



Règlement de service de l'eau brute

Adopté par le Conseil d'administration de la Régie des Eaux

Applicable au 1^{er} janvier 2025





LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

VOUS

Désigne l'Abonné, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau Brute conformément au présent Règlement. Ce peut être : le Propriétaire, le Locataire, l'Occupant de bonne foi, ou le Regroupement des copropriétaires représenté par son syndic ou son association syndicale.

LA REGIE DES EAUX

Désigne l'établissement en charge du Service Public de l'Eau Brute.

LA METROPOLE

Désigne Montpellier Méditerranée Métropole qui est l'Autorité Organisatrice du Service Public de l'Eau Brute.

LE REGLEMENT DE SERVICE

Désigne le présent document établi par la Régie des eaux et adopté par délibération du 07/12/2015, modifié par délibération du 17/12/2024. Il définit les obligations mutuelles de la Régie des eaux et de l'Abonné.

LE SERVICE DE L'EAU BRUTE COMPREND LA DISTRIBUTION DE L'EAU BRUTE ET LE SERVICE A L'ABONNE.



Tout au long du présent Règlement, le symbole de la goutte d'eau précise, complète ou alerte sur des points d'attention particuliers.

SOMMAIRE

PREAMBULE : OBJET DU REGLEMENT

1. DEVENIR ABONNÉ

- 1.1 Types de contrat
- 1.2 La souscription du contrat d'abonnement
- 1.3 Le transfert du contrat
- 1.4 Durée et résiliation du contrat
- 1.5 L'Espace Internet de l'Abonné

2. DROITS ET OBLIGATIONS DE LA REGIE DES EAUX ET DES ABONNES

- 2.1 La qualité de l'eau brute fournie
- 2.2 Les engagements du Service de l'Eau Brute
- 2.3 Les règles d'usage et obligations de l'Abonné
- 2.4 Les interruptions du service
- 2.5 Les pressions, modifications et restrictions du service
- 2.6 La protection de vos données à caractère personnel
- 2.7 Réclamation et médiation

3. VOTRE FACTURE

- 3.1 La périodicité de la facture
- 3.2 La présentation de la facture
- 3.3 Les tarifs
- 3.4 Le relevé de votre consommation d'eau
 - 3.4.1 Dysfonctionnement ou disparition du compteur
- 3.5 Les fuites sur votre installation
- 3.6 Les modalités et délais de paiement

4. BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

- 4.1 Régime des branchements
 - 4.1.1 Définition
 - 4.1.2 L'installation et la mise en service
 - 4.1.3 Financement du branchement
 - 4.1.4 L'entretien
 - 4.1.5 La fermeture et l'ouverture
- 4.2 Le compteur
 - 4.2.1 Les caractéristiques
 - 4.2.2 L'installation
 - 4.2.3 La vérification
 - 4.2.4 L'entretien et le renouvellement
 - 4.2.5 La dépose

- 5. INSTALLATIONS INTERIEURES**
 - 5.1 Définition
 - 5.2 Règles générales
 - 5.3 L'entretien et le renouvellement
- 6. NON-RESPECT DU REGLEMENT**
 - 6.1 Responsabilités générales
 - 6.2 Les risques sanitaires et de sécurité
 - 6.3 Le vol d'eau sur le réseau public
 - 6.4 Le non-respect du Règlement et les poursuites
- 7. CONDITIONS D'APPLICATION
ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT**
- ANNEXES**
 - Annexe 1 : Précautions à prendre contre le gel
 - Annexe 2 : Les interventions de la Régie des eaux
 - Annexe 3 : Politique de protection des données personnelles de la Régie des eaux

PREAMBULE

OBJET DU REGLEMENT

Le présent Règlement a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles l'accès et l'usage de l'eau brute sont accordés sur le territoire des communes de la Métropole de Montpellier relevant de la compétence de la Régie des eaux, ainsi que les obligations respectives de la Régie des eaux et des Abonnés.

Il est rappelé la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse pour la préservation de la ressource et de l'environnement.



1. DEVENIR ABONNE

Pour bénéficier d'une fourniture d'eau brute, Vous devez souscrire un contrat d'abonnement avec la Régie des eaux.

1•1 Types de contrat

Vous avez le choix entre plusieurs types de contrats d'abonnement, selon votre besoin :

Les contrats d'abonnement ordinaires :

Usages divers : collectivités, sociétés, ...

Petits consommateurs : limité à un abonnement maximum de 2m³/heure.

Les contrats d'abonnement agricole pour les exploitations agricoles uniquement (EARL, GAEC...) : un KBIS devra être fourni.

Les contrats d'abonnement spécifiques :

Le contrat d'abonnement privé pour la défense incendie : les bornes incendie sont équipées de compteur d'eau. Toute borne située en domaine privé doit faire l'objet d'un abonnement et d'une facturation pour l'eau consommée.

1•2 La souscription du contrat d'abonnement

Vous devez faire votre demande de contrat d'abonnement auprès de la Régie des eaux, sur son site internet, par courrier, par téléphone ou via l'adresse email : eaubrute@regiedeseaux3m.fr

Les frais d'accès au Service de l'Eau Brute sont définis par délibération de la Régie des eaux.

Pour la prise d'abonnement, la communication de certaines

informations essentielles conditionne l'accès au service (adresse, nom, prénom, date et lieu de naissance, etc.), une copie de la pièce d'identité devra être fourni. Pour plus d'information sur le traitement de vos données personnelles par la Régie des eaux, Vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles disponible sur le site internet de la Régie des eaux.

Dans le cas d'un abonnement rétroactif (abonnement après la date d'entrée dans les lieux), la Régie des eaux vous abonnera à compter de la date de la souscription du contrat mais facturera votre consommation d'eau depuis la date d'entrée dans les lieux.

A la souscription de votre abonnement Vous recevrez, le contrat d'abonnement accompagné du présent Règlement du service, de la grille tarifaire et du formulaire de rétractation.

Le contrat indiquera la date de prise d'effet ainsi que l'index de départ. En cas de désaccord sur ces mentions, Vous devez prendre contact avec la Régie des eaux.

En cas d'accord sur ces mentions, Vous devez accepter le contrat via l'agence en ligne ou nous retourner un exemplaire signé par courrier à l'adresse indiquée sur les documents d'abonnement.

L'abonnement deviendra effectif à la date mentionnée sur le contrat. En l'absence de signature, le paiement de la première facture vaut acceptation pleine et entière des termes et conditions du service.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de ce droit donnera lieu au paiement de l'eau consommée entre la souscription du contrat (ou la date d'entrée dans les lieux si elle est antérieure) et la date de rétractation.

En cas de consommation d'eau brute sans abonnement, la Régie des eaux procédera à vos frais à la facturation du service (redevance équivalente à l'abonnement qui aurait été dû) et de l'eau brute consommée depuis le dernier index facturé. Le paiement de la facture vaudra alors abonnement.

En cas de modification des données relatives à votre situation (nom, n° de téléphone, etc.), Vous devez en informer la Régie des eaux qui procédera aux modifications nécessaires.

En cas de modification du type de contrat d'abonnement, le contrat devra être résilié et une nouvelle demande de contrat devra être effectuée auprès de la Régie des eaux, conformément

au présent article.

La Régie des eaux ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de toute information manquante ou erronée. Toute information manquante ou erronée engage votre responsabilité à l'égard de la Régie des eaux.



Pensez à informer la Régie des eaux de tout changement de situation.

1•3 Le transfert du contrat

Le contrat peut être transféré sans frais à l'occupant restant en cas de décès ou de séparation.

Il peut également être transféré sans frais en cas de changement de syndic ou association syndicale.

Dans tous les autres cas, les Abonnés ne peuvent transférer leur contrat qui doit alors être résilié. Il appartiendra au futur Abonné de faire une demande d'abonnement conformément à l'article 1.2 du présent Règlement.

1•4 Durée et résiliation du contrat

Le contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. Tant qu'il n'est pas résilié dans les conditions fixées au présent Règlement, le contrat se poursuit (ainsi et même sans consommation d'eau brute, la part fixe de la redevance reste due) et Vous demeurez responsable des consommations ou dommages qui pourraient survenir après votre départ.

Vous devez résilier votre contrat le jour de votre départ sur le site internet de la Régie des eaux, par téléphone, par courrier ou via l'adresse mail : eaubrute@regiedeseaux3m.fr.

Vous devrez relever et communiquer à la Régie des eaux l'index mentionné sur votre compteur d'eau brute au jour de la résiliation. Une facture de clôture du contrat vous sera alors transmise.

La Régie des eaux pourra exiger l'envoi d'une photographie afin de prouver l'index de résiliation ou pourra dépêcher un agent sur place afin de procéder à la relève du compteur d'eau brute en cas de doute sur l'index communiqué. En cas de non-accessibilité du compteur ou à défaut de transmission de l'index par l'Abonné, la Régie des eaux se réserve le droit d'estimer et facturer un index de résiliation sur la base des consommations moyennes enregistrées pour l'Abonné.



En partant, veillez à fermer correctement le robinet d'arrêt du compteur. En cas de difficulté, demandez l'intervention de la Régie des eaux.

En cas de déménagement, à défaut de résiliation du contrat à votre demande et en cas de demande d'abonnement de votre successeur portant sur le même compteur, après vérification du changement d'abonné, la Régie des eaux vous notifiera la résiliation de votre contrat à la date d'arrivée de votre successeur.

L'index du compteur sera relevé à la date d'arrivée de votre successeur et une facture de clôture du contrat vous sera transmise.

Suite à la résiliation du contrat et à défaut de repreneur du compteur, le branchement pourra être fermé dans un délai de 10 jours ouvrés.



Lors de votre départ définitif, pensez à résilier votre abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient survenir après votre départ.

1•5 L'Espace Internet de l'Abonné

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet de la Régie des eaux. Les identifiants (login et mot de passe) sont fournis par la Régie des eaux par courrier électronique à l'adresse email que Vous déclarez. En cas de perte ou de détournement des identifiants par des tiers, Vous vous engagez à en avertir sans délai la Régie des eaux. Cette dernière se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier et/ou changer tout ou partie des identifiants, sans que Vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité.



2. LES DROITS ET OBLIGATIONS DE LA REGIE DES EAUX, ET DES ABONNES



La Régie des eaux s'engage à fournir aux Abonnés de manière continue une eau brute de qualité dans les conditions fixées au présent article. Les Abonnés s'engagent, outre à payer les factures correspondantes, à ne pas porter atteinte au bon fonctionnement du service.

2•1 La qualité de l'eau brute fournie

L'eau brute distribuée est destinée à un usage extérieur (irrigation, arrosage, lavage véhicule, ...). En aucun cas elle ne peut être destinée à la consommation humaine ou à l'abreuvement des animaux. Par eau brute, il faut entendre eau douce non traitée. Elle provient du Rhône et est chargée de différents éléments de nature physique, chimique, bactériologique, animale ou végétale existant à leur arrivée dans le réseau ou résultant du transit de l'eau dans le réseau. Sa constitution physique, chimique ou biologique est donc variable dans le temps et dans l'espace et ne peut être spécifiée. Des analyses moyennes peuvent cependant être communiquées à votre demande et à votre charge, après acceptation d'un devis.

Il vous appartient de prendre toutes dispositions de protections telles que limiteurs de pression, filtration, décantation ou traitements éventuellement nécessaires pour son usage. La Régie des eaux ne garantit pas la pression, la composition et la qualité de l'eau brute ainsi fournie. Sa responsabilité est dérogée en cas de variation des caractéristiques des eaux. Vous procéderez, sous votre responsabilité, à la signalisation des points d'eau en aval du compteur, précisant la non-potabilité de l'eau et assurerez le respect de ces consignes.

2•2 Les règles d'usages et obligations de l'Abonné

En vous abonnant au Service de l'Eau Brute, Vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau brute et à vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement.

 Vous avez ainsi notamment l'obligation de :

- payer les prestations de fourniture d'eau brute ainsi que les prestations à votre charge en vertu du présent Règlement ;
- permettre l'accès aux installations à la Régie des eaux ou à toute entreprise mandatée par la Régie des eaux pour tous travaux d'entretien et de renouvellement nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Service de l'Eau Brute ;
- avoir une consommation respectueuse pour la préservation de la ressource et de l'environnement ;
- veiller, à tout moment, à la conformité de vos installations privées, aux prescriptions du guide technique de la Régie des eaux et de la réglementation sanitaire en vigueur ;
- signaler à la Régie des eaux toute situation sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le

Ces règles vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau brute autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas la céder ou la mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie,
- d'utiliser l'eau brute pour d'autres usages que ceux autorisés à l'article 2.1 du présent Règlement,
- de prélever l'eau brute directement sur le réseau public ou sur un appareil de lutte contre l'incendie sans l'accord préalable la Régie des eaux,
- de modifier, ou faire modifier, l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du dispositif de comptage.

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

- relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une autre provenance (eau potable ou d'eaux usées),
- modifier vous-même l'aménagement et l'emplacement de votre installation (notamment branchement, abri et compteur), en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets, porter atteinte à la qualité de l'eau brute du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirable, l'aspiration directe sur le réseau public,
- manœuvrer les appareils du réseau public,
- utiliser les canalisations d'eau brute du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

En application de l'article R. 1324-2 du Code de la santé publique, le fait, par imprudence ou négligence, de dégrader des ouvrages publics est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe.

Vous demeurez responsable en cas de non-respect des règles précitées.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau brute après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours à compter de sa notification par courrier avec accusé de réception.

La Régie des eaux se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau brute, Vous n'avez pas suivi les prescriptions de la Régie des eaux ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours à compter de cette fermeture, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

2.3 Les engagements du service

En livrant l'eau brute chez vous, la Régie des eaux s'engage à :



- Assurer une assistance technique : le numéro indiqué sur vos factures est accessible en cas d'urgence 24 h/24 7 j/7 ;
- Garantir un accueil téléphonique : le numéro indiqué sur vos factures vous permet d'effectuer, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 16h, toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions concernant le Service de l'Eau Brute.
- Une réponse écrite à vos courriers : qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, ou sur votre facture.
- Une étude et une réalisation : pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
 - envoi du devis après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux si nécessaire)
 - réalisation des travaux après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives.

2.4 Les interruptions du service

La Régie des eaux est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, elle est tenue, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations d'alimentation en eau brute. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau brute.

Dans la mesure du possible, la Régie des eaux vous informe, par tout moyen, des interruptions du service (travaux de réparations ou d'entretien), lorsqu'elles sont programmées, au moins 48 heures à l'avance.



Pendant tout arrêt d'eau, gardez vos robinets fermés, la remise en eau brute intervenant sans préavis.

La Régie des eaux ne peut être tenue pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau brute due à un cas de force majeure.

Le gel, la sécheresse, les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure lorsque ces événements répondent aux critères d'imprévisibilité, irrésistibilité et d'extériorité (autrement dit, échappant au contrôle de la Régie des eaux)..

2.5 Les pressions, modifications et restrictions du service

La pression sur le réseau peut être parfois importante et sujette à variation. En effet, dans l'intérêt général, la Régie des eaux peut modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau brute notamment pour des raisons techniques.

Lorsque la Régie des eaux modifie substantiellement et de façon durable le niveau de pression d'un Abonné, il en informe chaque Abonné concerné au moins 2 mois avant que ces modifications soient effectives, sauf cas de force majeure. Il donne les préconisations à prendre en conséquence par les Abonnés.

Toutefois, il vous appartiendra de mettre en place le matériel nécessaire pour protéger vos installations personnelles de la pression délivrée et de ses variations.

En cas de force majeure ou par nécessité de service, la Régie des eaux a le droit d'imposer, à tout moment, une restriction de la consommation d'eau brute.

La Régie des eaux ne pourra être tenue responsable en cas de dommages consécutifs au non-respect des préconisations données ou des variations de pression.

2.6 - La protection de vos données à caractère personnel

Les informations à caractère personnel recueillies dans le cadre de votre contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique conforme à la réglementation en vigueur. Le traitement de ces données a pour seule finalité la gestion de votre contrat d'abonnement et la fourniture du service. Conformément à la loi « Informatique et Libertés », Vous bénéficiez de droits d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité sur vos données personnelles, ainsi que de droits de limitation et d'opposition au traitement de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ces droits en contactant le Délégué à la Protection des Données de la Régie des eaux par courriel à l'adresse : dpo@regiedeseaux3m.fr.

Pour plus d'information sur le traitement de vos données et l'exercice de vos droits, Vous trouverez notre politique de protection des données personnelles en annexe 3 du présent Règlement.

2.7 - Réclamation et médiation

Pour toute réclamation, Vous pouvez contacter le Service Eau

Brute par courrier ou message électronique via le site internet de la Régie des eaux.

Si dans un délai de 2 mois, aucune réponse à une réclamation écrite (courrier ou mail) ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, Vous pouvez saisir gratuitement le Médiateur de l'eau qui émettra un avis.

Coordonnées : Médiation de l'Eau, BP 40463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr, <http://www.mediation-eau.fr/>



3. VOTRE FACTURE

3•1 La périodicité de la facture

La redevance d'eau fait l'objet d'une facture par an sur la base d'un relevé d'index.

La facturation de la part abonnement se fait en avance et à terme échu pour la part consommation.

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

Les factures vous sont adressées par courriel ou par courrier en fonction de la réglementation en vigueur et de votre volonté.

3•2 La présentation de la facture

Votre facture distingue :

La redevance d'eau brute, qui correspond à la distribution de l'eau brute et se décompose en une part fixe en fonction du nombre de débit m³/H souscrit et une part variable en fonction de votre consommation.

La redevance pour prélèvement sur la ressource en eau et la taxe VNF (Voies Navigables de France) revenant à l'Agence de l'Eau.

Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d'être proposés par la Régie des eaux font l'objet de rubriques complémentaires.

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

3•3 Les tarifs

Les tarifs pour la distribution de l'eau brute sont votés par le Conseil d'Administration de la Régie des eaux.

Les délibérations et la grille tarifaire à jour sont disponibles sur le site internet de la Régie des eaux.

Les taxes mentionnées à l'article 3.2 du présent Règlement sont perçues conformément aux tarifs fixés par voie réglementaire ou par les organismes concernés.

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

3•4 Le relevé de votre consommation d'eau

3.4.1 En l'absence de dispositif de télérelève

La relève de votre consommation d'eau est effectuée deux fois par an. Vous devez permettre l'accès permanent des agents de la Régie des eaux au compteur.

À défaut, Vous devrez adopter, à vos frais ou à celui du Propriétaire, toutes mesures appropriées pour y parvenir (déplacement ou mise en conformité du dispositif de comptage, mise à disposition des clefs ou d'un badge d'accès, etc.).

Si l'agent de la Régie des eaux ne peut accéder à votre compteur, ou en votre absence, Vous devez alors communiquer le relevé de votre consommation par internet via votre espace personnel sur le site de la Régie des eaux, ou par téléphone. Dans le cas où l'index paraîtrait incohérent, la Régie des eaux pourra vous fixer un rendez-vous pour venir vérifier ce dernier sur place.



Si le relevé n'a pu être réalisé ou que l'index n'a pas été transmis, le volume facturé sera égal à celui 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 années consécutives par la Régie des eaux, celle-ci se réserve le droit de procéder, à vos frais, au déplacement de votre compteur d'eau en limite de propriété ou à l'installation d'un compteur équipé d'un dispositif de télérelève suite à l'envoi d'une mise en demeure restée infructueuse dans un délai de deux mois.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau brute peut être interrompue et cela, à vos frais, dans un délai qui ne peut être inférieur à 15 jours à compter de la réception de la mise en demeure.

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 la Régie des eaux.

Si l'agent de la Régie des eaux ne peut accéder à votre compteur, aucune réclamation concernant les volumes facturés ne pourra être prise en compte.

3.4.2 En présence d'un dispositif de télérelève

Si votre compteur est équipé d'un dispositif de télérelève en fonctionnement, la facturation est basée sur votre consommation réelle une fois par an.

En cas de dysfonctionnement du dispositif de télérelève, la Régie des eaux procédera à la relève manuelle de l'index de consommation.

La télérelève n'exclut pas la possibilité pour la Régie des eaux de

procéder à des relèves manuelles des compteurs. En cas d'écart d'index entre le compteur et le dispositif de télérelève, l'index mentionné sur le compteur fera foi et servira de référence pour le calcul et la facturation de la consommation.

3.4.3 Dysfonctionnement ou disparition du compteur

En cas de dysfonctionnement constaté ou de disparition du compteur, la consommation de la période en cours sera considérée égale à celle de la période antérieure équivalente.

En cas de désaccord, la Régie des eaux pourra aussi retenir comme nouvelle consommation de référence la consommation mesurée par le nouveau compteur sur une période significative d'un mois minimum. Cette solution sera retenue notamment lorsque cet incident survient dans la première année de l'abonnement.



En cas de dommage volontaire au compteur, le remplacement de ce dernier sera facturé à l'Abonné et la Régie des eaux se réserve le droit d'intenter des poursuites judiciaires

3.5 Les fuites sur votre installation

En cas de fuite après compteur sur une canalisation d'eau brute, Vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation sauf si la responsabilité de la Régie des eaux est établie.



Contrôlez votre consommation en relevant régulièrement votre index. Si votre compteur tourne alors qu'aucune utilisation ou fuite d'eau n'est constatée, Vous êtes sûrement en présence d'une fuite insidieuse : vérifiez alors l'ensemble de vos installations privatives.

3.6 Les modalités et délais de paiement

La facturation est faite au nom de l'Abonné du Service de l'Eau Brute.

Le paiement des factures doit être effectué dans un délai de 21 jours à compter de la date d'émission de la facture.

En cas de difficultés de paiement :

- Informez sans délai la Régie des eaux, qui pourra vous proposer différentes solutions après étude de votre situation notamment quant aux délais de paiement.
- Vous pouvez régler votre facture par carte bancaire via votre espace personnel sur le site internet de la Régie des eaux, par prélèvement automatique, par TIP, par chèque bancaire, en espèce dans les bureaux de poste (dispositif Efficash), par virement bancaire, ou par tout autre moyen indiqué sur votre facture. En cas de non-paiement dans le

délai précité, une lettre de relance vous sera transmise fixant un nouveau délai pour procéder au paiement.

En cas de non-paiement au terme de ce nouveau délai, la Régie des eaux se réserve le droit de mettre en œuvre les procédures de recouvrement forcé. Ces relances et poursuites sont susceptibles d'engendrer des frais à votre rencontre conformément à la grille tarifaire disponible sur le site internet de la Régie des eaux.

La Régie des eaux se réserve le droit en cas d'impayé, après information préalable de l'Abonné par courrier, de procéder à la coupure de l'alimentation en eau brute.



4. BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

4.1 Régime des branchements

La fourniture de l'eau brute est effectuée au moyen d'un branchement muni d'un compteur.

4.1.1 Définition

Le branchement est l'ouvrage permettant la desserte en eau brute de la conduite de distribution publique jusqu'au compteur.

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau brute,
- une canalisation qui peut être située tant sur le domaine public que sur une propriété privée,
- le point de livraison regroupant en général, le robinet d'arrêt avant compteur,
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs, etc.),
- Le branchement doit comporter un disconnecteur sur la partie privative et peut comporter un limiteur de pression et un purgeur. Pour un ensemble de parcelles, le compteur du branchement est le compteur général. Les installations privées commencent à partir du joint (inclus) situé à la sortie du compteur.

4.1.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par la Régie des eaux et après accord sur l'implantation et la mise en

place de l'abri du compteur.

Les travaux d'installation du branchement sont réalisés par la Régie des eaux et sous sa responsabilité.

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

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

La Régie des eaux peut refuser ou différer l'acceptation d'une demande de branchement si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant. Ces travaux sont de la compétence de la Régie des eaux qui décide ou non de leur réalisation.

La mise en service du branchement est effectuée par la Régie des eaux et/ou ses prestataires, seuls habilités à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Par ailleurs, nous vous déconseillons de planter des arbres à proximité dudit branchement, susceptibles d'entraîner une détérioration de ce dernier. Dans un tel cas, votre responsabilité pourrait être engagée en cas de dommages au branchement. Le compteur est installé sur le domaine public au plus près de la limite de propriété sauf impossibilité technique. Si le branchement doit traverser une voie privée entre la voirie publique et votre immeuble, le compteur sera installé en limite de voirie publique avec l'accord des riverains et Propriétaires empruntant cette voie.

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

 **Si la demande de branchement implique le déplacement ou la modification du dispositif de comptage à partir d'une installation existante, cette intervention ne peut être effectuée que par la Régie des eaux. Elle est réalisée aux frais du Propriétaire.**

La mise en service du branchement est effectuée par la Régie des eaux, seule habilitée à manœuvrer la prise d'eau sur le réseau public. La mise en service peut être différée dans le cas où les installations ne sont pas conformes aux prescriptions du présent

Règlement.

La Régie des eaux autorise la mise en place de branchements dédiés à l'arrosage sous réserve qu'ils soient distincts du branchement principal (niche et compteur dédiés).

4.1.3 La suppression d'un branchement

Les branchements peuvent être supprimés à la demande du Propriétaire ou de toute personne disposant d'un titre l'y habilitant. Après l'accord de la Régie des eaux sur les conditions et modalités des travaux, la suppression du branchement avant compteur est réalisée par la Régie des eaux aux frais du demandeur. Pour la partie après compteur, celle-ci est réalisée soit par le Propriétaire, soit le cas échéant par les bénéficiaires de permis de démolir, à leurs frais.

Si vous bénéficiez d'un permis de démolir, Vous devez prendre contact avec la Régie des eaux pour faire le point sur une éventuelle suppression du branchement, afin notamment d'éviter tout risque de pollution du réseau public par retour d'eau.

4.1.4 Financement du branchement

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 du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux, la Régie des eaux adresse au Propriétaire ou au syndicat des copropriétaires un devis.

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés pour le compte de l'Abonné et à ses frais par la Régie des eaux.

Les travaux de branchement réalisés par la Régie des eaux font l'objet, avant l'exécution des travaux, d'un devis conforme au bordereau des prix de la Régie des eaux.

Un acompte sur les travaux devra être réglé à la signature du devis. Les travaux donnent lieu au paiement du solde du prix par le demandeur au plus tard après leur réception.

4.1.5 L'entretien

Pour sa partie située sur le domaine public, le branchement est la propriété de la Régie des eaux et fait partie intégrante du réseau. La Régie des eaux prend à sa charge les réparations et dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement, ainsi que le renouvellement de sa partie du branchement.



Il est rappelé dans ce cas, que le branchement doit rester accessible à tout moment et sans difficulté pour la Régie des eaux y compris dans le cas où une partie du branchement avant compteur se situerait en domaine privé.

Comme indiqué au paragraphe 4.1.2, cette partie de

branchement ne devra donc pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis, plantation, etc.) ou mural (moulures, cloisons, ...). Dans le cas contraire, il appartiendra à l'Abonné de rendre accessible cette partie de branchement à la Régie des eaux. Leur démolition éventuelle rendue nécessaire par les travaux de renouvellement, n'ouvrira pas droit à indemnisation de l'Abonné.

Pour sa partie située en propriété privée ou après le joint aval du clapet anti-retour ou le joint après compteur), le branchement appartient au Propriétaire de l'immeuble. La garde et la surveillance de cette partie du branchement sont à la charge du Propriétaire, avec toutes les conséquences que cette notion comporte en matière de responsabilité.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de l'Abonné, ce dernier supporte les conséquences financières et autres dommages. Sont notamment considérées comme négligences une anomalie de fonctionnement des installations visible mais non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations.

L'entretien à la charge de la Régie des eaux ne comprend ni les frais de déplacement ou de modification des branchements, ni les frais de réparation et les dommages résultant d'une maladresse ou d'une faute de l'Abonné ; ces frais seront facturés à l'Abonné.

4.1.6 La fermeture et l'ouverture

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat d'abonnement, **les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau opérées à la demande de l'Abonné sont à la charge du demandeur.** Dans ce cas, la fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

4.2 Le compteur



Le « compteur » est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau brute. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

« L'abri » est l'endroit où est installé le compteur (regard, niche, local) et les éléments du système de comptage.

4.2.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont gérés par la Régie des eaux et sont la propriété de Montpellier Méditerranée Métropole.

La Régie des eaux pourra, à sa discrétion, installer un compteur équipé d'une tête émettrice pour procéder à la télérelève des consommations d'eau.

L'abri du dispositif de comptage vous appartient. Vous êtes tenu de respecter à tout moment les prescriptions techniques fournies par la Régie des eaux lors de son installation ou de sa modification.

Ces prescriptions garantissent le bon fonctionnement du dispositif de comptage dans des conditions d'accessibilité, d'hygiène et de sécurité satisfaisantes. Vous avez donc la charge de l'entretien, de la maintenance et du renouvellement éventuel de cet abri.

4.2.2 La vérification

- La Régie des eaux peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile. Vous pouvez, vous-même, demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué par dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai certifié. Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement du compteur sont à la charge de la Régie des eaux.

La consommation de la période en cours, ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiées sans possibilité de revenir sur les autres périodes antérieures.

4.2.3 L'entretien et le renouvellement



L'entretien et le renouvellement du compteur sont assurés par la Régie des eaux. Ces frais ne sont pas à votre charge. Cependant, Vous avez la responsabilité de la garde et de la surveillance du compteur.

Ainsi, protégez le compteur du gel (pour plus de précisions, reportez-vous à l'annexe 1 du présent Règlement) :

- dans un regard, mettez en place une couche épaisse de matériaux isolants (privilégiez le polystyrène et évitez la laine de verre) pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques et/ou des portes,
- à l'intérieur d'un local : veillez à maintenir une température supérieure à 0°C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants (évités la laine de verre et les chiffons). En cas de sinistre, résultant d'une faute ou d'une négligence de votre part, l'ensemble des frais liés au remplacement du compteur, se fera à vos frais exclusifs notamment dans les cas suivants :
- son scellé a été enlevé ou rompu,
- il a été ouvert ou démonté,
- il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de

corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.),

- il a disparu.



En cas de dommage ou d'anomalie constaté, prévenez immédiatement la Régie des eaux.

4.2.4 La dépose

La dépose des compteurs est réalisée à vos frais.

Seule la Régie des eaux et/ou ses prestataires sont habilités à déposer les compteurs.

4.2.5 Le déplacement du compteur en limite du domaine public

Dans le cas où le compteur se trouverait en domaine privé, la Régie des eaux peut déplacer à ses frais, le compteur en limite du domaine public de manière à permettre son accès permanent pour les opérations de maintenance ou de relève.

Ce déplacement ne peut être refusé par l'Abonné, sous réserve que la Régie des eaux renouvelle à ses frais la partie du branchement situé en domaine privé jusqu'à l'ancien emplacement du compteur. Cette partie du branchement ainsi entièrement renouvelée et située désormais après compteur, devient propriété de l'Abonné qui en assure la surveillance, l'entretien et le renouvellement (cf. obligations détaillées au paragraphe 4.2.3).



5. INSTALLATIONS INTERIEURES

5•1 Définition

Les installations intérieures des Abonnés comprennent toutes les canalisations d'eau brute et leurs accessoires à partir du joint de sortie du compteur et comporteront notamment, le robinet après compteur conformément à l'article 4.2 du présent Règlement.

5•2 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais. Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public. Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Régie des eaux ou tout autre organisme intervenant à sa demande peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

La Régie des eaux se réserve le droit d'imposer la modification

d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, restée sans effet pendant un délai d'au moins 15 jours calendaires à compter de sa notification, le risque persiste, la Régie des eaux ferme totalement l'alimentation en eau brute jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, la Régie des eaux peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'une parcelle tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

5.3 L'entretien et le renouvellement

Vous êtes tenu d'entretenir vos installations privées et en particulier, de réparer les fuites. L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie des eaux. 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 maintien en conformité.



6. NON-RESPECT DU REGLEMENT

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

6.1 Responsabilités générales

Toute faute commise par la Régie des eaux, l'Abonné ou le pPropriétaire dans l'exécution du contrat d'abonnement et du présent Règlement engage leur responsabilité, sauf cas de force majeure, au sens de l'article 2.4 ci-dessus.

La Régie des eaux n'est ainsi pas responsable notamment des fuites, pannes imprévisibles, du gel, de la sécheresse, des inondations ou autres catastrophes naturelles assimilées à des cas de force majeure.

Les interruptions et restrictions du service conformes au présent Règlement n'engagent pas la responsabilité de la Régie des eaux, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de cette dernière. Les modifications du service conformément au présent Règlement n'engagent pas la responsabilité de la Régie des eaux ni ne donnent aux Abonnés de droit à indemnité.

6.2 Les risques sanitaires et de sécurité

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions du présent Règlement et de la réglementation en vigueur, l'Abonné ou le Propriétaire sont responsables vis-à-vis de la Régie des eaux et des tiers et ils devront à ces derniers, réparation du préjudice subi.

6•3 Le vol d'eau brute sur le réseau public

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

- à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service), sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- en cas de contournement du compteur : toute consommation d'eau non autorisée donne lieu au paiement de l'eau brute consommée au tarif général en vigueur à la date de constat de l'infraction. L'évaluation des volumes d'eau facturés sera faite par la Régie des eaux sur la base des éléments dont elle dispose : elle pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, la consommation habituellement constatée, etc. S'il y a eu nécessité d'un rétablissement de l'installation dans l'état antérieur, les frais seront mis à la charge du contrevenant. **Par ailleurs, la Régie des eaux se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre toute personne utilisant de l'eau brute sur le réseau public sans autorisation.** L'infraction pénale de vol d'eau peut également trouver à s'appliquer.

6•4 Le non-respect du Règlement et les poursuites

Responsabilité des Abonnés

En cas de violation grave par l'Abonné d'une des dispositions du présent Règlement, la Régie des eaux a la faculté de fermer le branchement 15 jours après une mise en demeure à compter de sa notification par courrier avec accusé de réception restée sans effet. Dans le cas de dommages aux installations ou de risque sanitaire, le branchement peut être fermé sans préavis afin de protéger les intérêts des autres usagers.

Si après la fermeture de l'alimentation en eau brute, Vous n'avez pas suivi les prescriptions de la Régie des eaux ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours à compter de cette fermeture, votre contrat est résilié. Des pénalités peuvent également être appliquées dans certains cas. Enfin, le non-respect du Règlement peut donner lieu à poursuites par toutes voies de droit et votre responsabilité peut être recherchée.

6•5 Respect des salariés de la Régie des eaux

Il est attendu des Abonnés qu'ils se comportent à l'égard des agents de la Régie des eaux et de ses prestataires avec dignité, courtoisie, respect et sans préjugé ni discrimination.

La Régie des eaux ne tolérera aucune agression portant atteinte à l'intégrité physique ou psychique de ses agents et portera plainte en cas d'infraction pénale commise à l'encontre de ses agents (du type outrage à agent, harcèlement, etc.).

7. CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU RÈGLEMENT



Vos relations avec la Régie des eaux sont régies par les dispositions du présent Règlement. Ce nouveau Règlement annule et remplace le règlement antérieurement en vigueur. Toute évolution législative ou réglementaire s'applique directement sans délai. La Régie des eaux peut en outre, à tout moment, modifier le présent Règlement, notamment à l'occasion de l'évolution des dispositions réglementaires. La Régie des eaux informe à ses frais, tous les Abonnés de cette modification.

ANNEXES



ANNEXE 1

Précautions à prendre contre le gel

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau est, que Vous soyez Propriétaire ou Locataire, sous votre garde. Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver pensez à prendre les précautions qui s'imposent.

- En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour vidanger correctement, il faut :
Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est à dire situé entre votre compteur et la canalisation publique).
Ouvrir simultanément les robinets de vos installations afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule.
Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer).
N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre

retour.

- Si votre compteur est situé dans une niche (regard de façade) entourez-le de matériaux isolants (sauf laine de verre et chiffons).
- Si votre compteur est situé en regard enterré, mettez en place au-dessus du compteur une plaque antigel : polystyrène ou bois sont d'excellents protecteurs contre le froid.
- Il faut éviter d'ouvrir le regard ou la niche du compteur protégé en période de gel.

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

Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur : paille ou bandelettes de mousse peuvent convenir.

- Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave, etc.) s'il est proche d'une ventilation, ou s'il est à l'extérieur de votre installation mais non enterré, Vous pouvez : soit demander à la Régie des eaux de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation
- mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.
- en cas de début de gel (que Vous pouvez constater par un manque d'eau), Vous devez : d'une part, dégeler votre installation (des serpillières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite bloquée, mais n'utilisez jamais une flamme), d'autre part, vidanger votre installation comme il est précisé plus haut.

ANNEXE 2

Les interventions de la Régie des eaux

Se référer aux tarifs en vigueur votés par le Conseil d'Administration et disponibles sur le site internet de la Régie des eaux.

ANNEXE 3

Politique de protection des données personnelles de la Régie des eaux

Pour plus d'information sur le traitement de vos données personnelles par la Régie des eaux, Vous pouvez consulter la politique de protection des données personnelles disponible sur le site internet de la Régie des eaux.