire. Le montant de l'abonnement est calculé au prorata du temps restant jusqu'au démarrage du semestre suivant.



Article 2.2

Cas des contrats conclus à distance ou hors établissement

Conformément au Code de la consommation, dans le cas de contrats conclus hors des bureaux d'accueil du service, l'abonné disposera du droit de se rétracter, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, l'abonné devra notifier sa décision de rétractation au distributeur d'eau par courrier postal aux coordonnées indiquées dans le présent règlement de service. L'abonné pourra utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé par le distributeur.

Le délai de rétractation expire quatorze jours ouvrés après le jour de la conclusion du contrat. En cas de rétractation de la part de l'abonné, le distributeur d'eau 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 la décision de rétractation. Le distributeur d'eau procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé pour la transaction initiale, sauf si l'abonné convient expressément d'un moyen différé. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour ce dernier.

En cas de rétractation, et si l'abonné a demandé à bénéficier de la fourniture d'eau avant la fin du délai de rétractation, il devra payer au distributeur l'eau qui lui aura été fournie et l'abonnement, pour la période entre la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au distributeur du souhait de rétractation.

Article 2.3

Durée et résiliation du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

L'abonné peut résilier son contrat d'abonnement à tout moment par internet sur le site du distributeur d'eau, par téléphone, par courrier ou dans les bureaux d'accueil du distributeur d'eau. Le distributeur d'eau s'engage à prendre en compte cette demande de résiliation sous 1 jour ouvré à compter de sa réception ou à la date d'effet souhaitée.


Afin de procéder à la clôture de son abonnement, l'abonné devra impérativement transmettre au distributeur d'eau sa nouvelle adresse, son numéro de client ainsi que l'index du compteur le jour de son départ. Le distributeur d'eau transmettra alors à l'abonné une facture de résiliation comprenant :

- les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation ;
- les frais correspondant aux volumes d'eau réellement consommés, déterminés à partir du relevé.

A défaut de résiliation de la part de l'abonné (ou des héritiers ou ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, celui-ci restera responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée. Le distributeur d'eau régularisera la situation de l'abonné en résiliant son contrat lors d'une nouvelle demande d'abonnement à la date et avec l'index d'arrivée de son successeur et en lui adressant une facture de résiliation. Si, à l'issue d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de la résiliation aucun nouvel abonnement est souscrit pour la même installation, le branchement est fermé et le compteur peut être enlevé.

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, procéder à la résiliation du contrat en cas de non-respect des règles d'usage de l'eau et des installations, après mise en demeure préalable restée sans suites.

 **Il vous est conseillé de réaliser une photo de l'index du compteur d'eau le jour de votre départ et de fermer le robinet d'arrêt après compteur (ou de demander l'intervention payante du distributeur d'eau) afin de ne pas être tenu responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après votre départ.**

Article 2.4

Cas des immeubles collectifs d'habitation

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, deux systèmes d'abonnement peuvent être mis en place :

- Pour tout immeuble n'ayant pas de dispositifs de comptage individuels ou lorsque les dispositifs de comptage individuels ne sont pas gérés par le distributeur d'eau, **un abonnement général est nécessaire pour l'ensemble de l'immeuble.** Dans ce cas, les occupants des logements ne sont pas directement titulaires d'un abonnement. Les consommations pour l'ensemble de l'immeuble sont relevées au compteur général, dont l'abonnement est souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant (syndicat des copropriétaires) ;
- Pour tout immeuble existant ainsi que tout immeuble neuf demandant l'individualisation, **un abonnement individuel par logement et pour tout autre point de livraison d'eau de l'immeuble (parties communes comprenant notamment les fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage, etc.) est nécessaire.**

La marche à suivre pour procéder à l'individualisation des contrats est mise à disposition sur le site internet de la collectivité. L'individualisation nécessite la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques définies par la collectivité. Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être

équipés de compteurs avec robinet d'arrêt. Les travaux de mise en conformité sont à la charge du propriétaire. Une convention d'individualisation pourra être signée entre le propriétaire (ou le syndicat des copropriétaires) et le service de distribution.

Article 2.5

Les bornes de puisage

Des bornes de puisage sont mises à la disposition des entreprises et des services publics, pour la fourniture d'eau répondant à des besoins spécifiques autres que la défense incendie. Leur utilisation est soumise à l'autorisation du distributeur d'eau. La liste des bornes de puisage existantes sur le territoire est disponible sur le site internet de la collectivité.

Article 2.6

Espace internet de l'abonné

L'abonné peut créer son espace personnel sur le site internet du distributeur d'eau. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par le distributeur d'eau par courrier électronique à l'adresse email déclarée. Il sera demandé à l'abonné de les modifier à la première utilisation. En cas de perte ou de détournement des identifiants par des tiers, l'abonné s'engage à en avertir sans délai le distributeur d'eau. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que l'abonné ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Les indications fournies dans le cadre du contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. L'abonné bénéficie donc du droit d'accès et de rectification prévu par la loi (cf. article 2.7).

Article 2.7

Accès aux informations concernant l'abonné

La collectivité et le distributeur d'eau gèrent et traitent les données personnelles en conformité avec la réglementation en vigueur, en particulier la loi dite « Informatique et Liberté » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement européen 2016/679 du 26 avril 2016 concernant la protection des données à caractère personnel (RGPD).

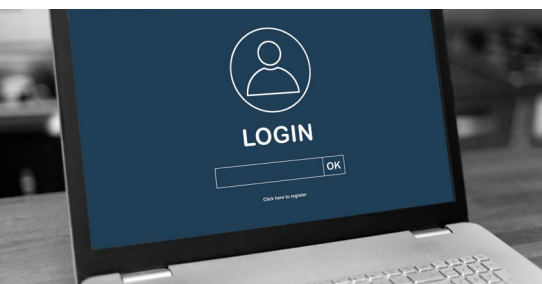
Les informations recueillies dans le contrat d'abonnement (nom, prénom et adresse de l'usager) sont strictement nécessaires à la gestion du service (fourniture du service, facturation, recouvrement, relations avec les usagers...), et utilisées à cette seule fin.

Les autres données (adresse mail, numéro de téléphone et date de naissance) sont utiles au service pour faciliter la communication avec l'usager, en particulier en cas de problème sur la distribution d'eau potable. Elles ne sont utilisées qu'aux besoins du service et leur collecte est soumise au consentement de l'abonné lors de la signature du contrat d'abonnement.

Le service de l'eau s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité que celles strictement nécessaires à la gestion du service et en aucun cas elles sont transmises à des tiers à des fins commerciales.

L'accès aux données personnelles collectées et traitées par le service de l'eau est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements, et, le cas échéant, aux sous-traitants et prestataires du service de l'eau, aux autorités judiciaires sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation, à certaines professions réglementées telles que avocats, notaires, commissaires aux comptes, les organismes d'accompagnement social le cas échéant, lesquels sont soumis à une obligation de confidentialité et ne peuvent utiliser les données qui leurs sont confiées qu'en conformité avec les dispositions contractuelles du service de l'eau et la législation applicable.

Les données collectées dans le cadre de l'abonnement au service sont conservées pendant la durée de l'abonnement et pendant une période de 5 ans après la résiliation de l'abonnement.



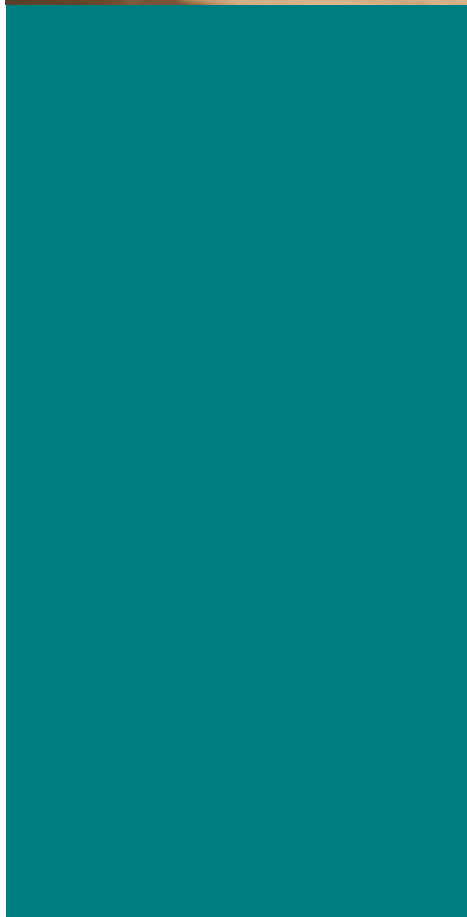
Article 2.7

Accès aux informations concernant l'abonné (suite)

Toute personne dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation, d'opposition et de portabilité des données personnelles qui la concernent, dans le cadre prévu par la loi.

Pour faire valoir ses droits, l'abonné effectue sa demande auprès du service dont les coordonnées sont indiquées à l'article 1.2.

Les coordonnées du délégué à la protection des données personnelles sont : dpo@saur.com Ou : 11 chemin de Bretagne, 92 130 Issy-Les-Moulineaux



CHAPITRE 3

BRANCHEMENT

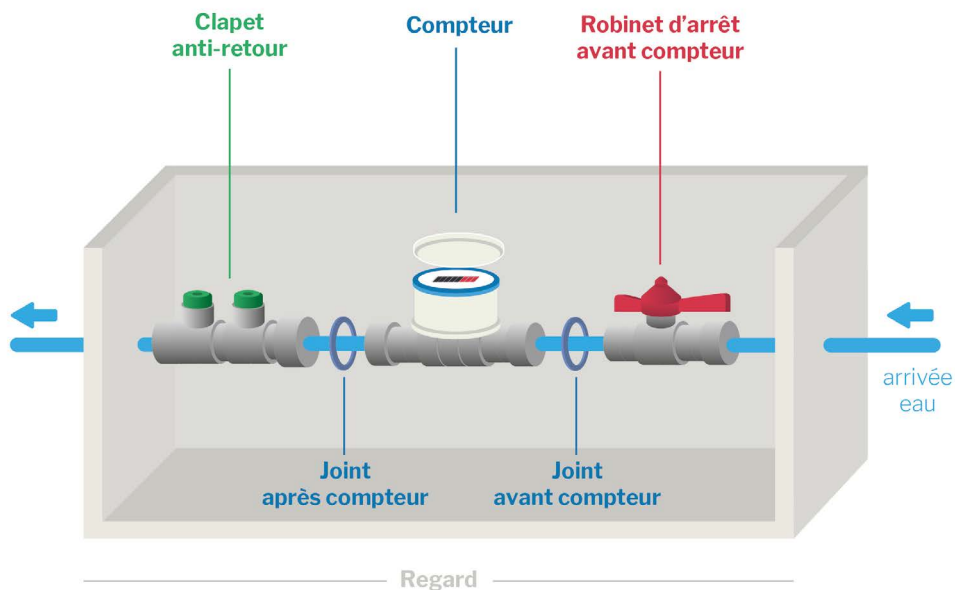
Article 3.1

Définition

Le « branchement » désigne le dispositif composé, d'amont en aval :

- du dispositif de raccordement au réseau public (prise d'eau sur la conduite de distribution publique et robinet d'arrêt sous la bouche à clé)
- de la canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en propriété privée
- du dispositif de comptage qui comprend :
 - le regard ou la borne façade abritant le compteur ;
 - le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant) ;
 - le compteur équipé d'un dispositif de protection ;
 - le système de relevé à distance (le cas échéant) ;
 - le clapet anti-retour (le cas échéant) ;
 - le robinet d'arrêt après compteur (le cas échéant)
 - les accessoires de montage

SCHÉMA DE PRINCIPE D'UN REGARD

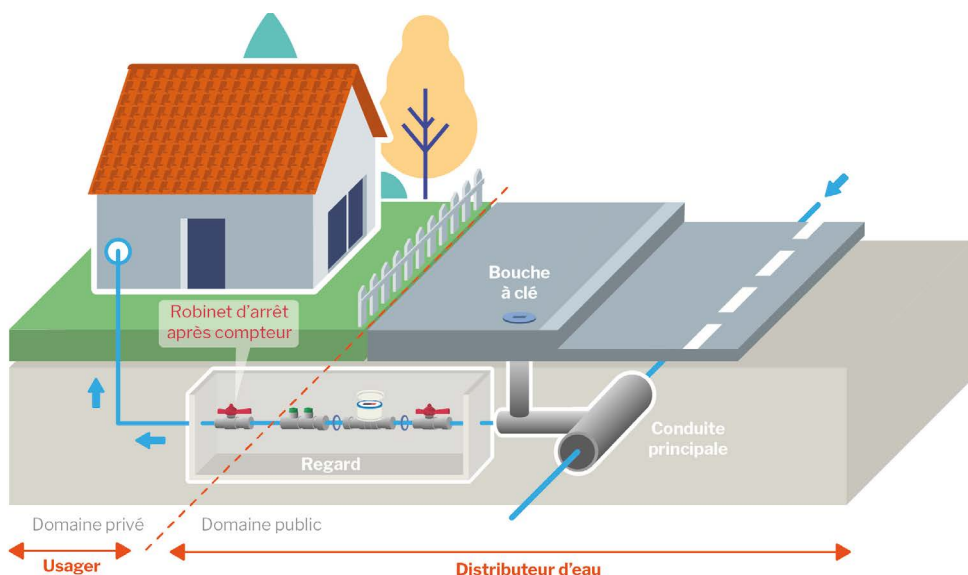


Article 3.1

Définition (suite)

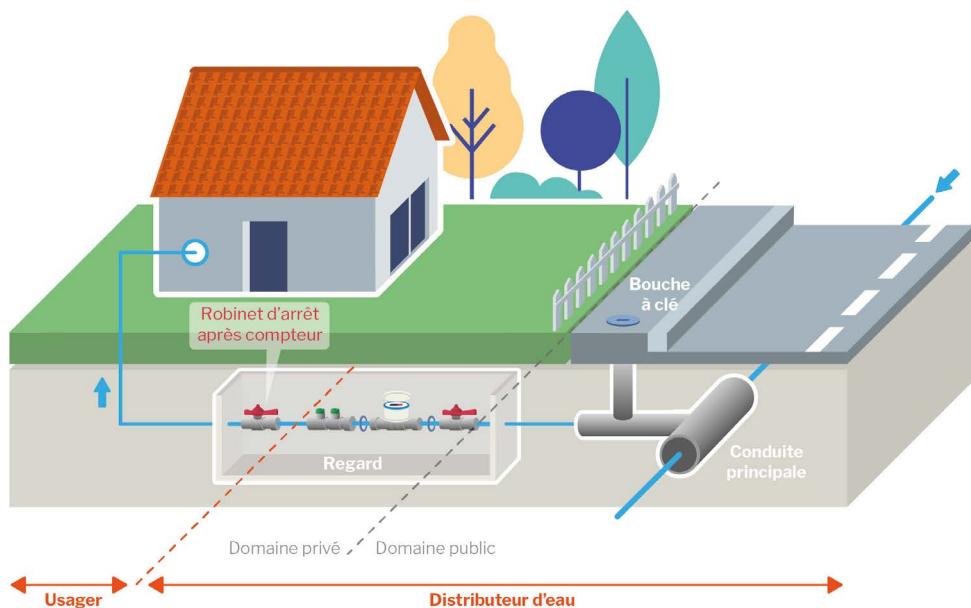
La distinction entre parties publique et privée d'un branchement est déterminée de la manière suivante.

BRANCHEMENT D'EAU POTABLE (AVEC COMPTEUR EN DOMAINE PUBLIC)



Si le compteur est en domaine public : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite de propriété.

BRANCHEMENT D'EAU POTABLE (AVEC COMPTEUR EN DOMAINE PRIVÉ)



Si le compteur est en domaine privé (hors individualisation) : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et l'aval du clapet anti-retour (ou l'aval du joint après compteur, à défaut).

Article 3.1

Définition (suite)

La gestion et l'entretien de la partie privée du branchement est à la charge de l'utilisateur et sous sa responsabilité. Sur cette partie, il est conseillé de mettre en place un robinet d'arrêt après le système de comptage, afin de pouvoir isoler le branchement en cas de fuite ou de non-utilisation prolongée de l'alimentation en eau potable.

i Afin de protéger vos installations, la mise en place d'un réducteur de pression à l'aval du compteur est conseillée dès lors que la pression fournie par le réseau dépasse 5 bars.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, et conformément à la réglementation, le distributeur d'eau peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires de mettre en place sur ses installations privées un dispositif adéquat de protection contre les retours d'eau, en plus du dispositif existant. Ce dispositif de protection fait alors partie de l'installation intérieure de l'utilisateur.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Dans le cas particulier des immeubles en individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations à l'aval du clapet anti-retour du compteur général (ou, à défaut, à l'aval du joint après compteur) sont privées. Toutefois, tous les compteurs individuels sont des installations publiques.

Article 3.2

Conditions d'établissement des branchements

Nouveaux branchements

Conformément à l'article L2224-7-1 du Code général des collectivités territoriales, la collectivité arrête un schéma de distribution d'eau potable, qui détermine les zones

desservies par le réseau de distribution. La collectivité est tenue de fournir l'eau potable à tout immeuble qui en formule la demande, situé dans le schéma de distribution en vigueur et qui remplit les conditions énoncées dans ce présent règlement.

Lorsque la propriété n'est pas desservie directement par le réseau d'eau potable, la collectivité, en lien avec la commune concernée, est seule habilitée à déterminer les conditions techniques et financières de l'extension à envisager. La collectivité doit justifier tout refus de raccordement. Une extension du réseau d'eau potable n'est pas réalisable lorsque les conditions techniques ne permettent pas de garantir un renouvellement de l'eau suffisant et donc la qualité sanitaire de l'eau distribuée.

La demande de branchement est réalisée auprès du distributeur d'eau à l'aide du formulaire de demande d'alimentation en eau potable disponible sur le site internet de la collectivité, sur le site internet du distributeur d'eau, ou sur demande auprès du distributeur d'eau.

Réalisation des branchements

Le distributeur d'eau fixe, en concertation avec le propriétaire et les besoins déclarés, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

Le branchement est réalisé aux frais du demandeur selon les tarifs en vigueur. Le distributeur d'eau présente à cet effet un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux, dans un délai de 10 jours ouvrés suivant la réception de la demande de branchement signée par le propriétaire, et après un éventuel rendez-vous d'étude des lieux.

Les travaux de branchement sont réalisés par le distributeur d'eau ou par une autre entreprise agréée. Les travaux sont réalisés dans les 30 jours ouvrés après la réception de l'ensemble des autorisations administratives. Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.



Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux seront réalisés par la collectivité, sous réserve qu'elle accepte de desservir en eau l'immeuble. Dans ces cas, le distributeur d'eau en informe le demandeur.

Dans le cas d'un branchement alimentant une parcelle ne jouxtant pas le domaine public (accès à la parcelle par une autre parcelle privée, avec servitude), le branchement est réalisé depuis la canalisation publique de distribution, jusqu'en limite du domaine public et de la parcelle privée n'appartenant pas au demandeur. Le demandeur recueille, au besoin, les servitudes nécessaires à l'établissement et la réalisation de son branchement.

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

Dans le cas où le propriétaire fait réaliser les travaux du branchement en domaine public par une entreprise de son choix, les travaux sont obligatoirement exécutés sous le contrôle du distributeur d'eau et les frais de réfection de la voirie immédiats ou ultérieurs demeurent à la charge du propriétaire qui reste responsable notamment en matière de sécurité lors de la réalisation des travaux. Par ailleurs, après obtention de l'ensemble des autorisations administratives nécessaires, les travaux doivent être réalisés dans les règles de l'art et conformément au Fascicule 71 et aux prescriptions techniques du distributeur. Ils doivent faire l'objet d'un contrôle de réception par le distributeur d'eau, à la charge du propriétaire. Ce contrôle, réalisé sous accréditation, comporte obligatoirement un essai d'étanchéité du branchement, un contrôle de compactage, une désinfection, etc.

Pour ce faire, le distributeur doit être averti au moins 48 heures à l'avance. Les frais de ce contrôle sont à la charge du demandeur.

Mise en service

Le distributeur d'eau est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la

conduite de distribution publique. Il effectue la mise en service du branchement après la souscription d'un contrat d'abonnement.

Dans le cas d'un branchement desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination, la mise en service du branchement sera subordonnée à la mise en place d'un dispositif de protection contre les retours d'eau conforme à la réglementation sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'usager, qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Avant la mise en service du branchement, le distributeur d'eau assure le contrôle de conformité des installations intérieures. Il peut demander toute modification destinée à rendre l'installation intérieure conforme au règlement de service et surseoie à l'exécution des travaux de branchements ou à la mise en service du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation intérieure.

.....

Article 3.3

Entretien et renouvellement

La partie du branchement située en domaine public est sous la garde et la surveillance du distributeur d'eau. Sur cette partie du branchement, le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparation et de renouvellement.

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'établissement du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés, etc.) ;
- le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires ;
- Les réparations résultant d'une mauvaise utilisation par l'usager.

Article 3.3

Entretien et renouvellement (suite)

Sur la partie publique du branchement située en domaine privé, le propriétaire ne peut s'opposer à l'exécution de ces travaux, reconnus nécessaires par le distributeur d'eau. Il doit laisser cette partie de branchement publique accessible. Le distributeur d'eau doit néanmoins réaliser les travaux en réduisant dans la mesure du possible les dommages causés aux biens.

La partie du branchement située en domaine privé est sous la garde et la surveillance de l'utilisateur. Dans ce cadre, l'utilisateur est tenu d'informer, dans les meilleurs délais, le distributeur d'eau de toute fuite ou autre anomalie de fonctionnement. En conséquence, le distributeur d'eau n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

Article 3.4

Modification, déplacement ou suppression

Le distributeur d'eau peut procéder à une modification du branchement. Il peut par exemple procéder au déplacement de l'ensemble du dispositif de comptage situé en domaine privé vers la limite de propriété, ou sur le domaine public. Dans ce cas, les travaux sont réalisés par le distributeur d'eau et à ses frais.

Lors du déplacement du dispositif de comptage vers la limite de propriété, certains éléments du branchement qui étaient sous la responsabilité du distributeur d'eau auparavant peuvent passer sous la responsabilité de l'utilisateur. Dans ce cas, le distributeur s'engage à remettre ces éléments en conformité, sauf si l'utilisateur les accepte en l'état, auquel cas il lui sera demandé de signer une décharge.


Dans le cas où l'abonné est demandeur d'un déplacement ou d'une modification de son branchement, les travaux sont réalisés à sa charge et selon les dispositions de l'article 3.2 du présent règlement de service.

Article 3.5

Ouverture et fermeture

Le distributeur d'eau est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique et les robinets avant compteur.

Les frais de déplacement pour l'ouverture et la fermeture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné, selon les tarifs délibérés par la collectivité et indiqués dans la grille tarifaire.

 **La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.**

En cas de fuite sur l'installation privée, l'utilisateur doit fermer l'arrivée de l'eau potable par l'intermédiaire de son robinet après compteur. Si ce dernier n'existe pas, de façon exceptionnelle, l'utilisateur peut utiliser le robinet avant compteur, sans disposer toutefois de garantie sur sa parfaite étanchéité. L'utilisateur doit prévenir immédiatement le distributeur d'eau qui est tenu d'intervenir dans un délai maximal de 48 heures s'il y a nécessité de fermer l'alimentation en eau depuis le domaine public. Il fournira les instructions d'urgence éventuellement nécessaires.



CHAPITRE 4

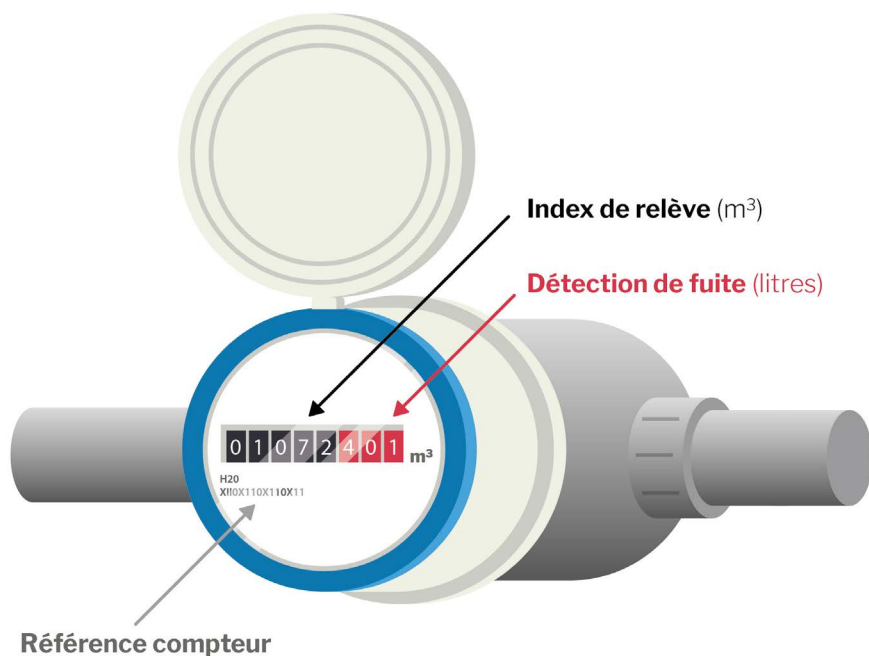
COMPTEUR D'EAU

Article 4.1

Caractéristiques

Le « compteur » désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau d'un abonné. Le modèle doit être agréé par la réglementation en vigueur.

DÉTAIL D'UN COMPTEUR D'EAU



Les compteurs sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le distributeur d'eau. Ils sont propriété de la collectivité, de même que l'éventuel dispositif de relevé à distance.

Même si l'utilisateur n'en est pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, il en a la garde au titre de l'article 1384 du Code civil.

 **Vous devez signaler au distributeur d'eau tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur ou trace d'endommagement.**

Article 4.2

Installation

Le compteur 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 de manière à être facilement accessible. Il est installé dans un regard agréé ou une borne façade conforme aux règles de l'art, assurant sa protection contre le gel et les chocs. Cet abri est réalisé aux frais de l'utilisateur, soit par ses soins soit par le distributeur d'eau. Lors de l'installation, le distributeur informe l'utilisateur des précautions particulières à prendre pour assurer la protection du compteur.

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance (radiorelevé ou télérelevé), l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (émetteur/récepteur radio ou répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire. L'utilisateur est alors tenu d'en faciliter l'installation.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le distributeur d'eau en fonction des besoins que l'utilisateur déclare. En cas de modification de l'usage de l'eau, l'utilisateur doit prévenir le distributeur d'eau afin que son compteur soit adapté à ses nouveaux usages. Les frais de changement de compteur sont alors à la charge de l'initiateur de la modification.

Dans le cas d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation, le compteur individuel de l'utilisateur, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

Article 4.3

Entretien et renouvellement

L'entretien, le contrôle périodique et le renouvellement du compteur sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais. Pour cela, l'utilisateur est tenu de faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau ou des agents mandatés par celui-ci, aux équipements en propriété privée. La pose d'un nouveau compteur s'effectue dans les conditions détaillées à l'article 4.2. Le jour du renouvellement, l'utilisateur est invité à relever les index du compteur déposé et du nouveau compteur.

L'utilisateur est responsable de la détérioration du compteur s'il est prouvé que les consignes de sécurité n'ont pas été respectées (détérioration anormale, compteur ouvert et démonté, dispositif de protection enlevé, etc.). Dans ces cas, le renouvellement s'effectue à ses frais et les pénalités définies dans la grille tarifaire en cas de non-respect du règlement de service s'appliquent.

Si le compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont l'utilisateur n'est pas responsable, il est réparé ou renouvelé aux frais du distributeur d'eau.



Vous serez informé par courrier postal ou électronique de la période durant laquelle le renouvellement de votre compteur sera effectué. Si l'accès à votre compteur nécessite votre présence, vous devez prendre rendez-vous avec le distributeur d'eau.

Toute modification ou dégradation du dispositif de comptage ou tentative de gêner le bon fonctionnement du compteur expose l'utilisateur à la fermeture immédiate du branchement.

Article 4.4

Vérification des compteurs

Le distributeur d'eau peut procéder à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. L'abonné peut également demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications du compteur.

Le contrôle est effectué sur place, en la présence de l'abonné, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage, dans les conditions indiquées dans la grille tarifaire délibérée par la collectivité chaque année.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'abonné peut demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné.

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.

CHAPITRE 5

FACTURE

Article 5.1

Présentation de la facture

L'abonné reçoit au minimum 1 facture par an. Elle est établie dans le respect des dispositions réglementaires en vigueur.

Le service de l'eau est facturé dans la rubrique « Distribution de l'eau potable ». Cette rubrique couvre les frais de fonctionnement du service pour produire et distribuer l'eau et les investissements nécessaires à la construction et au renouvellement des installations. Cette rubrique comporte deux parties :


- Une part fixe correspondant à l'abonnement : elle dépend du diamètre du compteur de l'abonné ;
- Une part variable calculée en fonction de la consommation, établie à partir du relevé du compteur.

La facture comporte également une rubrique « Organismes publics » qui comprend les redevances perçues par d'autres organismes publics, notamment l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne. Ces redevances financent les actions de préservation de la ressource en eau et de lutte contre la pollution.

La facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le service de l'assainissement collectif ou non collectif.

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

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

 **Pour mieux comprendre votre facture, vous pouvez consulter les informations disponibles sur le site internet de la collectivité.**

Article 5.2

Évolution des tarifs

Les tarifs appliqués aux abonnés sont fixés par les délibérations du Conseil Communautaire de la collectivité et les dispositions du contrat de délégation du service public de distribution d'eau potable conclu entre la collectivité et le distributeur d'eau, qui prévoit des formules d'actualisation des prix.

Les taxes et redevances peuvent également évoluer suite à une décision des organismes publics concernés par voie législative ou réglementaire. Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés aux services de l'eau potable ou de l'assainissement, ils seraient répercutés de plein droit sur la facture.

L'abonné est informé au préalable des changements significatifs de tarifs, ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à disposition des usagers par le distributeur d'eau et sur le site internet de la collectivité.

Article 5.3

Le relevé de consommation d'eau

Le relevé de la consommation d'eau de l'abonné est effectué au minimum une fois par an par le distributeur d'eau. Pour cela, l'abonné devra faciliter l'accès des agents du distributeur d'eau ou des agents mandatés par celui-ci au compteur.


Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder au compteur, il laisse sur place un avis de second passage ou une carte d'auto-relève à retourner complétée dans un délai maximal de 15 jours. L'abonné peut également déclarer sa consommation par internet.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si l'abonné n'a pas renvoyé la carte d'auto-relève dans le délai indiqué, sa consommation est provisoirement estimée sur la base de la période antérieure équivalente. Le compte sera régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Article 5.3

Le relevé de consommation d'eau (suite)

Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives par un agent du distributeur d'eau, l'abonné est invité par lettre recommandée à permettre le relevé en fixant un rendez-vous dans un délai d'un mois. Les frais de relève sont à sa charge. Si, passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à ses frais.

 **Bénéficier d'un relevé précis permet de vous prémunir contre les risques de surconsommations et de surfacturation.**

En cas de non-enregistrement des consommations par le compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée sur la base de la consommation pendant la période correspondante de l'année précédente, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties.

Si le compteur est équipé d'un dispositif de relève à distance, son relevé s'effectue à distance. En cas d'écart entre l'information relevée par le dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

Pour les immeubles collectifs ou les ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé ou estimé à ce compteur et la somme des volumes relevés ou estimés aux compteurs individuels.

Article 5.4

Modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué au plus tard à la date limite indiquée sur la facture. Il est possible de payer par chèque, par prélèvement automatique à l'échéance, par titre interbancaire de paiement (TIP), par carte bancaire ou en espèces en bureau de poste.

La part fixe, correspondant à l'abonnement, est payable par semestre et d'avance.

La part variable, correspondant à la consommation réelle, est facturée à partir de l'index relevé sur le compteur. Pour la période sans relevé, le volume facturé est estimé sur la base de 50% de la consommation enregistrée au compteur durant l'année précédente.

L'abonné peut faire une demande de mensualisation de sa facturation auprès du distributeur d'eau. Dans ce cas, les prélèvements sont effectués sur une estimation de sa consommation. Il recevra alors une seule facture par an, établie après le relevé de son compteur, régularisant son compte.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, l'abonné est invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai.

Le distributeur d'eau et la collectivité s'engagent à chercher des solutions personnalisées en coordination avec les services sociaux concernés le cas échéant, pour permettre d'assurer la continuité de la fourniture d'eau potable. Différentes options pourront être proposées après étude de la situation et dans le respect des textes en vigueur et des dispositifs mis en place au sein de la collectivité : règlements échelonnés dans le temps, recours aux dispositifs d'aide des plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), dispositif de tarification sociale, etc.

En cas d'erreur dans la facturation, l'abonné peut bénéficier, après étude des circonstances, d'un paiement échelonné si sa facture a été sous-estimée ou d'un remboursement si sa facture a été surestimée.

Article 5.5

En cas de non-paiement

Si à la date limite indiquée l'abonné n'a pas réglé sa facture, un courrier lui est adressé rappelant la possibilité de saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Si sa facture demeure impayée dans un délai supplémentaire de 15 jours, il reçoit alors une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure. Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles,

l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, excepté pour les résidences principales.

En cas de non-paiement, le règlement des sommes dues est poursuivi par toute voie de droit.

Article 5.6

Consommations anormalement élevées

Le dégrèvement en cas de consommation anormalement élevée est établi conformément aux dispositions de l'article L.2224-12-4 du Code général des collectivités territoriales.

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 au cours des trois dernières années, ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements de tailles et caractéristiques comparables.

Si, suite à la relève du compteur, le distributeur d'eau constate une consommation anormalement élevée susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe immédiatement l'abonné par tous moyens, et, au plus tard, lors de l'émission de la facture et lui indique la marche à suivre.

En cas de fuite avérée après compteur et à l'exclusion de fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, l'abonné ne sera pas tenu de payer la part excédent le double de sa consommation moyenne, sous réserve :

- qu'il s'agisse d'un local à usage d'habitation ;
- de faire parvenir au distributeur d'eau une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant **la localisation de la fuite et sa date de réparation**, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la consommation anormale.

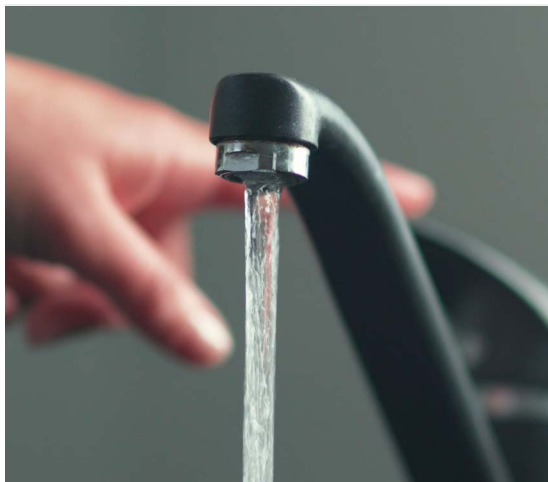
Si nécessaire, le distributeur d'eau pourra procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, l'intégralité

des volumes facturés est susceptible d'être mise en recouvrement.

Les volumes imputables aux fuites ne sont pas soumis à la redevance assainissement.

Faute d'avoir localisé une fuite, l'abonné peut demander la vérification du bon fonctionnement du compteur dans un délai d'un mois à compter de la notification de la consommation anormale (cf. article 4.4). Le distributeur d'eau notifie sa réponse dans un délai d'un mois à compter de la demande dont il est saisi. L'abonné est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le distributeur d'eau, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

Dans le cadre de consommations anormalement élevées détectées pour des locaux qui ne sont pas à usage d'habitation, la règle spécifique suivante définie par la collectivité s'applique : En cas de fuite avérée après compteur et à l'exclusion de fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage, la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne sera facturée au tarif fuite défini dans la grille tarifaire et ne sera pas soumise à la redevance assainissement. Pour cela, l'abonné doit faire parvenir au distributeur d'eau une **attestation d'une entreprise de plomberie** indiquant **la localisation** de la fuite et sa **date de réparation**, dans un délai d'un mois à compter de la notification de la consommation anormale.



Article 5.7

Païement des autres prestations

Les prestations, autres que la fourniture d'eau, assurées par le distributeur d'eau sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation. Sauf cas d'urgence avérée, lorsqu'il effectue des travaux ou une prestation à la demande de l'utilisateur, le distributeur d'eau communique, préalablement à l'exécution de ces travaux ou de cette prestation, un devis détaillé. Les travaux ou prestations sont engagés après signature du devis valant acceptation et éventuel versement d'un acompte.

CHAPITRE 6

INSTALLATIONS

PRIVEES

Article 6.1

Définition

Le terme « installations privées » désigne toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés en domaine privé au-delà du clapet anti-retour (ou, à défaut, du joint après compteur) ainsi que les appareils reliés à ces canalisations privées.


Dans le cas d'un immeuble collectif ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation, les installations privées correspondent à l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général, à l'exception des compteurs individuels.

Article 6.2

Règles générales

Tous les travaux de conception, de réalisation, d'entretien et de réparation des installations privées sont effectués aux frais de l'utilisateur et selon les modalités qu'il choisira.

Les installations privées doivent présenter aucun risque de perturbation pour le réseau public et être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. Les réseaux intérieurs ne doivent pas être susceptibles de porter atteinte au bon fonctionnement du réseau de distribution public, de provoquer une pollution du réseau suite à des phénomènes de retours d'eau ou d'engendrer une contamination de l'eau distribuée dans les installations privées.

 **Il incombe au propriétaire des installations privées de se prémunir contre les phénomènes de retour d'eau en installant des dispositifs anti-retours adaptés aux usages de l'eau et répondant à la réglementation en vigueur.**

Il est rappelé qu'un réseau intérieur peut comporter un dispositif de traitement complémentaire de l'eau, sous réserve que le consommateur final dispose également d'un robinet d'eau froide non soumis à ce traitement.

La collectivité est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du réseau public ou de nature à créer des préjudices pour les tiers ou l'utilisateur.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur le réseau public ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, le distributeur d'eau, l'agence régionale de santé ou tout autre organisme mandaté par le distributeur peuvent, avec l'accord de l'utilisateur, procéder au contrôle des installations.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer des prescriptions particulières et la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut fermer le branchement, jusqu'à la mise en conformité de ces installations.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

Article 6.3

Utilisation d'autres ressources en eau

Déclaration

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en mairie.

Déconnexion du réseau public

Pour des raisons sanitaires, **toute communication entre vos installations privées alimentées par de l'eau ne provenant pas du réseau public et les canalisations du réseau de distribution public est interdite. La séparation entre ces installations doit être totale et permanente, conformément à la réglementation.**

Toute infraction à cette disposition engage la responsabilité de l'utilisateur et l'expose à la fermeture de son branchement. En cas de risque imminent, la fermeture du branchement peut être immédiate.

Contrôle périodique

Les agents du distributeur d'eau disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le distributeur d'eau doit prévenir l'utilisateur au plus tard 7 jours ouvrés avant la date du contrôle et indiquer nommément l'agent qui réalisera le contrôle. Ce contrôle est effectué en sa présence ou celle de son représentant et un rapport de visite lui est communiqué. Le contrôle comprend :

- l'examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des

systèmes de protection et de comptage

- l'examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages ;
- 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.

Si le rapport de visite notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité des installations ou des risques de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution, le distributeur d'eau indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, le distributeur d'eau organisera une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, le distributeur d'eau peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de l'alimentation en eau potable.

Le coût du contrôle est à la charge de l'abonné et est indiqué dans la grille tarifaire délibérée par la collectivité.

En l'absence d'anomalie, le contrôle suivant a lieu au plus tôt à l'expiration d'une période de 5 ans. Ce délai ne s'applique pas pour un nouvel ouvrage ou un nouvel abonné.



CHAPITRE 7

INTERRUPTIONS, MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

.....

Article 7.1

Interruptions et modifications du service


Le distributeur d'eau est tenu à une obligation de continuité de service dans la fourniture de l'eau aux abonnés. À ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau, pouvant entraîner une interruption de la fourniture d'eau, une modification de la pression de service ou des caractéristiques de l'eau.

Si les conditions de distribution sont modifiées et peuvent entraîner des variations de pression, le distributeur d'eau informe l'utilisateur, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes et de la nécessité d'installer un réducteur de pression sur l'installation.

Dans le cas de travaux prévus de réparations ou d'entretien susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau, le distributeur d'eau informe l'utilisateur au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption, par courrier (postal ou électronique) ou par voie de presse.

En cas de coupure d'eau non programmée, le distributeur d'eau informe l'utilisateur dans les plus brefs délais de la coupure par courrier électronique, message téléphonique ou éventuellement par SMS si son numéro a été communiqué.

Dans tous les cas, le distributeur d'eau est tenu de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir la fourniture d'eau dans les délais les plus courts possibles.

 *Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, laissez couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.*

Article 7.2

Cas de force majeure

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.

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 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.

.....

Article 7.3

Demande d'indemnités

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 24 heures, le distributeur d'eau doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation, soit 2 litres par personne et par jour.

.....

Article 7.4

Défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que l'utilisateur ne puisse faire valoir un droit à dédommagement. **La manœuvre et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie sont exclusivement réservés au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie. Leur usage est interdit à tous les autres usagers sous peine de sanctions financières.**

CHAPITRE 8

SANCTIONS ET CONTESTATIONS

Article 8.1

Infractions et poursuites

Les infractions constatées au présent règlement de service donnent lieu à l'application de sanctions et pénalités définies dans la grille tarifaire délibérée par la collectivité chaque année ainsi que dans les textes réglementaires applicables. L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Le non-respect des dispositions du règlement peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. La fermeture de l'alimentation en eau peut être immédiate en cas de risques sanitaires avérés, afin de protéger les intérêts des autres usagers.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par le distributeur d'eau, aux frais du contrevenant.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager des poursuites pénales devant le tribunal compétent.

Article 8.2

Recours et médiation

En cas de réclamation, l'utilisateur a la possibilité de contacter le service clientèle du distributeur d'eau via son espace client sur le site :

www.saurclient.fr
ou par téléphone au **02 78 51 80 00**

S'il le souhaite, il peut adresser au service cycle de l'eau de la collectivité une demande de réexamen de sa demande.

Il est également possible de recourir à la procédure de médiation proposée par le Médiateur de l'eau :
www.mediation-eau.fr

Le service est joignable aux coordonnées suivantes :

Médiation de l'Eau - BP 40 463
75366 Paris Cedex 08
contact@mediation-eau.fr

Les litiges individuels entre l'utilisateur et le service de l'eau relèvent de la compétence du tribunal judiciaire compétent.

CHAPITRE 9

DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 9.1

Date d'application

Le présent règlement entre en vigueur selon les modalités prévues dans la délibération de la collectivité qui l'a approuvé.

La souscription du contrat ou le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception et acceptation par l'utilisateur.


Article 9.2

Modification du règlement

Si elle l'estime opportun, la collectivité peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. Les modifications apportées au règlement de service seront portées à la connaissance des usagers par message joint à la facture, par mail ou par tout autre moyen de communication.

Le règlement est à disposition des usagers sur le site internet de la collectivité, dans les points d'accueil et sur simple demande auprès du distributeur d'eau ou de la collectivité.





Une question concernant **votre abonnement, votre branchement à l'eau potable, votre compteur ou votre facture ?**

Contactez SAUR :

- du **lundi au vendredi** de **8h à 12h** et **sur rendez-vous** l'après-midi à l'adresse :
1 rue de La Sauzaie
Parc d'activités de La Garnerie
44 190 Saint-Hilaire-de-Clisson
- du **lundi au vendredi**, de **8h à 18h**, au **02 28 00 67 00** pour le service clients
- **24h/24** et **7j/7** au **02 44 68 20 09** pour les interventions techniques d'urgence

Pour toute autre question, contactez le service Cycle de l'Eau de Clisson Sèvre et Maine aggro :

- du **lundi au vendredi** de **9h à 12h30** et de **14h à 17h30** au **02 40 54 41 42**
- par mail : cycledeleau@clissonsevremaine.fr
- 13 rue des Ajoncs, 44 190 Clisson **sur rendez-vous**

➤ eau.clissonsevremaine.fr