



**Régie des Eaux  
Alpes Azur Mercantour**

# Le RÈGLEMENT du Service de l'EAU POTABLE

**APPLICABLE SUR LE PERIMETRE  
DE LA RÉGIE DES EAUX ALPES AZUR  
MERCANTOUR**

## NOUS CONTACTER

REGIE DES EAUX ALPES AZUR MERCANTOUR

Centre administratif départemental des  
Alpes-Maritimes - Bâtiment MOUNIER - 147  
boulevard du Mercantour - CS 23182  
06204 NICE CEDEX 3

Tel : 04.89.08.96.85

## L'ESSENTIEL DU RÈGLEMENT DU SERVICE EN 3 POINTS :

**VOTRE CONTRAT.** Votre contrat de fourniture d'eau potable est constitué du présent règlement du Service de l'Eau Potable et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou courriel. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation du règlement du Service de l'Eau Potable et des conditions particulières de votre contrat.

**LES TARIFS.** Les prix du service sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées. **Tous les prix et tarifs de prestations sont détaillés en annexe.**

**VOTRE FACTURE.** Votre facture est établie sur la base des m3 d'eau consommés et comprend un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par la Régie. Pour les communes ne disposant pas de compteurs abonnés, la facture est établie sur un forfait annuel défini selon la commune.

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

**VOUS.** Désigne l'abonné du Service de l'Eau Potable, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat auprès du Service de l'Eau Potable. 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 Régie des Eaux Alpes Azur Mercantour organisatrice du Service de l'eau potable des communes du territoire des Alpes d'Azur.

**LE RÈGLEMENT DU SERVICE.** Désigne le présent document établi par la Régie et adopté par délibération du Conseil d'administration n°1 en date du 10/12/2019 après avis de la commission d'orientation stratégique. Il définit les conditions de raccordement au réseau d'eau potable et les relations entre la Régie et l'abonné du service.

Le règlement entre en vigueur à compter de son adoption en Conseil administratif et abroge de ce fait tous les règlements de service antérieurs. Il sera mis à disposition de l'ensemble des abonnés actuels et remis à chaque nouvel abonné.

Le présent règlement pourra être modifié par délibération adoptée en Conseil administratif. Les modifications seront portées à la connaissance de l'abonné dans les meilleurs délais. Le paiement de la facture suivant la communication de l'information à l'abonné vaudra acceptation du règlement modifié.

## 1. Chapitre 1 - Dispositions générales

Le service de l'eau potable désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à la production et la distribution de l'eau potable.

Il est rappelé la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement et des ressources en eau du territoire.

### Article 1 - Modalités de fourniture de l'eau potable

La fourniture d'eau se fait au moyen d'un branchement muni d'un compteur dans le cadre d'un contrat d'abonnement.

L'utilisation d'eau du réseau public en dehors de tout contrat d'abonnement est interdite. Cette interdiction s'applique notamment au puisage à partir d'ouvrages publics tels que bouches de lavage ou d'arrosage, équipements de défense incendie, ...

### Article 2 - Obligations et droits de la Régie des Eaux Alpes Azur Mercantour

La Régie est tenue :

-de fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement, ● d'assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées,

● de fournir à l'usager, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau, ● de répondre aux questions des abonnés concernant le coût des prestations qu'elle assure et plus généralement concernant la gestion du service.

La Régie met à disposition des abonnés le service Clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes ses demandes ou questions relatives au service.

L'information des usagers sur la qualité de l'eau est effectuée conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, en particulier par voie d'affichage en mairie, dans les locaux de la Régie (centres d'exploitation de Puget-Théniers, d'Ascros et de Guillaumes) et par envoi à chaque abonné des résultats officiels d'analyses qualitatives de l'eau au moins une fois par an.

Les employés de la Régie et de ses prestataires doivent être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.

En cas de non-respect du présent règlement, la Régie a le droit de recourir aux mesures prévues à l'article 34 et le cas échéant d'user de toutes les voies de droit pour défendre ses intérêts et faire sanctionner les infractions.

**Article 3** - Une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 est mise à disposition pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Un accueil téléphonique est ouvert pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions. Un accueil du public lors de permanences mobiles sur le territoire est possible : les horaires et jours de passage sont communiqués en mairie et sur le site web de la régie. Une proposition de rendez-vous dans un court délai en réponse à toute demande pour un motif sérieux sera établie : ● Une réponse écrite à vos courriers, qu'il s'agisse de questions portant sur la qualité ou sur votre facture. ● Une étude et un envoi du devis après réception de votre demande de création de branchement et une proposition de rendez-vous d'étude sur les lieux pour définir le tracé et les conditions techniques de raccordement. ● La réalisation des travaux après acceptation du devis, obtention des autorisations administratives et règlement total (100%) du devis incluant les frais de gestion du dossier.

### Article 4 - Obligations et droits des abonnés

Les abonnés sont tenus de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par la Régie et mises à leur charge par le présent règlement selon les tarifs fixés par le bordereau des prix. Ils sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Il leur est notamment formellement interdit :

● d'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie, ● de modifier l'usage de l'eau qui leur est fournie sans en informer la Régie, ● de procéder à toute intervention sur les ouvrages de la Régie (canalisations, branchements, dispositifs de comptage et de relevé à distance), qu'ils soient situés en domaine public ou privé avant compteur : piquage ou orifice d'écoulement, manœuvre des robinets sous bouche à clé, montage, démontage ou toute autre intervention autre que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur, ... ● d'intervenir sur le compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement, ● de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur (et du dispositif de relevé à distance le cas échéant), ainsi qu'à toute intervention d'agents de la Régie ou de sociétés

mandatées par cette dernière, ● d'utiliser des canalisations enterrées de la distribution publique d'eau pour constituer des prises de terre et utiliser des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques.

Les abonnés assurent l'entretien, les réparations et le renouvellement des installations privées situées en aval du compteur.

Il leur appartient également d'assurer la surveillance de la partie du branchement éventuellement située à l'intérieur de leur propriété.

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement et d'informer la Régie de toute modification à apporter à leur dossier.

## 2. Chapitre 2 – Le Branchement

### Article 5 - Définition et caractéristiques du branchement

#### 5.1. Définition et cas général

Le branchement défini ci-dessous est un ouvrage public qui appartient au service public de distribution d'eau.

Chaque branchement comprend, depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible : ● la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, le robinet d'arrêt sous bouche à clé, ● la canalisation de branchement et ses accessoires (raccords) avant compteur, ● le regard ou la niche abritant le compteur, lorsque celui-ci est situé sur le domaine public, ● le robinet d'arrêt avant compteur, ● le dispositif de comptage, équipé le cas échéant d'une tête émettrice, qui doit être placé en limite de propriété, de préférence sur le domaine public et, en cas d'impossibilité, en domaine privé à proximité immédiate de la limite de propriété et de manière accessible depuis le domaine public, ● le support du dispositif, ● le clapet anti-retour (sauf les disconnecteurs), y compris le joint entre le compteur et le clapet, sous condition qu'ils aient été fournis et posés par la Régie ● les scellés posés sur les divers éléments.

La Régie assure la garde, la surveillance, l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement situé sur le domaine public.

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement qui seraient situées à l'intérieur de sa propriété. Il est tenu d'informer la Régie de toute anomalie constatée sur ces éléments et de laisser accessible le branchement jusqu'au dispositif de comptage inclus afin de permettre à la Régie d'assurer l'entretien et les réparations du branchement et de s'assurer qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur cette partie du

branchement. L'abonné supporte les dommages pouvant résulter de cette partie du branchement s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence de sa part.

L'entretien et les réparations par la Régie de la partie du branchement qui serait en domaine privé ne comprennent pas : ● la remise en état des aménagements empêchant ou limitant l'accès au dispositif de comptage, ● les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné, ● la remise en état des lieux consécutive aux interventions. La fermeture de la fouille est assurée par la Régie dans la limite d'un remblai et d'un compactage des fouilles dans les règles de l'art à l'exclusion notamment des réfections de pelouses, d'enrobés, de plantations, de pavages et des travaux de terrassement supérieurs à 1,50 m de profondeur et de tout aménagement particulier de surface (murets, dallages, plantations...).

La Régie réalisera ces travaux en propriété privée en veillant à réduire dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens.

Aucune construction ou plantation de végétaux à haute tige ne pourra être réalisée sur le tracé du branchement, l'usager ou le propriétaire risquant en outre d'endommager le branchement ce qui entraînerait sa responsabilité.

En toutes circonstances, seule la Régie peut manoeuvrer le robinet sous bouche à clé.

#### 5.2 Branchement renouvelé

Dans le cas d'un renouvellement de branchement dont l'ancien dispositif de comptage était situé à l'intérieur de la propriété, la Régie procèdera au déplacement du compteur en limite de propriété, de préférence sur le domaine public et, en cas d'impossibilité, en domaine privé à proximité immédiate de la limite de propriété et de manière accessible depuis le domaine public. Le raccordement depuis le compteur en limite du domaine public jusqu'à l'installation intérieure de l'immeuble est à la charge du propriétaire. La Régie renouvelle le branchement depuis la conduite de distribution publique jusqu'au nouveau dispositif de comptage. Un coffret de comptage pourra éventuellement être installé par la Régie : le propriétaire conserve cependant la charge et la responsabilité des travaux de maçonnerie de la niche de comptage.

#### 5.3 Cas particulier de branchement neuf

En règle générale, il sera établi un seul branchement à usage domestique par immeuble, qu'il s'agisse d'une construction ou d'un terrain non encore alimenté en eau potable, ou d'une construction ou d'un terrain déjà alimenté mais dont le branchement est abandonné ou vétuste. Dans tous les cas, tous les travaux d'installation du

branchement et du dispositif de comptage sont à la charge du demandeur.

Le diamètre du branchement sera fixé après concertation avec le demandeur, en fonction de l'importance du débit instantané maximal souhaité.

Le tracé précis du branchement ainsi que l'emplacement du compteur sont fixés par la Régie de manière à permettre un fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation et en fonction des besoins exprimés par le demandeur.

Le branchement est réalisé sur demande par la Régie, qui présente au demandeur un devis détaillé des travaux établi sur la base du bordereau des prix. Le paiement total du raccordement incluant les frais de gestion du dossier doit être honoré à la signature du devis. Les travaux seront ainsi réalisés à réception de la totalité du règlement (100%).

#### **5.4 Cas d'installations privatives collectives avec ou sans dispositif de comptage**

Dans le cas d'installations privatives existantes sans dispositif de comptage, la Régie procédera à la pose du dispositif de comptage en limite du domaine public et, en cas d'impossibilité, en domaine privé au plus près de la canalisation publique et/ou du domaine public.

Si ces installations privatives desservent plusieurs habitations, la Régie procédera à la pose d'un compteur général. La répartition des consommations relèvera de la responsabilité des usagers desservis.

Pour les immeubles collectifs ayant fait l'objet d'une individualisation des contrats d'abonnements, les réseaux et colonnes montantes qui desservent les logements aux différents étages et qui relient le compteur général aux compteurs individuels, ne font pas partie du branchement de l'immeuble. Elles constituent un réseau privé de distribution, quel que soit le régime de propriété des compteurs individuels.

#### **Article 6 - Branchement à usage agricole**

L'abonné peut demander la pose d'un compteur agricole. Cette demande est réservée exclusivement aux professionnels de l'activité étant affiliés à la MSA et fera l'objet d'un branchement distinct du branchement domestique.

Toute demande d'eau agricole fera l'objet d'une étude approfondie du besoin d'irrigation par la Régie afin de concilier parfaitement l'usage prioritaire d'eau potable et l'usage d'eau agricole, au regard de la disponibilité de la ressource en eau sollicitée.

Ce compteur permettra de comptabiliser l'eau réservée à l'usage agricole, à l'irrigation pratiquée ou à tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement collectif.

Dans cette hypothèse, l'abonné s'engage à ne pas interconnecter les installations domestiques au réseau alimenté par ce branchement agricole. Il lui appartient de veiller, sous sa responsabilité, à ce que l'eau consommée sur ce branchement agricole ne puisse pas générer de rejets dans le système d'assainissement collectif. Dans l'hypothèse où l'abonné utiliserait le branchement agricole pour un autre usage, il s'exposerait aux sanctions prévues à l'article 34.

Les conditions d'établissement et de mise en service du branchement agricole sont celles définies dans le présent chapitre. La Régie peut refuser la demande d'un branchement agricole en cas de contrainte de disponibilité de la ressource en eau ou de pression insuffisante.

Les tarifs de l'eau agricole sont fixés dans le bordereau des prix. Le paiement total du raccordement incluant les frais de gestion du dossier doit être honoré à la signature du devis. Les travaux seront ainsi réalisés à réception de la totalité du règlement (100%).

#### **Article 7 - Modification ou déplacement du branchement**

La modification ou le déplacement d'un branchement public peut être demandé par l'abonné et réalisé, après accord, par la Régie. Lorsque la demande est acceptée, il y est donné suite dans les mêmes conditions que lors de la réalisation d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

#### **Article 8 - Raccordement au réseau public des lotissements et des opérations groupées de construction**

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de constructions sont mis en place dans les conditions fixées par la Régie.

La Régie peut refuser la fourniture de l'eau lorsque le réseau d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction n'a pas été réalisé conformément à ces dispositions.

Les frais de raccordement au réseau public sont à la charge du demandeur et les travaux réalisés par la Régie.

Lorsque des canalisations privées sont intégrées dans le patrimoine du service public de distribution d'eau, elles deviennent sa propriété sans indemnité. La Régie en assure dès ce moment l'entretien dans les mêmes conditions que pour les autres éléments du réseau public, telles que définies dans le présent règlement.

Des travaux ne peuvent être effectués au-dessus ou à proximité de ces canalisations sans que la Régie en ait été informée et ait donné son accord préalable par écrit.

### **Article 9 - Fermeture et ouverture du branchement à la demande de l'abonné**

Les frais relatifs à la fermeture et à l'ouverture de l'alimentation en eau sont à la charge de l'abonné. Ils sont fixés forfaitairement dans le bordereau des prix.

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

Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en présence de l'abonné ou avec autorisation préalable et expresse de ce dernier.

## **3. Chapitre 3 - Installations privées des abonnés**

### **Article 10 - Définition des installations privées**

Les installations privées de l'abonné comprennent :

- les canalisations d'eau et leurs accessoires situés en aval du dernier élément constitutif du branchement, à l'exception du dispositif de comptage individuel,
- les appareils reliés à ces installations privées.

### **Article 11 - Règles générales concernant les installations privées**

Les installations privées des abonnés ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous la responsabilité de la Régie.

Les installations privées des abonnés ne doivent pas être susceptibles d'altérer la qualité de l'eau ou d'endommager les installations publiques et doivent être conformes à la réglementation en vigueur.

Les abonnés sont seuls responsables des dommages causés par le fonctionnement de leurs installations privées aux installations publiques de distribution d'eau potable, aux agents de la Régie ou à des tiers. Toute installation d'un surpresseur doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la Régie et être soumise à son accord.

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite, selon les modalités fixées par l'article R1321-59 du code de la santé publique. La Régie peut mettre tout abonné en demeure d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation privée, ou d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où l'appareil endommage ou risque d'endommager le branchement ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés ou un danger pour son personnel.

En cas d'urgence, la Régie peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés ou pour préserver la sécurité de son personnel.

### **Article 12 - Abonnés utilisant d'autres ressources en eau**

Tout abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avvertir la Régie, cette dernière étant chargée du contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, conformément à la réglementation en vigueur.

A ce titre, la Régie doit pouvoir accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle. Les frais de contrôle sont à la charge de l'abonné. En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, la Régie enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. En l'absence de ces mesures, la Régie peut procéder à la fermeture du branchement.

Toute connexion entre les canalisations publiques et toute autre canalisation notamment celles faisant partie des installations privées définies à l'article 10, est formellement interdite.

### **Article 13 - Prévention des retours d'eau**

Tous les appareils faisant partie des installations privées des abonnés doivent être conformes à la réglementation et aux normes en vigueur pour empêcher les retours d'eau et être adaptés aux usages de l'eau de l'abonné.

Si des retours d'eau se manifestent néanmoins ou risquent d'entraîner une contamination de l'eau destinée à la distribution publique, la Régie appliquera les dispositions de l'article 34.

## **4. Chapitre 4 - Système de comptage**

### **Article 14 - Règles générales concernant les compteurs**

Le compteur, qui demeure la propriété de la Régie, est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur d'eau peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance. La Régie doit pouvoir accéder aux propriétés privées dans le cas où le dispositif de comptage est à l'intérieur de la propriété et pour les besoins de relevé, d'entretien et de renouvellement du compteur.

Pour les opérations d'entretien et de renouvellement du compteur, la Régie adresse une proposition d'avis de passage à l'abonné dans un délai minimum d'une (1) semaine. L'abonné a la possibilité d'informer la Régie de la modification souhaitée de la date de passage, avec un délai de

prévenance de quarante-huit (48) heures. Le nouveau rendez-vous, à l'initiative de l'abonné devra être dans une période de quinze (15) jours suivant la date initialement prévue, et aux heures ouvrables.

Les compteurs sont fournis, posés, vérifiés, relevés et renouvelés par la Régie dans les conditions définies au présent chapitre. Toutefois, l'abonné doit notamment protéger le compteur des risques de chocs et de gel, qu'il soit placé dans un bâtiment ou à l'extérieur. La Régie informe par tous moyens l'abonné des mesures à respecter pour prémunir le compteur du gel. De façon générale, l'abonné supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence ou de sa volonté délibérée. En cas de dommage, la Régie se réserve le droit d'engager des poursuites à son encontre.

Hormis les agents de la Régie ou de ses prestataires, personne n'est autorisé à procéder à une intervention sur les compteurs (dépose, déplacement, ...).

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par la Régie en fonction des besoins déclarés par l'abonné lors de la souscription du contrat d'abonnement.

#### **Article 15 - Remplacement des compteurs**

Les compteurs sont placés sous la responsabilité des abonnés qui doivent en assurer la protection. De façon générale, le partage de responsabilité entre l'abonné et la Régie sera organisé dans les conditions suivantes.

Le remplacement des compteurs (fourniture, dépose et pose) est effectué par la Régie sans frais supplémentaires pour les abonnés : ● à la fin de leur durée de fonctionnement normale, ● lorsqu'une anomalie de fonctionnement est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur.

Dans tous les autres cas, le remplacement des compteurs (fourniture, dépose et pose) est effectué aux frais des abonnés selon le tarif en vigueur, notamment suite à la destruction ou à la détérioration résultant d'interventions non autorisées telles qu'ouverture ou démontage du compteur, chocs extérieurs, introduction de corps étrangers, gel consécutif au défaut de protection normale que l'abonné aurait dû assurer, détérioration par retour d'eau chaude, etc.

Lorsque le gel du compteur intervient malgré les précautions prises par l'abonné, et sans qu'il y ait de sa part malveillance ou faute, la Régie supporte les frais de remplacement du compteur gelé.

Le remplacement des compteurs (fourniture, dépose et pose) est également effectué aux frais des abonnés lorsqu'ils en présentent la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à leurs besoins.

#### **Article 16 - Relevé des compteurs ou changement de compteurs**

Les abonnés peuvent à tout moment contrôler eux-mêmes la consommation indiquée au compteur.

La Régie doit procéder au minimum à un relevé des compteurs par an.

Les abonnés doivent accorder toutes facilités aux agents de la Régie pour effectuer les relevés ou les changements de compteur dans des conditions de sécurité conformes au code du travail.

Si, à l'époque d'un relevé, les agents de la Régie ne peuvent accéder au compteur, ils laissent sur place à l'abonné soit un avis de second passage, soit une carte relève à retourner complétée à la Régie dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de la date du passage. L'abonné peut également communiquer son index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la carte de relève.

En cas de second passage, si le relevé ne peut encore avoir lieu, sa consommation sera estimée sur la base de la consommation facturée au cours de la période équivalente de l'année précédente. La consommation sera alors régularisée à l'occasion du relevé suivant.

S'il n'existe pas de consommation de référence, l'estimation sera effectuée sur la base d'une consommation en fonction du diamètre du compteur défini selon les modalités fixées ci-dessous :

Calibre du compteur (mm)	Consommation de référence(m <sup>3</sup> /an)
15	120
20	450
25 - 30	1.200
40	3.000
50 à 65	4.000
Au-delà de 65	6.000

Si le relevé du compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, l'abonné est invité par lettre à permettre le relevé dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrables à compter de la date de réception du courrier. Si le relevé n'a pas pu être régularisé, la Régie estimera une consommation majorée de 30% selon les modalités fixées dans le tableau ci-dessus. Si l'abonné ne répond pas à la demande de la Régie, une mise en demeure sera envoyée à l'abonné pour le déplacement du compteur sur le domaine public à ses frais.

En cas d'arrêt du compteur depuis le relevé précédent, la consommation pendant la période concernée par l'arrêt est calculée au prorata temporis, sauf preuve contraire, sur la base de la consommation de l'année précédente ou, à défaut, sur la base des consommations déjà mesurées pendant l'année en cours si elles portent sur une durée suffisante.

Dans le cas où l'impossibilité d'accéder au compteur aurait pour conséquence d'empêcher la Régie de constater l'existence d'une fuite visible sur le branchement, la responsabilité de l'abonné sera engagée.

#### **Article 17 - Vérification et contrôle des compteurs par le distributeur d'eau**

Outre les contrôles prévus par la réglementation en vigueur, la Régie pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'elle le juge utile.

L'abonné a le droit de demander à tout moment le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué par un organisme habilité suivant une procédure agréée par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (service métrologie).

Si ce contrôle fait apparaître que le compteur répond aux prescriptions réglementaires, l'ensemble des frais est à la charge de l'abonné, selon le tarif fixé dans le bordereau des prestations. Dans le cas contraire, ils sont supportés par la Régie qui renouvellera à ses frais le compteur défaillant. La facturation de la consommation sera alors, s'il y a lieu, rectifiée à compter de la date du précédent relevé.

#### **Article 18 - Surveillance de sa consommation d'eau par l'abonné**

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées et notamment de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à des fuites, les surconsommations étant à sa charge. En cas de fuite exceptionnelle, l'abonné pourra bénéficier du dispositif prévu à l'article 26.6.

En cas de fuite dans ses installations privées, l'abonné doit se borner à fermer le robinet avant ou après compteur. En cas de fuite constatée sur le branchement, l'abonné doit immédiatement prévenir la Régie par tout moyen adapté.

## **5. Chapitre 5 – Abonnements**

#### **Article 19 - Conditions générales de la fourniture d'eau**

Toute personne physique ou morale pouvant justifier de sa qualité par un titre peut demander la fourniture d'eau. Dans le jour ouvré suivant la souscription d'un abonnement, la Régie est tenue de fournir de l'eau à tout demandeur disposant d'un branchement en bon état de fonctionnement.

Dans le cas où des travaux sont nécessaires sur une installation pour laquelle la distribution de l'eau a été interrompue, il sera en outre exigé du demandeur qu'il fasse réaliser à ses frais une analyse

bactériologique après compteur par un laboratoire agréé.

Lorsque l'accès à l'eau requiert l'exécution d'un branchement public neuf, un délai plus important sera nécessaire. Il sera porté à la connaissance du demandeur lors de la présentation du devis de réalisation du branchement.

Un contrat d'abonnement et un branchement distinct sont obligatoires pour chaque construction indépendante, même dans le cas d'un ensemble de constructions contiguës, sauf s'il s'agit de plusieurs constructions implantées sur une même propriété et ayant le même occupant ou le même usage.

Aucun contrat d'abonnement n'est accordé pour la desserte de constructions non autorisées ou non agréées (article L11112 du code de l'urbanisme).

Par ailleurs, la Régie peut refuser la souscription d'un abonnement ou limiter le débit d'alimentation en eau si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation publique.

#### **Article 20 - Souscription de l'abonnement**

Toute personne physique ou morale souhaitant être alimentée en eau potable doit souscrire auprès de la Régie un contrat d'abonnement. Les frais de souscription sont systématiquement appliqués (cf. grille tarifaire en vigueur), excepté lorsqu'il s'agit d'un transfert de contrat faisant suite à un décès : dans ce cas, aucun frais n'est appliqué.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usufruitiers, locataires ou occupants de bonne foi, sous réserve de la production au moment de la souscription d'un titre justifiant leur occupation légale des lieux pour lesquels l'alimentation en eau potable est demandée (notamment titre ou attestation notariée de propriété, bail). En cas de colocation, l'abonnement peut être souscrit par et au nom du propriétaire du lieu desservi, à charge pour lui d'en répercuter le coût à ses locataires.

Les contrats d'abonnements sont souscrits par courrier, téléphone, internet ou dans les locaux de la Régie. Il est envoyé à l'abonné un contrat d'abonnement, le règlement de service et le détail des tarifs applicables à la date de souscription de l'abonnement. La signature du contrat d'abonnement vaut acceptation du règlement de service et des tarifs.

A compter de la souscription d'un abonnement, l'abonné est redevable de paiement de frais d'accès au service, du volume d'eau consommé ou estimé comme tel par la Régie à compter de la date d'utilisation du service, ainsi que d'un abonnement et autres frais fixes facturés proportionnellement à la durée de jouissance décomptée en jours calendaires, outre les taxes et redevances y afférentes.

Hormis les contrats d'abonnements provisoires ou temporaires, le contrat d'abonnement est souscrit pour une période indéterminée tant que l'abonné n'a pas signalé son intention de le résilier, dans les conditions fixées à l'article 22.

Les informations fournies par l'abonné dans le cadre du contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au service de l'eau et éventuellement au service de l'assainissement.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné peut obtenir gratuitement dans les locaux de la Régie communication et rectification du dossier ou de la fiche le concernant.

**Droit de rétractation :**

Dans le cas de contrats conclus à distance ou hors établissement, l'abonné bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat d'abonnement dans les conditions énoncées à l'article L221-18 et suivants du code de la consommation. Un modèle de formulaire de demande de rétractation est joint au contrat d'abonnement. Toutefois, en application des dispositions de l'article L221-25 du code de la consommation, l'abonné peut faire une demande expresse sur support durable visant à commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. A cette occasion, il doit s'engager à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

## **Article 21 - Contrats d'abonnements particuliers**

### **21.1 Contrats d'abonnements domestiques et contrats d'abonnements agricoles**

Les abonnés sont par défaut des abonnés domestiques.

Certains abonnés sont cependant susceptibles de bénéficier du tarif agricole, selon des critères définis par la Régie.

La Régie a la charge de vérifier régulièrement le caractère effectif de l'activité agricole de l'abonné, en demandant communication des pièces justificatives de l'activité agricole définies par les instances susvisées. L'abonné doit fournir ces pièces justificatives dans un délai d'un (1) mois. A défaut, son contrat d'abonnement deviendra un contrat d'abonnement domestique.

### **21.2 Conditions particulières aux immeubles collectifs et aux lotissements**

Deux types de contrats d'abonnements sont proposés pour la fourniture en eau des immeubles collectifs et des lotissements.

#### Abonnement collectif unique

Un contrat d'abonnement collectif unique est souscrit pour l'ensemble de l'immeuble ou du lotissement par le propriétaire ou par le syndic de copropriété. Les consommations sont enregistrées par un compteur général placé sur le branchement et la facturation est assise sur les relevés de ce compteur. L'abonnement est soumis aux mêmes conditions que pour l'habitat individuel, précisant par ailleurs la modalité suivante : l'abonnement ou le forfait est dû par Unité de Logement (UL). Chaque habitation individuelle ou local d'activité non domestique est considéré comme une Unité de Logement. Dans les immeubles collectifs ou les résidences de plusieurs logements (appartements, maisons, villas, locaux professionnels) ne bénéficiant pas de l'individualisation et alimentés par un ou plusieurs compteurs généraux, chaque logement est considéré comme une Unité de Logement et se verra donc appliquer un abonnement. Pour les chambres d'hôtes, les gîtes et les campings, il est défini une unité de logement par bungalow/mobil home, par appartement individuel ainsi qu'un nombre d'UL selon le nombre d'emplacements. Pour les complexes hôteliers, il est défini un nombre d'UL selon le nombre de chambres et/ou d'appartements. Le nombre d'abonnements facturés correspond ainsi au nombre d'unités de logement déterminé, sur la base tarifaire en vigueur d'un abonnement et selon le diamètre du compteur.

#### Abonnement individuel en habitat collectif ou en lotissement

Le propriétaire ou le syndic de copropriété d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements peut demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de logements, conformément à la réglementation en vigueur.

Les conditions de mise en place et les modalités de fonctionnement des abonnements individuels et de l'abonnement collectif sont indiquées en annexe.

### **21.3 Abonnement pour fourniture d'eau temporaire :**

L'abonnement de chantier est un abonnement consenti pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau.

Les conditions d'établissement et de mise en service du branchement sont celles définies au chapitre 5.

L'abonnement de chantier est consenti aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers des immeubles collectifs ou industriels.

L'ensemble des frais liés à la souscription de l'abonnement de chantier et la facture d'eau sont à la charge de l'entreprise demandeuse. A la fin du chantier, l'abonnement de chantier est résilié au profit d'un nouveau contrat d'abonnement à souscrire par le propriétaire.

Concernant les frais de branchement, trois cas sont à envisager : ● l'utilisation de l'ancien branchement de la parcelle si la Régie juge que la canalisation de branchement est dans un état permettant sa réutilisation, à la condition que le diamètre du

branchement existant soit dimensionné au débit maximum instantané demandé et que la Régie puisse le remettre en service sans risque. Il est alors procédé à l'installation d'un compteur de chantier, puis à la suppression du branchement à la fin du chantier par la Régie aux frais de l'entreprise ; ● la réalisation d'un branchement spécifique pour le chantier, l'installation d'un compteur de chantier et la suppression du branchement à la fin du chantier, par la Régie, aux frais de l'entreprise. L'ensemble sera dimensionné en fonction du débit maximum instantané demandé par l'entreprise ; ● la réalisation du branchement définitif de l'immeuble et la mise en place du compteur définitif, aux frais du propriétaire. Toutefois, pendant toute la durée des travaux, la consommation relevée au compteur sera à la charge de l'entreprise. Le compteur sera relevé à la demande de résiliation effectuée par l'entreprise en fin de chantier, pour facturation et solde de tout compte.

#### **21.4 Lutte contre l'incendie - installations privatives**

Pour alimenter les installations privatives de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndic de copropriété doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à la Régie. Sa réalisation doit être compatible avec le bon fonctionnement du réseau public. Un abonnement spécifique est alors consenti à cet effet, pour chacun des branchements « incendie » desservant l'établissement concerné. Ces branchements sont munis d'un dispositif de comptage adapté.

L'abonné ne peut utiliser ce branchement pour tout autre besoin que la défense incendie. La distribution intérieure raccordée sur le branchement de secours contre l'incendie ne doit comporter aucune autre prise que celle des appareils ou robinets nécessaires au puisage de l'eau destinée à combattre les incendies, effectuer les essais ou opérer la vidange des conduites.

Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche et la pression de l'eau de ses appareils de lutte contre l'incendie.

Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, l'abonné doit en informer la Régie trois (3) jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, la Régie doit en être informée immédiatement sans que cette information puisse engager sa responsabilité.

#### **Article 22 - Résiliation du contrat d'abonnement**

L'abonné peut présenter à tout moment une demande de résiliation en informant la Régie par téléphone ou courrier. Les frais de résiliation sont systématiquement appliqués (cf. grille tarifaire en vigueur), excepté lorsqu'il s'agit d'un transfert de contrat faisant suite à un décès : dans ce cas, aucun frais n'est appliqué.

L'abonnement prend fin dans un délai qui ne peut excéder quinze (15) jours à compter de la date de réception de la demande. En cas de résiliation du contrat d'abonnement avant l'échéance de facturation, la Régie effectue un relevé du compteur.

L'index peut être fourni par l'abonné après vérification par la Régie de la cohérence des consommations.

La cessation du contrat d'abonnement de même que la souscription d'un nouveau contrat sont susceptibles de donner lieu au paiement par l'abonné de frais de fermeture ou d'ouverture de branchement dès lors que la fermeture du branchement par la Régie a été effective. Le prix de ces prestations est défini dans le bordereau des prix.

Dans tous les cas, l'abonné doit payer : ● les frais d'abonnement au prorata temporis pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation, ● les frais correspondants au volume d'eau réellement consommé.

Tant que la résiliation n'est pas effective, le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Lorsqu'un ancien abonné dont le contrat d'abonnement a pris fin en application du présent article sollicite à nouveau la fourniture de l'eau pour la même installation, sa requête est traitée comme une nouvelle demande de contrat d'abonnement nécessitant le cas échéant la pose d'un dispositif de comptage. Les frais engagés par cette opération sont à la charge du demandeur sur la base du tarif indiqué dans le bordereau des prix.

#### **Dans le cas de succession.**

Dès lors que la Régie est informée du décès d'un de ses abonnés :

**Cas 1 :** la Régie procède à la résiliation d'office de l'abonnement à la date à laquelle elle est informée du décès et déclenche l'interruption de la fourniture d'eau. Les héritiers et/ou ayants droits sont responsables, solidairement et indivisiblement, de toutes les sommes dues jusqu'à cette date, en vertu de l'abonnement initial.

**Cas 2 :** sauf demande contraire des héritiers et/ou ayants droits auquel cas l'abonnement se poursuit. Dans ce cas, ceux-ci sont subrogés dans les droits et obligations de l'abonné envers la Régie. Le contrat est maintenu actif et les héritiers et/ou ayants droit restent redevables des sommes dues au service aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement. Dans ce cas, le contrat sera mis au nom de la succession ou d'un héritier/ayant droit.

**Cas 3 :** la reprise du contrat peut être faite par le propriétaire du bien (à sa demande) si le défunt était son locataire.

## 6. Chapitre 6 - Tarifs et paiements

### Article 23 - Fixation des tarifs

Tout abonné a le droit de consulter les délibérations qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement, le bordereau des prestations et des travaux délibérés par le Conseil d'Administration de la Régie.

### Article 24 - Paiement des fournitures d'eau

La facture d'eau est établie conformément à la réglementation et se décompose, à titre d'information, en trois parts : ● le coût de la production et de la distribution de l'eau qui inclut l'abonnement, facturé d'avance au prorata temporis en fonction du diamètre du compteur (en mm) souscrit dans le contrat, ● le coût de la collecte des eaux usées, de leur transport et de leur traitement (cf. règlement du service de l'assainissement), ● des redevances instituées par divers organismes publics.

La facture d'eau est composée de la somme de ces coûts majorés de la T.V.A.

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

La partie du tarif de fourniture d'eau calculée en fonction de la consommation de l'abonné est due dès le relevé du compteur.

La Régie est susceptible de facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période antérieure de référence, dans les quatre cas suivants :

● factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle, ● factures intermédiaires pour les abonnés faisant l'objet d'une procédure de règlement ou de liquidation judiciaire, ● en cas de non-accès au compteur lors du passage d'un agent en vue de procéder au relevé, ● en cas de constat de défaut du bon fonctionnement du compteur.

Pour les communes ne disposant pas de compteurs abonnés, la facture est établie sur un forfait de 120 m<sup>3</sup>/an/abonné.

### Article 25 - Paiement des autres prestations

Le tarif des autres prestations est détaillé dans le bordereau des prix. Le paiement intervient sur présentation des factures établies par la Régie.

## Article 26 - Modalités de paiement

### 26.1 Délais de paiement

Toute facture est payable dans son intégralité dès réception et dans tous les cas avant la date limite de paiement mentionnée sur cette dernière.

Le règlement partiel d'une facture n'est pas autorisé. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Les modes de paiement offerts aux abonnés sont indiqués sur la facture.

### 26.2 Retard de paiement

Si le règlement de la facture n'intervient pas dans un délai de quinze (15) jours suivant sa date limite de paiement, une lettre de relance simple est adressée à l'abonné. Le montant de la facture est majoré d'une somme forfaitaire (frais de relance) définie au bordereau de prix.

Lorsque la facture n'est pas acquittée dans un délai de quarante (40) jours suivant sa date d'émission, la Régie adresse une mise en demeure de payer. Le montant de la facture est majoré en sus du montant d'intérêts de retard sur les sommes dues au jour de l'envoi de la mise en demeure de payer jusqu'à complet règlement, calculés sur la base du taux d'intérêt légal majoré de 5 points.

### 26.3 Réclamations et litiges de consommateur

#### ● **Règlement des réclamations**

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle/ abonnés de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement pour demander que votre dossier soit examiné.

#### ● **Règlement des litiges de consommateur**

Si vous avez écrit à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et si dans le délai de deux mois, aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige aux coordonnées ci-après :

[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

Médiation de l'eau - BP 40463

75366 PARIS CEDEX 08

### 26.4 Difficultés de paiement

Les abonnés se considérant en difficulté de paiement doivent en informer la Régie avant la date limite de paiement mentionnée sur la facture. Au vu

des justificatifs fournis, il pourra alors être accordé des délais de paiement échelonnés.

Si ces mesures s'avèrent insuffisantes, la Régie oriente ces personnes vers les services sociaux compétents pour examiner leur situation.

### **26.5 Défaut de paiement**

En cas de non-paiement de sa facture, l'abonné défaillant s'expose aux poursuites légales intentées par la Régie.

### **26.6 Écrêtement des factures liées à une augmentation anormale de la consommation d'eau potable dans les locaux d'habitation**

A l'occasion du relevé de compteur, lorsque la Régie constate une augmentation anormale du volume consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, elle en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. En complément de cette information, la Régie indique à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

A défaut pour la Régie d'avoir informé l'abonné dans les conditions prévues par le code général des collectivités territoriales, ce dernier n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

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

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente à la Régie, dans le délai d'un (1) mois à compter de l'information faite par ce dernier dans les conditions prévues aux alinéas précédents, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

Ces dispositions s'appliquent aux titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau potable d'un local situé dans un immeuble individuel ou collectif. Les fuites susceptibles d'être prises en compte pour l'écrêtement d'une facture sont les fuites des canalisations de distribution d'eau potable après compteur qui alimentent les pièces de ce local.

En revanche, la Régie ne peut accorder à un abonné un écrêtement de la facture lorsque la demande présentée ne correspond pas aux

conditions fixées par le code général des collectivités territoriales ou par le présent règlement. La Régie peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à un contrôle, la Régie engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un (1) mois à la Régie de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Cette vérification se fait dans les conditions prévues par l'article 18 du présent règlement.

L'abonné n'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 la Régie, et après vérification que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

## **7. Chapitre 7 - Perturbations de la fourniture d'eau**

### **Article 27 - Interruption de la fourniture d'eau**

Les abonnés ne peuvent réclamer aucune indemnité à la Régie pour les interruptions ou perturbations de la fourniture de l'eau d'une durée inférieure à quarante-huit (48) heures, résultant notamment de la réalisation de travaux sur le réseau ou les ouvrages de distribution d'eau, du gel, de la sécheresse, d'incendie ou de toute autre cause considérée comme un cas de force majeure.

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

Aucune indemnité ne peut être par ailleurs demandée en cas de variations de pression, pour la présence d'air dans les conduites ou pour la mise en suspension de particules dans les conduites résultant de ces événements.

La Régie avertit les abonnés au moins deux (2) jours à l'avance par tous moyens adaptés lorsqu'elle procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles et programmés. Pendant tout l'arrêt, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. En cas d'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter la détérioration des appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée.

Dans tous les cas, la Régie s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rétablir la fourniture de l'eau dans les délais les plus courts possibles.

### **Article 28 - Variations de pression**

Il appartient aux abonnés de s'informer de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin de s'adapter à la pression qui en résulte, notamment pour la pose de réducteurs de pression.

La Régie est tenue de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression au branchement qui ne pourra être inférieure à 1.5 bar, exception faite des situations altimétriques incompatibles. Les périodes d'ouverture des bouches de lavage ou d'incendie ne constituent pas des périodes de service normal. En dépit des efforts de la Régie, les abonnés ne peuvent par ailleurs exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal,
- une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures, lorsqu'ils en ont été informés au moins cinq (5) jours à l'avance par la Régie.

#### **Article 29 - Restrictions à l'utilisation de l'eau et modification des caractéristiques de distribution**

En cas de ressources insuffisantes pour servir les différents usages, la Régie, en liaison avec les autorités compétentes, peut imposer, dans l'intérêt général et en fonction des possibilités de distribution, des limitations à la consommation d'eau, des restrictions à son utilisation, des modifications du réseau de distribution et de pression sans que sa responsabilité puisse être engagée. La Régie veille à ce que les abonnés soient informés de ces modifications.

#### **Article 30 - Restrictions à l'utilisation de l'eau en cas de lutte contre l'incendie**

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

#### **Article 31 - Eau non conforme aux critères de potabilité**

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par le code de la santé publique, la Régie est tenue : ● de communiquer aux abonnés par tous moyens adaptés toutes les informations émanant des autorités sanitaires en fonction de la nature et du degré du risque afin de leur permettre de prendre toutes les précautions nécessaires, ● de mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

Conformément au code de la santé publique, la conformité de l'eau s'apprécie au point où elle sort des robinets qui sont normalement utilisés pour la consommation humaine. La Régie n'est pas responsable de la dégradation de la qualité due

aux installations privées des abonnés définies au chapitre 3.

## **8. Chapitre 8 - Dispositions d'application**

### **Article 32 - Approbation du règlement et modifications**

Le présent règlement, qui abroge toutes les dispositions antérieures, entre en vigueur dès son approbation par le Conseil d'administration de la Régie.

Le règlement est remis aux abonnés à la souscription du contrat d'abonnement. Les abonnés seront informés de toute modification apportée au règlement par tous moyens adaptés, notamment à l'occasion de l'envoi de leur facture d'eau.

### **Article 33 - Dispositions en cas de non-respect des prescriptions du présent règlement**

Les agents de la Régie sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire toutes vérifications et à constater tout manquement au présent règlement.

Sans préjudice d'éventuelles poursuites pénales, le non-respect du présent règlement donne lieu à l'application de frais et/ou pénalités dont les montants sont indiqués dans le bordereau des prix, en cas : -de prise d'eau frauduleuse, cette pénalité s'ajoutant au paiement du volume d'eau consommé estimé par la Régie, ● d'utilisation d'appareils interdits, ● de manœuvre de robinets et de vannes sur le réseau non autorisée, ● de retour d'eau dans le réseau public.

Ces frais et pénalités peuvent être recouverts sur la facture d'eau.

En outre, si la nature des manquements au présent règlement le justifie et/ou en cas de persistance du manquement en dépit d'une précédente sanction, la Régie peut réduire l'alimentation pour les seuls besoins minima, après mise en demeure restée sans effet à l'issue d'un délai de quinze (15) jours. Cette réduction peut être décidée jusqu'à la cessation du manquement.

Lorsque la Régie envisage de prendre une sanction, elle en avise préalablement l'abonné par courrier, ce dernier valant mise en demeure. L'abonné dispose d'un délai de quinze (15) jours pour présenter ses observations par écrit.

Par ailleurs, en cas de danger grave et imminent, le branchement peut être fermé sans préavis, à titre conservatoire. En complément, elle se réserve le cas échéant le droit d'engager des poursuites judiciaires.

En cas de découverte de l'existence d'une alimentation non autorisée sur le réseau de distribution publique d'eau potable, le contrevenant s'expose à des poursuites en dommages et intérêts

devant le tribunal compétent, fondées notamment sur les articles L311-1, L322-1 et R635-1 du code pénal et L13244 du code de la santé publique.

Ces dispositions s'appliquent à tous les abonnements (ordinaires, temporaires...).

#### **Article 34 - Litiges**

Les contestations auxquelles peut donner lieu l'application et l'exécution du présent règlement seront portées devant les juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile.

#### **Article 35 - Application du règlement de service**

La Régie est chargée de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du Président de son Conseil d'administration.

#### **Article 36 - Protection des données personnelles**

Conformément à la loi « informatique et libertés ». Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGDP).

Les informations recueillies auprès des abonnés sont enregistrées dans un fichier informatisé par la Régie ; La base légale du traitement de ces données est liée à l'activité de gestion de la facturation et de suivi de la clientèle des services de l'eau et de l'assainissement assurés par la Régie des Eaux Alpes Azur Mercantour (accueil téléphonique, interventions clients, informatique, facturation, encaissement et recouvrement). Les informations requises sur les différents formulaires (en ligne sur la page internet [www.reaam.fr](http://www.reaam.fr), le portail abonnés <https://portailabonnes.smiage.fr> ou en version papier) doivent obligatoirement être fournies. Dans le cas contraire, la demande ne pourra pas être traitée par le service.

Les données collectées seront communiquées aux seuls destinataires suivants :

La direction d'exploitation dans le cadre des demandes de création de branchement et toutes interventions sur les points de branchement. Le service clientèle dans le cadre de son activité de gestion de contrat. Le payeur départemental dans le cadre de la régie de recettes. Les prestataires, sous-traitants et délégataires de la régie dans le cadre des interventions clients.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données. Vous pouvez également vous opposer au traitement de vos données mais aussi exercer votre droit à la portabilité de vos données.

Vos données sont conservées selon les phases d'archivages préconisées par la CNIL. Leur nécessité sera évaluée pour chaque traitement. Consultez le site [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter : [dpo@sictiam.fr](mailto:dpo@sictiam.fr).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

## **Annexe – Modalités d'individualisation des contrats de fournitures d'eau**

La mise en place des contrats d'abonnements individuels est conditionnée par le respect des prescriptions administratives, techniques et financières détaillées dans une convention spécifique, disponible pour les candidats à l'individualisation sur simple demande auprès de la Régie.

La demande d'individualisation des contrats d'abonnement est présentée par le propriétaire ou par le syndic de copropriété à la Régie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

La Régie adresse en retour les documents suivants :

- les prescriptions administratives et techniques nécessaires pour procéder à l'individualisation,
- un formulaire précisant la liste des pièces constitutives du dossier technique,
- un modèle de convention d'individualisation et de contrat collectif et individuel,
- les tarifs en vigueur,
- un exemplaire du présent règlement de service.

#### **Article 1 - Abonnement collectif et abonnement individuel d'immeuble**

Deux types d'abonnement sont souscrits dans le cadre de la mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau en habitat collectif.

##### ● L'abonnement individuel

Il est délivré pour chaque local d'habitation ou commercial. Le compteur du lot concerné comptabilise la consommation de chaque abonné individuel.

##### ● L'abonnement collectif

Il concerne la desserte générale de l'immeuble. Il est souscrit par le propriétaire ou le syndic de copropriété. Le compteur général comptabilise la consommation totale de l'immeuble à savoir la différence positive entre la consommation au compteur général de l'immeuble et la somme de tous les volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble.

L'individualisation est effectuée à la même date pour l'ensemble des contrats d'abonnements, collectifs et individuels.

Les nouveaux abonnés reçoivent un contrat d'abonnement comme tout abonné domestique défini à l'article 21.1.

## **Article 2 - Installation et statut des dispositifs de comptage**

La Régie fournit et pose les compteurs individuels. Si l'abonné dispose déjà de compteurs divisionnaires, la Régie exige leur dépose.

La Régie est chargée de l'entretien et du renouvellement de ces dispositifs. Elle est seule habilitée à intervenir sur ces dispositifs.

L'abonné peut, à tout moment, contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur.

La Régie ne peut être tenue responsable des variations de cette consommation et de leur surveillance.

Dans le cas où l'immeuble est équipé d'une installation technique collective (chaufferie, surpresseur, ...) pour laquelle la réglementation impose l'isolement par un dispositif anti-retour d'eau spécifique, l'installation dudit dispositif est assurée par le propriétaire ou le syndic de copropriété, à ses frais et sous sa responsabilité.

L'entretien du dispositif anti-retour est assuré par une entreprise agréée sous la responsabilité du propriétaire ou du syndic de copropriété. Une copie du certificat annuel attestant des opérations d'entretien réalisées par cette entreprise est adressée par le propriétaire ou le syndic de copropriété à la Régie.

Si le propriétaire ou le syndic de copropriété souhaite effectuer des modifications sur les dispositifs de comptage, celles-ci seront réalisées par la Régie selon le barème des tarifs en vigueur.

## **Article 3 - Responsabilité en domaine privé de l'immeuble**

**3.1** En ce qui concerne les parties communes et les locaux collectifs de l'immeuble

La Régie est chargée de l'entretien et du renouvellement des dispositifs de comptage individuels.

Le propriétaire ou le syndic de copropriété, en tant qu'abonné collectif : ● a la garde et la surveillance de toutes les installations situées en parties communes de l'immeuble, y compris les installations entretenues par la Régie (dispositifs de comptage individuels) ; il est seul responsable de tous les dommages causés sur ces installations, hormis ceux causés du fait de la Régie. A ce titre, il est notamment tenu d'informer sans délai la Régie de toute anomalie constatée sur les installations communes de communication ou les dispositifs de comptage individuels situés dans les parties communes ; ● est responsable de l'entretien, du

renouvellement et de la conformité permanente avec les prescriptions techniques des installations intérieures collectives, hormis les dispositifs de comptage individuels. Il est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine l'existence de ces installations ou leur défaut d'entretien. Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et le débit de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble ; ● est tenu de respecter l'ensemble des obligations du présent règlement. Il s'engage notamment à garantir l'accès des agents de la Régie à l'intérieur de l'immeuble pour permettre le relevé, la vérification et l'entretien du compteur général et des compteurs individuels accessibles depuis les parties communes, ainsi que les arrêts de service nécessaires. En cas de protection de l'immeuble par digicode ou autre procédé, il garantit un accès sur rendez-vous aux représentants de la Régie. À défaut, les dispositions du présent règlement relatives aux compteurs non accessibles s'appliquent. Il est tenu d'informer la Régie lors des départs et arrivées des occupants de l'immeuble ; ● est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'utilisateur. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable de la Régie, seule habilitée à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques à respecter pour éviter les nuisances sur le réseau public. La Régie est en droit d'interrompre la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de dégrader la qualité ou la pression de l'eau du réseau public.

### **3.2 Parties privatives**

Le propriétaire ou le syndic de copropriété fait son affaire auprès des abonnés individuels de la répartition des responsabilités de surveillance, d'entretien et de renouvellement des installations intérieures situées en aval des compteurs individuels, suivant les règles de droit ou contractuelles en vigueur dans l'immeuble, visant à s'assurer notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, le débit et la pression de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.

### **3.3 Installations intérieures privatives**

La Régie n'est pas tenue d'intervenir sur les installations intérieures privatives.

La Régie n'est pas responsable des dommages résultant d'un sinistre ayant son origine dans ces installations, ni des altérations de la qualité, de la pression et du débit de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble résultant de leur existence ou de leur défaut d'entretien.

La Régie ne pourra être tenue pour responsable des pollutions ou dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'existence, l'état ou le fonctionnement des installations intérieures de l'immeuble, notamment celles qui pourraient provenir d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des dispositions particulières (échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs,...).

Il en est de même des dégradations de la qualité de l'eau résultant de phénomènes de corrosion affectant les installations intérieures ou de la configuration des réseaux intérieurs. Toutes les installations nécessaires pour éviter de tels incidents sont réalisées et entretenues par le propriétaire ou le syndic de copropriété à ses frais et sous sa responsabilité.

Le propriétaire ou le syndic de copropriété doit se conformer aux dispositions légales et réglementaires en matière de santé publique concernant la qualité de l'eau. À cet effet, figurent dans les prescriptions techniques remises initialement au propriétaire certaines recommandations permettant de respecter lesdites dispositions, en particulier pour le plomb. À cette fin, il est recommandé de limiter tout contact entre l'eau et les parties en plomb des canalisations, ce qui peut exiger le remplacement des parties en plomb de ces canalisations.

En cas de changement d'abonné, si l'ancien occupant a mis fin à son abonnement et si un nouvel occupant ne souscrit pas un abonnement à partir de la même date, il appartient au propriétaire ou au syndic de copropriété de prendre les mesures concernant l'alimentation en eau du logement jusqu'à l'arrivée d'un nouvel occupant. Le propriétaire ou le syndic de copropriété est responsable des conséquences des dommages occasionnés par ces consommations.

#### **Article 4 - Obligations des abonnés individuels**

Les abonnés individuels sont tenus de respecter l'ensemble des obligations incombant aux abonnés domestiques dans le cadre du présent règlement.

#### **Article 5 - Résiliation de l'abonnement collectif**

Le propriétaire ou le syndic de copropriété peut demander la résiliation de l'abonnement collectif par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout autre moyen présentant les garanties équivalentes, sous réserve d'un préavis de deux (2) mois.

Cette résiliation ne peut intervenir qu'après la résiliation de la totalité des abonnements individuels. Il appartient donc à chaque abonné individuel de demander à la Régie la résiliation de son contrat d'abonnement. La résiliation de l'abonnement collectif entraîne la transformation immédiate de l'abonnement collectif en abonnement collectif unique.

Aucun titulaire d'abonnement individuel n'est en droit, pour ce motif, d'exercer de recours contre la Régie.

Dans tous les cas, la transformation immédiate de l'abonnement collectif en abonnement collectif unique se fera à l'issue des relevés des index des compteurs individuels et du compteur général effectués le même jour.

Lors de la résiliation, les compteurs individuels seront soit déposés par la Régie aux frais du propriétaire ou du syndic de copropriété, soit rachetés par ce dernier, la valeur étant calculée sur la base du prix d'un dispositif neuf diminué de la part amortie, égale à 1/10 de la valeur à neuf par année écoulée depuis la pose du compteur.