

# REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU

**Le règlement du service** désigne le document établi par la collectivité et adopté par délibération du 30/11/2021 ; il définit les obligations mutuelles de RDE 24 et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

- **la collectivité** désigne **Le Syndicat Mixte Des Eaux de la Dordogne (SMDE 24)**, en charge du Service de l'Eau.

- **le distributeur d'eau** désigne la **Régie Des Eaux de la Dordogne (RDE24)** qui a en charge l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement du service.

## 1- Le Service de l'Eau

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

### 1.1 La qualité de l'eau fournie

RDE 24 est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

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

Vous pouvez consulter les informations qualité sur [www.rde24.fr](http://www.rde24.fr).

### 1.2 Les engagements de RDE 24

En livrant l'eau chez vous, RDE 24 vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- une information régulière sur la qualité de l'eau, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- une pression minimale de **0.3 bars** au niveau de votre compteur.,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de **8 jours** en réponse à toute demande pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de **2 heures**,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau avec un **délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures** en cas d'urgence,

- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) **du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h** pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions,
- une réponse écrite à vos courriers dans **les 15 jours** suivant leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau ou sur votre facture,
- Les permanences à votre disposition dans les conditions suivantes :

|  |                      |                                 |
|--|----------------------|---------------------------------|
| Lalinde – Av Jean Moulin               | Du Lundi au Jeudi    | De 9h00 à 12h et de 13h30 à 17h |
|  | Vendredi             | De 9h00 à 12h                   |
| Sy Jory de Chalais<br>1 Rue de la Paix | Du Lundi au vendredi | De 9h00 à 12h                   |
| Le Bugue – 92 Avenue de la Gare        | Du Lundi au Jeudi    | De 9h00 à 12h et de 13h30 à 17h |
|  | Vendredi             | De 9h00 à 12h                   |

- pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - l'envoi du devis sous **15 jours** après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
  - la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les **30 jours** après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
  - une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard 14 jours après votre demande ou **3 jours ouvrés** dans le cas d'une demande d'ouverture expresse (Cf annexe 2) ; lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.
- une fermeture de branchement dans un délai **de 3 jours ouvrés** à votre demande, en cas de départ.

### 1.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif de protection ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public et en particulier, la vanne de fermeture du branchement sous

bouche à clé, le robinet situé avant votre compteur, les poteaux et bouches d'incendie ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après 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 risque sanitaire, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de RDE 24 ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

Vous devez prévenir RDE 24 en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

#### **1.4 Les interruptions du service**

RDE 24 est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau. Dans toute la mesure du possible, RDE 24 vous informe **24 heures** à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

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

RDE 24 ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident, une casse du réseau ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant **72 heures**, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à **48 heures**, RDE 24 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**.

#### **1.5 Les modifications prévisibles et restrictions du service**

Dans l'intérêt général, RDE 24 peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, RDE 24 doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, RDE 24 a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

#### **1.6 En cas d'incendie**

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à RDE 24 et au service de lutte contre l'incendie.

## **2- Votre contrat**

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

#### **2.1 La souscription du contrat**

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande expresse, auprès de RDE 24, par courrier, dans ses bureaux ou sur l'agence en ligne. Les demandes téléphoniques sont conditionnées à l'envoi postérieur d'un élément écrit.

Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, collectif industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavages, ...).

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par RDE 24.

Il comprend :

- le règlement du service ;
- un contrat d'abonnement à compléter et à retourner signé à RDE 24 ;
- une demande expresse d'exécution du service ;
- les informations précontractuelles ;
- le formulaire de rétractation,

Il vous appartient de les renvoyer dûment signés à RDE 24 par courrier ou par mail.

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément à l'article L121-21-5 du Code de la Consommation. Vous vous engagez à payer les prestations, votre consommation d'eau et votre abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au Service de l'Eau de votre décision de vous rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Votre 1<sup>ère</sup> facture correspondra :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours par mois indivisible ;
- aux frais d'accès au service d'un montant indiqué au barème joint en annexe,
- aux frais d'ouverture du branchement indiqués ci-après, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est réduit ou suspendu sous réserve de la réglementation.

Votre contrat prend effet :

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

L'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès de RDE 24 vous sera remis dans l'un des bureaux d'accueil, par mail ou par courrier.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique (cf article 2.6).

### **2.2 Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la souscription du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat à RDE 24 au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe, mais ce n'est pas obligatoire.

### **2.3 La résiliation du contrat**

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple. La résiliation est à l'initiative de l'abonné hors cas du non-respect des règles d'usage. Vous êtes redevable de la redevance (abonnement et consommation) tant que vous n'avez pas résilié votre contrat d'abonnement. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de RDE 24 dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée. **Attention** : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention RDE 24. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

RDE 24 peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

### **2.4 Si vous résidez en habitat collectif**

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire, ou son représentant, d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé). Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'annexe 1 jointe au présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'annexe 2 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

### **2.5 En cas de déménagement**

En cas de déménagement, si votre successeur signe un contrat avec une demande expresse d'exécution du service, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez à la RDE 24 un relevé de compteur contradictoire.

### **2.6 Protection des données personnelles**

Les données personnelles recueillies par RDE 24 le sont dans le cadre strict de la fourniture des services d'eau potable et d'assainissement. Ces données ne font l'objet d'aucun usage commercial. Elles sont conservées selon les critères légaux en vigueur et sont traitées uniquement par les personnels de RDE 24 et du trésor public.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 25/05/2018 et à la Loi relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation des traitements, à la suppression des données vous concernant.

Si vous souhaitez exercer vos droits, veuillez-vous adresser à l'ATD 24, 2 place Hoche, 24000 PERIGUEUX ou [atd24.rgpd@atd24.fr](mailto:atd24.rgpd@atd24.fr)

## **3- Votre facture**

*Sauf pour les abonnés mensualisés, vous recevez, en règle générale, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.*

### **3.1 La présentation de la facture**

Votre facture papier ou numérique comporte, pour l'eau potable :

- une partie fixe (abonnement)
- une partie variable en fonction de la consommation.
- une partie variable en fonction des consommations pour la protection des points de captage.

Les redevances aux organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux) et éventuellement au service des VNF (Voies Navigables de France). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif).

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

### **3.2 L'évolution des tarifs**

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision de la collectivité,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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

Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible auprès de RDE 24 sous forme d'une fiche tarifaire mise à jour chaque année. Elle est disponible au bureau de RDE 24 et sur le site internet de la RDE 24.

### **3•2 Les tarifs spéciaux**

Pour les établissements agricoles une tarification spéciale est mise en place.

Pour pouvoir en bénéficier, l'usage du branchement ne doit donner lieu à aucun doute. Ces branchements ne doivent alimenter aucune autre activité que celle éligible au tarif spécial.

### **3•3 Le relevé de votre consommation d'eau**

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de RDE 24 chargés du relevé de votre compteur.

Si, au moment du relevé, l'agent de RDE 24 ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 15 jours (vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par téléphone au numéro indiqué sur la carte relevé ou sur votre espace abonné sur [www.rde24.fr](http://www.rde24.fr)).

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par RDE 24.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

### **3•4 Le cas de l'habitat collectif**

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

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

### **3•5 Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué à la date d'exigibilité indiquée sur la facture.

Différents modes de paiement-vous sont proposés (chèque, carte bancaire, monétaire, prélèvement automatique, TIPI, mensualisation).

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

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu annuellement, les volumes consommés étant constatés annuellement au cours des mois de suivants :

|                  |  |                   |
|------------------|--|-------------------|
| Secteur Lalinde  | Baneuil, Bayac, Couze et St Front, Lalinde, Lanquais, Liorac sur Louyre, Mauzac, Monsac, Saint Capraise de Lalinde, Varennes | De mars à juin    |
| Secteur Le Bugue | Buisson de Cadouin (Le), Bugue (Le), Mauzens et Miremont, Saint Chamassy, Campagne, Limeuil                                  | D'août à décembre |
| Secteur Est      | Aubas, Chapelle Aubareil (La), Coly Saint Amand, Pazayac   | D'août à décembre |
| Secteur Nord     | Chalais, Firbeix, Miallet, Saint Pierre de Frugie, St Priest les Fougères, Tourtoirac, St Jory de Chalais-                   | D'août à décembre |

La facturation se fera en deux fois

Pour les communes des secteurs du Bugue, Est et Nord :

- mois de janvier : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre de l'année précédente.
- mois de juillet : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente.

Pour les communes du secteur de Lalinde :

- mois de juillet : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé au semestre de l'année précédente.
- mois de janvier : ce montant comprend l'abonnement correspondant au semestre en cours, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % des consommations de l'année précédente.

Pour les gros consommateurs de plus de 6000 m<sup>3</sup> par an en moyenne, ces derniers seront facturés trimestriellement.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors pendant 11 mois 1/12ème de la facture de l'année précédente. Le solde à payer, au vu de la facture faite après la relève annuelle de votre compteur. En cas de trop-perçu, la somme est mise en avance de votre prochaine facture, elle peut vous être remboursée sur simple demande à RDE 24 dans le délai d'un mois qui suit l'envoi de votre facture. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.



En cas de difficultés financières, vous êtes invités à en faire part à RDE 24 sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par RDE 24),...

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

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

### **3•6 Le cas de consommation anormale**

RDE 24 est tenu de vous informer sans délai, après avoir constaté une augmentation anormale de votre consommation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre moyenne consommée depuis 3 ans, ou, par défaut, la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements comparables.

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur, vous êtes dispensés de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des trois dernières années dans les conditions suivantes:

- vous n'avez pas été informé de cette consommation anormale,
- vous avez présenté au service dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'elle a réparé une fuite sur vos canalisations,
- après vérification du compteur demandé par vous, il apparaît que cette surconsommation est imputable à un défaut de fonctionnement du compteur,
- s'il n'y ait pas faute ou négligence manifeste de votre part.

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelles à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

### **3•7 En cas de non-paiement**

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, RDE24 vous enverra une lettre de relance simple.

Après l'envoi d'une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure, la facture est majorée d'une indemnité forfaitaire de 10 € HT. Ce montant figure sur la facture.

Si vous n'avez pas réglé votre créance auprès de RDE24 2 mois après l'émission de la facture, le trésor public se chargera de recouvrer la créance par tous les moyens dont il dispose.

L'alimentation en eau pourra être interrompue ou restreinte, sous réserve de la loi, jusqu'au paiement des factures dues. L'abonnement continu à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

## **4- Le branchement**

*On appelle « branchement » le dispositif qui va de la prise sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage.*

### **4•1 La description**

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

- 1°) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
- 2°) la canalisation avant compteur située tant en domaine public qu'en domaine privé,
- 3°) le dispositif d'arrêt (c'est-à-dire un robinet, situé avant compteur),
- 4°) le système de comptage comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - les équipements de télérelève (module radio, ...) le cas échéant
  - le robinet de purge éventuel,
  - le clapet anti-retour.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le compteur. Le joint est garanti 1 an après le renouvellement du compteur. Le robinet après compteur fait partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Vous avez la responsabilité de protéger votre installation privée.

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

### **4•2 L'installation et la mise en service**

Les branchements sont réalisés par RDE 24. Le branchement est établi après acceptation de la demande par RDE 24 et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par RDE 24 et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs de disconnexion anti-retour d'eau (hormis le "clapet anti-retour").

RDE 24 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.

La mise en service du branchement est effectuée par RDE 24, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

### **4•3 Le paiement**

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

Avant l'exécution des travaux, RDE 24 établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix défini par

délibération. Un acompte doit être réglé à la signature du devis.

La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

#### **4.4 L'entretien**

RDE 24 prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

L'entretien à la charge de RDE24 ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultants d'une faute de votre part sont à votre charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

L'abonné est également chargé de l'entretien, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du regard abritant le compteur.

#### **4.5 La fermeture et l'ouverture**

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à votre demande ou en cas de non-respect du règlement de service de votre part, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement suivant le barème joint en annexe.

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

#### **4.6 Modification du branchement**

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

Les travaux seront réalisés par RDE 24.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement de la collectivité à votre bénéfice, cette dernière s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

## **5- Le compteur**

*On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.*

#### **5.1 Les caractéristiques**

Les compteurs d'eau sont la propriété de la collectivité.  
Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.  
Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

#### **5.2 L'installation**

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

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

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

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention.

La mise en place, d'un dispositif de télérelève d'index ou de radiorelève, est réalisé par le distributeur d'eau lors du renouvellement de votre compteur. Si vous refusez l'installation du module de télé-relève ou de radio-relève, les frais de déplacement pour une relève manuelle de votre index seront à votre charge et vous seront facturés au tarif figurant en annexe.

#### **5.3 La vérification**

RDE 24 peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par RDE 24 sous forme d'un jaugeage. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez 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 votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de RDE 24. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

En cas d'écart constaté entre la télérelève ou la radio relève et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

#### **5.4 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par RDE 24, à ses frais.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais de RDE 24.

En revanche, il est remplacé à vos frais dans les cas où :

- son dispositif de protection a été enlevé,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, gel, etc ...).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous expose à la fermeture immédiate à

titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous expose à des poursuites et à la facturation des frais afférents.

## 6- Vos installations privées

*On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.*

### **6.1 Les caractéristiques**

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

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

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la collectivité peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

RDE 24 se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, RDE 24 peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du "clapet anti-retour" qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, RDE 24 peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, RDE 24 peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

### **6.2 Utilisation d'une autre ressource en eau**

Des dispositions réglementaires sont applicables pour tout prélèvement, puits ou forage, réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau.

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

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

Les agents du service de RDE 24 doivent avoir la possibilité d'accéder aux propriétés privées afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement. Les frais de ces contrôles seront à votre charge.

Pour ce qui concerne le contrôle des dispositifs de prélèvement (puits et forage), il sera procédé à :

- l'examen visuel des parties apparentes permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés,
- la vérification des usages de l'eau visibles ou déclarés par l'utilisateur, effectués à partir du puits ou du forage,
- la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution de l'eau à l'intérieur des bâtiments.
- 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.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé suivant le barème joint en annexe.

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

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée suivant le barème joint en annexe.

Par ailleurs les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du distributeur d'eau, ce contrôle sera à votre charge. Ce contrôle consiste à un examen visuel permettant de constater

les usages visibles ou déclarés par l'utilisateur, effectués à partir de l'eau de pluie récupérée.

Dans le cas où les ouvrages de récupération d'eau de pluie permettent la distribution d'eau de pluie à l'intérieur des bâtiments, il sera vérifié la présence :

- du repérage des canalisations d'eau de pluie de façon explicite par un pictogramme «eau non potable» à tous les points suivants : entrée et sortie de vannes et des appareils, aux passages de cloisons et de murs ;
- d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention « eau non potable » et d'un pictogramme explicite.

Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé suivant le barème joint en annexe.

### **6.3 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas à RDE 24. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par

l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

#### **6.4 Fuite sur votre réseau après compteur**

En cas de surconsommation importante due à une fuite sur votre réseau après compteur, la collectivité prendra en compte une demande d'écèlement de votre surconsommation dans les conditions suivantes :

##### **6.4.1 Les quatre conditions suivantes doivent être réunies :**

- La surconsommation concerne un local d'habitation ou assimilé.
- La fuite n'est pas due à des systèmes d'arrosage, des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage.
- L'abonné produit une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics.
- Cette attestation est transmise à RDE 24 dans le délai de 2 mois après avoir reçu l'information de surconsommation.

L'abonné remplissant les conditions précisées ci-dessus peut demander un écèlement de sa facture.

Les personnes qui peuvent bénéficier de ce droit sont les titulaires d'un abonnement pour la consommation d'eau d'un logement situé dans un immeuble individuel ou collectif.

En cas de demande d'écèlement de facture, le distributeur d'eau recalcule la facture. Pour les parts eau potable, redevance prélèvement, redevance pour pollution domestique et autres taxes, l'assiette de facturation est le double de la consommation moyenne de l'abonné définie au 6.4.3.

##### **6.4.3 Dispositions complémentaires communes à l'articles 6.4.1**

Dès constat, par RDE 24 d'une surconsommation, l'abonné en est informé par courrier postal par ce service et au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat.

A l'occasion de cette information, RDE 24 indiquera à l'abonné les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écèlement de sa facture.

RDE 24 peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

## **7- Contentieux, médiation, droit des usagers**

Toute réclamation devra être communiquée par écrit au service de l'eau potable (RDE 24 – Avenue Jean Moulin – 24 150 Lalinde ou RDE 24 – Boulevard Henri Jacquement – 24 430 Marsac Sur l'Isle).

Si vous n'obtenez pas satisfaction, conformément au décret n°2015-1382 du 30/10/2015, vous avez la possibilité de porter un recours devant la Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 ou <http://www.mediation-eau.fr>.

L'article L152-2 du Code de la Consommation prévoit qu'un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues.

En dernier recours, le contentieux peut être porté devant le Tribunal d'Instance de Périgueux

Conformément au décret n°2014-274 du 27/02/2014 (application de la loi Brottes n°2013-312 du 15/04/2013) et à l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles, vous disposez du droit d'obtenir une aide de la collectivité publique pour disposer de la fourniture d'eau de votre logement.

## **8- Modification du règlement du service**

Des modifications au présent règlement du service peuvent être décidées par délibération de la collectivité. Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage soit par une notification spécifique soit sur le site internet de RDE 24.

Montant en vigueur au 01/01/2022 évolutif par délibération de la collectivité.]



## Annexe 1

### Prescriptions techniques pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

#### Préambule

Conformément aux textes réglementaires<sup>1</sup>, il incombe à la personne morale chargée du service public de la distribution d'eau, c'est à dire la Collectivité, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats. Ces prescriptions s'imposent au propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements auteur de la demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le Syndicat des copropriétaires, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements.

#### I- Installations intérieures collectives

##### 1.1 Responsabilités

L'ensemble des installations intérieures collectives doit être conforme aux dispositions du code de la santé publique.

Les installations intérieures de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements demeurent sous l'entière responsabilité du propriétaire qui en assure la surveillance, l'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité en tant que de besoin.

Le service de l'eau n'est pas tenu d'intervenir sur ces installations.

##### 1.2 Délimitation des installations intérieures collectives

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives commencent immédiatement à l'aval du compteur général d'immeuble ou compteur général du lotissement, conformément au règlement du service de l'eau, ou, le cas échéant, au contrat particulier de fourniture d'eau établi entre le service de l'eau et le propriétaire. Elles s'arrêtent aux compteurs particuliers desservant les différents logements et à ceux desservant, le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, les eaux réchauffées ou retraitées.

##### 1.3 Canalisations intérieures

Les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Elles ne devront, ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

##### 1.4 Dispositifs d'isolement

Chaque colonne montante ou branchement individuel dans le cas d'un lotissement doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément sa manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement. Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le service de l'eau et le propriétaire définiront ensemble les dispositions optimales d'isolement et notamment la mise en place de dispositif de coupure télécommandé conformément aux prescriptions techniques du service des eaux.

Les robinets d'arrêts avant compteur devront être de type tête cachée, entrée inviolable avec serrure de sécurité et agréés par le service d'eau.

Afin de permettre au service de l'eau d'intervenir sur les compteurs, le propriétaire devra lui fournir un plan indiquant l'emplacement des colonnes montantes, des vannes d'isolement des différentes colonnes montantes et des différents points de comptage.

**Option** Toutes les fois que les conditions le permettent (c'est-à-dire sans modification de génie civil ou de déplacement de colonne montante), **Fin de l'option** chaque branchement correspondant à un abonné individualisé possède un robinet d'arrêt quart de tour, verrouillable et accessible sans pénétrer dans le logement.

**Commentaire** : Le morceau de phrase optionnelle permet de conserver l'esprit du décret du 28 avril 2003, qui interdit d'imposer que les compteurs soient à l'extérieur des logements. La suppression de ce morceau de phrase permet garder la possibilité de pouvoir fermer le branchement de ces abonnés de l'extérieur du logement, comme c'est le cas de tous les autres abonnés. Cependant, cette disposition pourrait être reconnue par un juge comme non conforme aux textes.

Dans le cas de lotissement, le plan complet du réseau privé devra être communiqué aux emplacements de tous les organes hydrauliques.

L'entretien des vannes d'arrêt est à la charge exclusive du propriétaire qui en garantit un niveau de maintenance et de remplacement suffisant afin qu'elles soient en permanence en bon état de fonctionnement.

Le propriétaire devra laisser libre accès et libre utilisation des vannes d'arrêt au service de l'eau.

**Cas des lotissements privés** : Chaque antenne du réseau doit être équipée, aux frais du propriétaire, à un emplacement permettant aisément la manœuvre, d'une vanne d'arrêt permettant de l'isoler totalement.

##### 1.5 Équipements particuliers (surpresseurs, dispositifs de traitement, réservoirs, dispositifs de production eau chaude et climatisation)

Le propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par le code de la santé publique et plus particulièrement de ses articles R1321-54 à R1321-59.

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure

<sup>1</sup> décret n° 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi n°

2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain

de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

## II- Comptage

### 2.1 Postes de comptage

Les points de livraison individuels seront tous équipés de compteurs, ainsi, si possible, que les points de livraison aux parties communes.

La consommation d'eau livrée à une chaudière d'eau chaude sera également comptée en amont de la chaudière.

Lorsque les conditions techniques de l'immeuble rendront en pratique très difficile l'équipement de la totalité des points de livraison, la facturation des consommations des points de livraison non-équipés se fera par différence entre le compteur général et la somme des compteurs individuels.

Chaque poste de comptage devra comprendre un système de pose du compteur garantissant de pouvoir poser le compteur horizontalement pour des compteurs de 110 mm de longueur minimum.

Toutes les fois où les conditions techniques de l'immeuble le permettront (c'est à dire sans modification du génie civil ou déplacement des colonnes montantes), chaque poste de comptage comprendra :

- Un robinet d'arrêt ¼ de tour avant compteur, verrouillable de type tête cachée, Entrée inviolable avec serrure de sécurité, agréé par le service d'eau et accessible sans pénétrer dans les logements,
- Un clapet anti-retour visitable conforme aux normes en vigueur et agréé par le service d'eau, conformément au schéma ci-après:

Chaque poste de comptage devra être identifié par une plaque ou système équivalent gravée fixée à la tuyauterie ou au mur, indépendante du compteur et indiquant :

- la référence du lot desservi,
- la référence du service de l'eau.

La convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau passée avec le propriétaire comprend impérativement la liste exhaustive des postes de comptage ainsi que de leurs bénéficiaires (référence du lot). Chaque poste sera repéré par son identifiant dans le référentiel du service de l'eau, sur les plans mentionnés au point 1.2. du présent document.

### 2.2 Compteurs

Tous les compteurs utilisés pour la facturation du service de l'eau doivent être d'un modèle agréé par celui-ci.

Les compteurs individuels seront :

- de classe C, satisfaisant à la réglementation française en vigueur,
- de technologie volumétrique, sauf exception techniquement justifiée,
- de diamètre 15 mm et de débit nominal (Qn) de un mètre cube et demi par heure, excepté pour les points d'eau des parties communes pour lesquels le débit de pointe serait supérieur à 3 m<sup>3</sup>/h.
- de longueur 170 mm ou de longueur 110 mm pour les compteurs de Qn 1,5 m<sup>3</sup>/h.

Ils seront, en règle générale, fournis et posés par le service de l'eau selon les conditions du Règlement du service. Le service de l'eau pourra examiner la possibilité de conserver

des compteurs existants. Un contrôle statistique de la qualité métrologique des compteurs en place sera alors réalisé aux frais du propriétaire selon les dispositions réglementaires et normatives en vigueur. Les compteurs pourront alors être conservés s'ils satisfont à ce contrôle.

Ils sont relevés, entretenus et renouvelés dans les conditions fixées au Règlement du service.

### 2.3 Relevé et commande à distance

**Option** Lorsque les compteurs et dispositifs de coupure sont à l'intérieur des logements, des dispositifs de relevé et commande à distance seront installés au frais du propriétaire, puis gérés et entretenus par le service de l'eau, selon les conditions fixées au Règlement du service. **Fin de l'option**

**Commentaire :** cette possibilité d'imposer la télérelève, prévue dans la circulaire d'application du décret du 28 avril 2003, pourrait être reconnue par un juge comme non conforme au principe d'égalité des usagers devant le service. En effet, les autres abonnés du service dans la même situation (position de compteurs rendant la relève difficile) devraient être soumis à la même règle.

Dans le cas d'immeubles déjà dotés de compteurs individuels et de systèmes de relevé à distance, le service de l'eau examinera la possibilité de conserver ces systèmes de comptage et de relevés et se déterminera en fonction de leurs caractéristiques techniques et des conditions de reprise des informations à partir de ces systèmes.

### 2.4 Compteur général

Pour les immeubles et lotissements existants, le compteur général d'immeuble ou de lotissement sera conservé, lorsqu'il est déjà en place. Dans le cas des immeubles et lotissements existants déjà dotés de compteurs individuels et non dotés d'un compteur général, comme dans le cas des immeubles ou de lotissements neufs, un compteur général d'immeuble ou de lotissement sera installé par le service de l'eau, aux frais du propriétaire. Il sera installé soit en domaine public, soit en domaine privé aussi près que possible du domaine public et devra être aisément accessible. Il appartiendra au service des eaux.

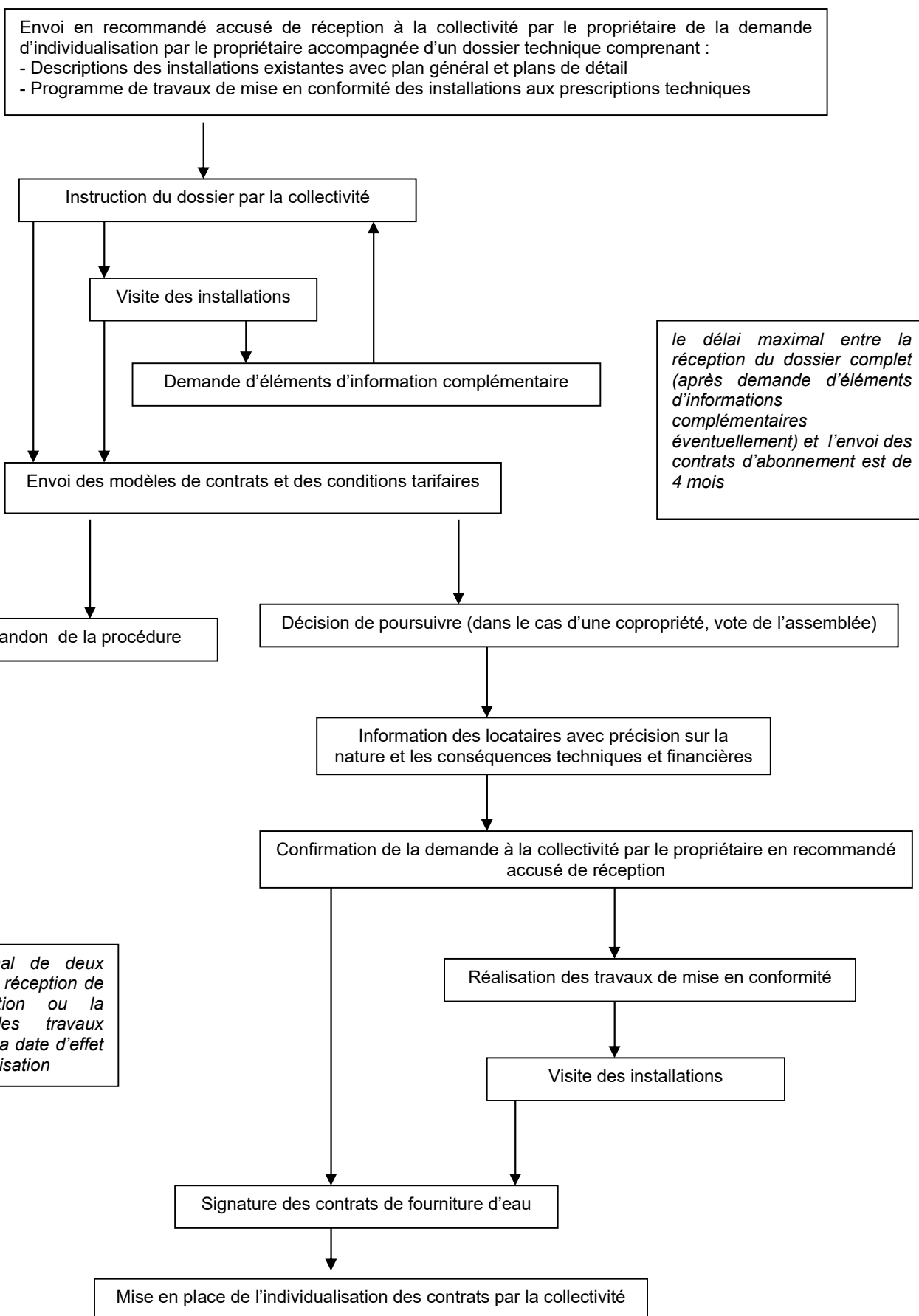
Pour les nouveaux immeubles, en cas de protection incendie par poteaux ou bouches d'incendie, ou tout autre système nécessitant un débit de pointe supérieur à 30 m<sup>3</sup>/h, les appareils de lutte contre l'incendie seront branchés sur un réseau intérieur de distribution distinct de celui alimentant les autres usages. Ce réseau sera également équipé d'un compteur général faisant l'objet d'un abonnement particulier. Les appareils branchés sur ce réseau ne doivent pas être utilisés pour d'autres besoins que la lutte contre l'incendie.

Pour les lotissements, tout dispositif de protection incendie sera branché sur le réseau privé de distribution sous réserve qu'il soit dimensionné pour répondre à l'ensemble des besoins incendie et individuel.

### 2.5 Dispositifs relatifs à la protection du réseau public et à la mesure de la qualité des eaux distribuées

Outre l'équipement des postes de comptage en clapets anti-retour, le propriétaire de l'immeuble, dans le cadre de l'individualisation, est tenu d'installer à l'aval immédiat du compteur général un ensemble de protection conforme aux prescriptions réglementaires et normatives en vigueur. Il l'équiper d'un point de prélèvement d'eau qui permettra, le cas échéant, de s'assurer du respect en limite du réseau public des engagements de qualité de l'eau, en application de l'article R1321-45 du code de la santé publique

## Procédure pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau



---

## Annexe 2

### DEMANDE EXPRESSE D'EXECUTION DU SERVICE (Conformément à l'article L 121-21-5 du code de la consommation)

Je soussigné,

Nom :  
Prénom :  
Raison sociale :  
Adresse du branchement :  
Code postal :  
Ville :

Adresse de facturation (si différente) :  
Code postal :  
Ville :

Demande que l'ouverture de mon branchement en eau soit effectuée avant le délai de rétractation de 14 jours

Je souhaiterais que l'ouverture du branchement puisse être effectuée le :

Le branchement sera ouvert dans un délai de 3 jours ouvrés à la réception de ma demande par le distributeur, conformément au règlement de service que j'ai lu et accepté.

Je m'engage, si j'exerce mon droit de rétractation, à verser au service public de l'eau et à son distributeur, le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de ma décision de me rétracter, proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat pour l'abonnement et la consommation ; et dans leur intégralité pour les autres prestations prévues selon les conditions tarifaires (frais de fermeture, d'ouverture, d'accès au service, ...)

Lu et approuvé,

Nom :  
Prénom :  
Date :  
Signature :

La demande peut être déposée à la permanence du distributeur d'eau, lui être adressée par courrier postal ou par courrier électronique ou être effectuée directement en ligne sur le site du distributeur d'eau,

Dans le cas où vous prenez la suite d'un précédent abonné et si la fourniture d'eau n'a pas été interrompue, le distributeur d'eau procédera à la fermeture du branchement (ou à l'interruption du service) si aucune demande n'a été transmise dans un délai de 7 jours.



---

## Annexe 3

### Formulaire de rétractation

Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention de *[le distributeur d'eau insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]* :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commandé le :

Effectif à la date du :

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du consommateur:

Date :

#### Informations relatives au droit de rétractation

Si vous avez demandé à commencer la prestation de service ou la fourniture d'eau pendant le délai de rétractation, vous devrez payer un montant proportionnel à celui qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

---

## Annexe 4

### Barème de facturation aux abonnés

|   |          |
|---|----------|
| Frais d'accès au service :  | 35 € HT  |
| Majoration pour retard de paiement – 2 <sup>nd</sup> relance :                                      | 10 € HT  |
| Frais d'ouverture ou de fermeture de branchement<br>Frais d'intervention pour limitation de débit : | 35 € HT  |
| Contrôle des dispositifs de prélèvements :<br>(puits, forages, etc...)                              | 120 € HT |
| Contre visite du Contrôle des dispositifs de<br>prélèvements (puits, forages, etc...) :             | 40 € HT  |
| Contrôle des ouvrages de récupération d'eau de pluie :  | 120 € HT |
| Renouvellement d'un compteur ou dispositif de radio dégradé   | 100 € HT |
| Etalonnage d'un compteur par un organisme agréé<br>sur demande de l'abonné                          | 200 € HT |
| Relève manuelle de compteur après refus de mise en<br>d'un dispositif de radio relève :             | 35 € HT  |

Ces montants sont ceux en vigueur au 01/01/2022. Ils évoluent par délibération.