



Règlement de service de l'eau potable

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

Applicable au 1^{er} janvier 2021





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 conformément au présent règlement.

Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, etc.

LA REGIE DES EAUX

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

LA METROPOLE

Désigne Montpellier Méditerranée Métropole qui est l'Autorité Organisatrice du service.

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 15/12/2020. Il définit les obligations mutuelles de la Régie des eaux et de l'utilisateur.

LE SERVICE DE L'EAU POTABLE COMPREND L'ENSEMBLE DES ACTIVITES ET INSTALLATIONS NECESSAIRES A LA PRODUCTION, LE TRAITEMENT, LA DISTRIBUTION ET LE CONTROLE DE L'EAU ET LE SERVICE A L'USAGER.



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, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES

- 2.1 Continuité, qualité et pression de l'eau distribuée
- 2.2 Les engagements du service
- 2.3 Les interruptions du service
 - 2.3.1 Les interruptions programmées
 - 2.3.2 Les interruptions non programmées
 - 2.3.3 La distribution d'eau en bouteille ou en citerne
 - 2.3.4 Interruptions liées à la défaillance des installations privées
- 2.4 Les modifications et restrictions du service
 - 2.4.1 Pour des raisons techniques
 - 2.4.2 En cas de force majeure ou de pollution de l'eau
 - 2.4.3 En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie
- 2.5 La protection de vos données à caractère personnel
- 2.6 Les obligations de l'abonné
- 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 En l'absence de dispositif de télérelève
 - 3.4.2 En présence d'un dispositif de télérelève
 - 3.4.3 Dysfonctionnement ou disparition du compteur
- 3.5 Les modalités et délais de paiement
- 3.6 Les fuites sur votre installation

4. CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

- 4.1 Régime des canalisations
 - 4.1.1 Travaux d'extension ou renforcement du réseau public
 - 4.1.2 Incorporation de canalisation au réseau public
- 4.2 Régime des branchements
 - 4.2.1 Définition
 - 4.2.2 L'installation et la mise en service
 - 4.2.3 La suppression d'un branchement
 - 4.2.4 Financement du branchement

SOMMAIRE

4.2.5 L'entretien

4.2.6 La fermeture et l'ouverture

4.3 Le compteur

4.3.1 Les caractéristiques

4.3.2 La vérification

4.3.3 L'entretien et le renouvellement

4.3.4 La dépose

4.3.5 Le déplacement du compteur en limite du domaine public

5. INSTALLATIONS INTERIEURES

5.1 Définition

5.2 Règles générales

5.3 Protections anti-retour

6. ALIMENTATION EN EAU POTABLE A PARTIR D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC

6.1 Vos obligations

6.2 Contrôle d'installations intérieures

7. NON-RESPECT DU REGLEMENT

7.1 Responsabilités générales

7.2 Les risques sanitaires et de sécurité

7.3 Le vol d'eau sur le réseau public

7.4 Le non-respect du règlement et les poursuites

7.4.1 Responsabilité des abonnés

7.4.2 Responsabilité des propriétaires

8. CONDITIONS D'APPLICATION ET DE MODIFICATION DU REGLEMENT

ANNEXES

Annexe 1 : La mise en place de compteurs individuels dans un immeuble ou un lotissement

Annexe 2 : Précautions à prendre contre le gel

Annexe 3 : Les interventions de la Régie des eaux

Annexe 4 : 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 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, des abonnés et des usagers.

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



1. DEVENIR ABONNE

Pour bénéficier d'une fourniture d'eau potable, 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 :

- Le contrat d'abonnement ordinaire individuel est conclu pour fournir de l'eau à un seul foyer. Le compteur concerné par le contrat est dédié à la consommation du foyer.
- Le contrat d'abonnement ordinaire collectif est conclu pour fournir de l'eau à plusieurs foyers (immeuble d'habitation collectif par exemple). Le compteur concerné par le contrat comptabilise la consommation de l'ensemble des foyers. L'abonné fait son affaire de la répartition entre les foyers des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement.

Les Contrats d'abonnement individualisés dans les immeubles d'habitation collectifs :

- Le contrat d'abonnement individuel dans un immeuble d'habitation collectif est conclu pour chaque foyer de l'immeuble pour la consommation personnelle des usagers le composant, comptabilisée par un compteur individuel qui lui est propre.
- Le contrat d'abonnement collectif d'un immeuble d'habitation collectif est conclu avec le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires d'un immeuble d'habitation collectif pour la consommation des parties communes. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général

qui comptabilise l'eau fournie à l'immeuble et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation à l'abonné de ce compteur général.

Les contrats d'abonnement spécifiques :

- Le contrat d'abonnement temporaire : dans le cas de prise d'eau temporaire, des conventions de puisage peuvent être conclues avec la Régie des eaux. Les frais d'abonnement seront alors facturés au prorata temporis pour la durée du puisage.
- 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 en se rendant dans son site d'accueil.

La Régie des eaux s'engage à accuser réception de votre demande sous 24h (hors week-ends et jours fériés).

Pour la prise d'abonnement, la communication de certaines informations essentielles conditionne l'accès au service (adresse, nom, prénom, date de naissance, etc.). 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. Lors de votre souscription, vous devez également fournir l'index de votre compteur d'eau au jour de l'entrée dans les lieux. La Régie des eaux se réserve le droit d'exiger un justificatif d'entrée dans les lieux (bail ou acte de vente) afin de confirmer cet index de départ. Elle pourra également demander l'envoi d'une photographie de l'index ou proposer un rendez-vous afin de le vérifier.

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. Vous devrez alors fournir un justificatif d'entrée dans les lieux mentionnant l'index de consommation d'eau potable au jour de l'entrée dans les lieux (ex : bail). En l'absence de cette information, la Régie des eaux calculera et facturera, au prorata temporis, un index estimatif à partir d'une moyenne de consommation calculée entre le dernier index connu et l'index du jour de la souscription. Vous devez enfin indiquer à la Régie des Eaux au moment de votre demande, les usages prévus de l'eau et notamment ceux susceptibles de générer des risques de pollution du réseau d'eau potable par retour d'eau.

Les types d'usages sont notamment les suivants : domestique, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaines, bouches de lavage.

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. En fonction des informations transmises, la Régie des eaux pourra demander une visite sur place (vérification d'index, etc.).

Dans un délai de 5 jours à compter de l'accusé de réception de votre demande, vous recevrez par courriel, ou par courrier sur demande expresse lors de la souscription, 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 potable 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 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. Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais.

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



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 gestionnaire d'immeuble d'habitation collectif.

Dans tous les autres cas, les abonnés ne peuvent transférer leur contrat qui doit alors être résilié. Il appartiendra au futur usager 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, 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 en vous rendant dans le site d'accueil de la Régie des eaux.

Vous devrez relever et communiquer à la Régie des eaux l'index mentionné sur votre compteur d'eau 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 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'usager, 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 logement, 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.

Dans le cas où le propriétaire de l'immeuble ou du logement reprend temporairement les lieux pour lui-même ou pour y réaliser des travaux, celui-ci est tenu de s'abonner au service conformément aux conditions d'abonnement prévues à l'article 1.2 du présent règlement.

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. Ce dernier 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, DES ABONNES ET DES PROPRIETAIRES



La Régie des eaux s'engage à fournir aux abonnés de manière continue une eau potable 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 Continuité, qualité et pression de l'eau distribuée

La Régie des eaux s'engage à fournir aux abonnés, en exploitation normale et sous réserve des dispositions du présent règlement, de manière continue, une eau potable de qualité et à une pression conformes à la réglementation en vigueur.

En application de l'article R1321-58 du Code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6ème étage de l'immeuble. En l'absence de seuil de pression maximal, vous êtes invité à vérifier la compatibilité de vos installations avec la pression fournie. En cas de pression élevée, il vous appartiendra d'installer et d'entretenir à vos frais un réducteur de pression.

La Régie des eaux ne pourra être tenue responsable en cas de dommages à vos installations, consécutifs à une pression élevée. De la même manière, si vous souhaitez disposer d'une pression supérieure à celle livrée conformément au présent règlement, l'installation et l'entretien d'un surpresseur privé demeurera à votre charge.

Cette installation ne doit être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique et sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que votre installation. Pour garantir cela, le surpresseur ne pourra être installé en liaison directe avec le branchement d'eau public ; une rupture de charge et de continuité hydraulique devra ainsi être réalisée par la mise en place d'une cuve tampon entre le branchement et le surpresseur.

La mise en place de ce type d'appareil ne peut se faire sans une consultation préalable de la Régie des eaux, qui est la seule habilitée à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont accessibles à tout abonné et usager :

- **auprès du service abonné de la Régie des eaux,**
- **auprès de l'Agence Régionale de Santé (ARS),**
- **auprès du maire de votre commune,**
- **une fois par an avec votre facture d'eau (synthèse annuelle).**

Vous pouvez à tout moment contacter la Régie des eaux pour connaître les caractéristiques de l'eau dans votre commune. En cas de non-conformité démontrée de la qualité de l'eau à votre point de consommation (robinet à l'intérieur de votre logement ou de votre local professionnel), la Régie des eaux sera déchargée de toute responsabilité si elle apporte la preuve que la qualité de l'eau est conforme au point de livraison.

2.2 Les engagements du service

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



- **Un contrôle régulier de l'eau, avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public, qui s'ajoute au contrôle réglementaire effectué par l'Agence Régionale de Santé.**
- **Intervenir dans les 2 h en cas d'urgence (cas de manque d'eau ou de fuite entraînant une atteinte grave aux biens et/ou aux personnes).**
- **Mettre en place un accueil physique et des moyens de paiement adaptés à tous.**
- **Garantir un accueil téléphonique (prix d'un appel local), accessible en cas d'urgence 24 h/24 7 j/7 :**

Vous pouvez appeler au même numéro et aux horaires figurant sur votre dernière facture, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions.

Le renvoi à une réponse ultérieure, par exemple dans le cas de demandes complexes ne permettant pas d'apporter une réponse immédiate, s'accompagne toujours d'un engagement, de la part de la Régie des eaux, à recontacter l'abonné dans les plus brefs délais pour le tenir informé de la suite donnée à sa demande.

- Des informations claires, accessibles et synthétiques aux abonnés, notamment sur la facture ;
- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans un nouveau logement.
- Une réponse à vos courriers dans les 8 jours ouvrés et sous 2 jours ouvrés pour les courriels suivant leur réception. Dans le cas d'une demande complexe pour laquelle une réponse ne peut être donnée dans les délais précités, la Régie des eaux accuse réception de la demande et informe régulièrement l'utilisateur de l'avancement de son dossier.
- **Pour toute demande nécessitant une intervention sur votre installation, un rendez-vous est proposé dans les 15 jours ouvrés qui suivent votre demande, dans une plage horaire de 2 heures maximum.**
- Pour toute étude et réalisation de nouveaux branchements d'eau, un devis est envoyé dans les 10 jours ouvrés suivant la réception du dossier dûment complété (ou le cas échéant, après un rendez-vous d'étude des lieux). Les travaux sont réalisés dans les 20 jours ouvrés suivant l'obtention des autorisations administratives nécessaires.



N'hésitez pas à demander la carte professionnelle de nos agents en cas de doute sur leur identité.

Les agents de la Régie des eaux ne peuvent recevoir aucune gratification de la part des abonnés ou usagers du service.

En cas de difficultés, vous pouvez porter réclamation auprès de la Régie des eaux conformément aux dispositions de l'article 2.7 ci-après.

2.3 Les interruptions du service

2.3.1 Les interruptions programmées

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. Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau.

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.

2.3.2 Les interruptions non programmées

En cas de coupure d'eau non programmée et dans la mesure du possible, la Régie des eaux vous informe de la coupure par tout moyen (affichage, courrier, courriel, message téléphonique ou SMS) moins d'une heure suivant l'arrêt d'eau si l'interruption est supérieure à 4 heures.

Vous pouvez également retrouver des informations sur le site internet de la Régie des eaux ou par téléphone.



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

2.3.3 La distribution d'eau en bouteille ou en citerne

En cas d'arrêt de fourniture d'eau non programmée, la Régie des eaux met en œuvre à ses frais et de façon gratuite pour les usagers, une fourniture d'eau en bouteille ou en citerne, disponible sous réserve de la neutralisation des heures de nuit, de 22h à 6h, à partir de la 8ème heure d'arrêt de fourniture d'eau.

2.3.4 Interruptions liées à la défaillance des installations privées

En cas d'urgence, la Régie des eaux peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service.

Dans ce cas, la Régie des eaux ne saurait être tenue pour responsable de l'interruption, à moins qu'il soit prouvé que les problèmes et menaces l'ayant motivée n'étaient pas fondés.

L'article 2.3.3 du présent règlement n'est pas applicable dans ce cas.

2.4 Les modifications et restrictions du service

2.4.1 La Régie des eaux peut modifier provisoirement ou définitivement le réseau de distribution ainsi que la pression et les caractéristiques de l'eau 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. Il donne les préconisations à prendre en conséquence par les abonnés.

Suite à ces modifications, dans le cas où la pression mesurée au point de livraison serait supérieure à 6 bars, la Régie des eaux posera, à ses frais, un réducteur de pression. Une fois cette première installation effectuée, l'entretien et le renouvellement éventuel de ce réducteur restera à votre charge.

Dans les autres cas de variation de pression, il appartient à l'abonné de mettre en place un régulateur de pression si nécessaire.

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.

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

2.4.3 En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie la fourniture d'eau peut être restreinte et/ou interrompue sans préavis et sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

2.5 - 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@regiedeseaux.montpellier3m.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 4 du présent règlement.

2.6 Les obligations de l'abonné

En vous abonnant au Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau 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 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 ;**
- **avoir une consommation respectueuse de 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 fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.**

Ces règles vous interdisent notamment :

- **d'utiliser l'eau 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 pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat.** En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement la Régie des eaux. Vous trouverez une liste des usages à l'article 1.2 du présent règlement,
- **de prélever l'eau 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 :

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou indésirables pouvant porter atteinte à la qualité de l'eau,
- relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, récupération d'eau de pluie, forage, après passage dans un réservoir particulier),
- manœuvrer les appareils du réseau public,
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le 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 à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100.

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.

L'abonné demeure responsable en cas de non-respect des règles précitées. Le cas échéant, il s'engage à faire respecter ces règles par ses locataires ou copropriétaires.

2.7 - Réclamation et médiation

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le Service Usagers par courrier ou message électronique via le site internet de la Régie des eaux. Si la réponse apportée ne vous satisfait pas ou si vous n'avez pas obtenu de réponse dans un délai de deux mois, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau aux coordonnées suivantes :

Par courrier : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75 366 PARIS Cedex 8

Par courriel : contact@mediation-eau.fr

(informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)



3 VOTRE FACTURE

3.1 La périodicité de la facture

La redevance d'eau fait l'objet de deux factures par an sur la base de deux relevés d'index.

La facturation est à terme échu pour la part consommation et pour la part abonnement.

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. Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvement mensuel.

3.2 La présentation de la facture

Votre facture distingue :

- La redevance d'eau potable, qui correspond au coût de la production et de la fourniture d'eau potable et se décompose en une part fixe fonction du diamètre du branchement et une part variable fonction de votre consommation.
- La redevance pour pollution d'origine domestique revenant à l'Agence de l'Eau.
- 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 fourniture d'eau potable 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.

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 ou du copropriétaire de l'immeuble, 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.).



N'hésitez pas à solliciter l'assistance de la Régie des eaux pour tout conseil relatif à l'accessibilité du compteur. Évitez par exemple la présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse.

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 l'agent de la Régie des eaux ne peut accéder à votre compteur, aucune réclamation concernant les volumes facturés ou les fuites éventuelles 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 deux 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'exclue 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'utilisateur et la Régie des eaux se réserve le droit d'intenter des poursuites judiciaires.

3.5 Les modalités et délais de paiement

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

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, et prenez contact le cas échéant avec les services sociaux.
- La Régie des eaux pourra vous proposer différentes solutions après étude de votre situation notamment quant aux délais de paiement.
- La Régie des eaux pourra également vous orienter vers les services sociaux compétents pour examiner votre situation.

Vous pouvez régler votre facture par carte bancaire via votre espace personnel sur le site internet de la Régie des eaux, via le Serveur Vocal Interactif (SVI) ou dans l'espace accueil, 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 encontre conformément à la grille tarifaire affichée sur le site internet de la Régie des eaux.

Pour les locaux à usage autre que d'habitation et pour lesquels l'accès à l'eau ne présente pas un besoin vital, 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 potable.

3-6 Les fuites sur votre installation



Si la Régie des eaux constate une augmentation anormale (au sens de l'article L. 2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales) de votre volume d'eau consommé au vu du relevé de compteur, elle vous en informe par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la première facture établie après ce constat.

En cas de fuite après compteur sur une canalisation d'eau potable de votre local d'habitation, vous pouvez bénéficier d'un plafonnement de votre facture égal au double de votre consommation habituelle (conformément aux dispositions de l'article L. 2224-12-4 précité) si dans un délai d'un mois à compter de l'information de la surconsommation par la Régie des eaux vous fournissez une facture ou, en cas d'auto-réparation, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues de ce dispositif.

La Régie des eaux peut procéder à tout contrôle nécessaire.

À défaut d'information par la Régie des eaux d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur dans les conditions fixées au présent règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.



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.

Si vous répondez aux conditions du présent article, vous pouvez également bénéficier d'un dégrèvement de la redevance assainissement : contactez dans ce cas, la Direction de l'Eau et de l'Assainissement de la Métropole pour en savoir plus.



4. CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

4.1 Régime des canalisations

4.1.1 Travaux d'extension ou renforcement du réseau public

- Les travaux d'extension ou de renforcement du réseau réalisés à la demande d'un propriétaire ou de toute personne justifiant d'un titre l'y habilitant pour la défense incendie sont à la charge du demandeur.
- Les travaux d'extension ou de renforcement du réseau réalisés pour permettre l'alimentation ou le raccordement de nouvelles constructions sont à la charge du service, sauf participations dues par les bénéficiaires d'une autorisation d'urbanisme au titre du L332-6 du Code de l'urbanisme.
- Les travaux d'extension ou de renforcement du réseau demandés par un ou plusieurs propriétaires ou par toute personne disposant d'un titre l'y habilitant, au bénéfice d'un bâtiment existant, sont à la charge du demandeur.

4.1.2 Incorporation de canalisation au réseau public

Lorsque des installations ou conduites ont été établies par un tiers sur sa propriété, leur incorporation au réseau public est soumise aux conditions suivantes :

- Vérification et contrôle du respect des prescriptions du guide technique de la Régie des eaux. Celui-ci sera fourni sur demande au moment de la demande de raccordement ;
- Signature d'un procès-verbal incluant l'agrément technique de la Régie des eaux et s'il y a lieu le paiement de frais de mise en conformité du réseau par le demandeur ;
- Remise d'un plan de récollement et des caractéristiques des équipements posés ;
- Passation d'une convention de servitude par acte authentique aux frais du demandeur, dans le cas où les canalisations incorporées au domaine public passent sur une propriété privée.
- L'accès permanent de la Régie des eaux, ou de ses sous-traitants dûment habilités, aux installations pour toute intervention d'entretien, de surveillance et de réparation de ces dernières.

4.2 Régime des branchements

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

4.2.1 Définition

Le branchement est l'ouvrage permettant la desserte en eau potable de l'immeuble raccordé au réseau public de canalisations. Le branchement

comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- 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, le compteur et joint après compteur, le dispositif de protection anti-retour d'eau et éventuellement un robinet après compteur, et un réducteur de pression,
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs, etc.).

Qu'ils soient situés sur le domaine public ou sur une propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Les installations privées commencent en sortie du joint aval du clapet anti-retour si le branchement en est équipé. A défaut, les installations privées commencent en sortie du joint après compteur.

Cas particuliers :

- Dans le cas d'immeubles d'habitat collectif, en l'absence de dispositif de comptage général, le branchement s'arrête après le robinet d'arrêt général si ce dernier existe.
- En l'absence de système de comptage et de robinet d'arrêt général, le branchement s'arrête à la limite de propriété.

Au-delà du branchement tel que défini au présent article, l'eau fournie et le réseau sont sous la seule responsabilité du propriétaire de l'immeuble ou de l'abonné.

4.2.2 L'installation et la mise en service

Il est établi au moins un branchement pour chaque habitation et/ou immeuble.

Toutefois et sur décision de la Régie des eaux, dans le cas d'un immeuble d'habitat collectif, il pourra être établi soit un branchement unique équipé d'un compteur, soit plusieurs branchements distincts munis chacun d'un compteur.

Le branchement doit rester accessible à tout moment et sans difficulté pour la Régie des eaux. Le branchement ne devra donc pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis, plantation, etc.). Dans le cas contraire et en cas de fuite avérée sur le branchement, la Régie des eaux prendra les mesures nécessaires pour intervenir sur le branchement. Les éventuels frais de démolition ou d'arrachage de plantation seront à la charge de l'utilisateur. De plus, la Régie des eaux ne sera pas tenue de reconstituer à l'identique tout élément faisant obstacle à l'accès direct au branchement (terrasse, dallage, plantation, etc.). Leur démolition n'ouvrira pas droit à indemnisation de l'utilisateur.

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

4.2.3 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.

4.2.4 Financement du branchement

L'ensemble des coûts nécessaires à la réalisation du branchement sont à la charge du propriétaire de l'immeuble concerné et notamment les études préalables éventuelles, la réfection des chaussées et trottoirs, les éventuels surcoûts pour prélèvement et analyse amiante ou les éventuels

frais correspondants, hormis l'achat du compteur et du clapet anti-retour. 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.

4.2.5 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. La Régie des eaux prend à sa charge 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 4.2.2, cette partie de branchement ne devra donc pas se trouver sous un revêtement de sol (dallage, semis, plantation, etc.) ou mural (moultures, 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 négligence 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.

4.2.6 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 ou du propriétaire de l'immeuble 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.

4.3 Le compteur



Le « compteur » est l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. 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.

4.3.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont gérés par la Régie des eaux et sont la propriété du Service de l'Eau.

La Régie des eaux détermine le diamètre du compteur en fonction du profil de votre consommation déclarée ou mesurée.

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.



S'il s'avère que votre consommation ne correspond plus aux caractéristiques normales de l'enregistrement du compteur, la Régie des eaux remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un diamètre approprié.

Lorsque l'inadaptation du compteur à votre besoin résulte d'une erreur commise dans l'évaluation du calibrage du compteur par rapport à vos besoins exprimés ou des besoins d'un abonné précédent pour le même branchement, les frais du remplacement sont à la charge de la Régie des eaux.

Vous trouverez le diamètre de votre compteur sur les documents fournis lors de votre abonnement ou auprès de la Régie des eaux. Vous devez signaler à la Régie des eaux toute évolution de votre besoin de consommation 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.

4.3.2 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.

4.3.3 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 2 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 (évitez 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.

4.3.4 La dépose

La dépose des compteurs est réalisée à vos frais.

Seule la Régie des eaux est habilitée à déposer les compteurs.

4.3.5 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 4.2.5).



5. INSTALLATIONS INTERIEURES

5.1 Définition

Les installations intérieures des abonnés comprennent :

- Toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires à partir du joint de sortie du clapet anti-retour ou du compteur et comporteront notamment, le robinet après compteur conformément à l'article 4.2 du présent règlement ;
- Les appareils reliés à ces canalisations (adoucisseurs, filtres, etc.).

5.2 Règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations intérieures sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur selon les modalités choisies par les abonnés ou par les propriétaires d'immeubles à leurs frais.

Les réseaux intérieurs doivent être conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Le propriétaire ou l'abonné doit signaler à la Régie des eaux toute situation sur sa distribution intérieure qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

La Régie des eaux est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique. L'abonné est le seul responsable de tous les dommages causés tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

5-3 Protections anti-retour

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, les réseaux intérieurs ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, occasionner lors de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable.

Tous les branchements neufs doivent comporter un dispositif anti-retour.

Tous les équipements de protection sont à la charge (achat, mise en place et entretien) du propriétaire, excepté le clapet anti-retour qui est situé en aval du compteur général ou individuel dont l'entretien est à la charge de la Régie des eaux. Vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une autre source que le réseau de distribution d'eau. Pour en savoir plus, reportez-vous à l'article 6 du présent règlement.

Les activités à risque doivent quant à elles disposer de protections adaptées supplémentaires à leurs frais (disconnecteurs, surverses, etc.).



6. ALIMENTATION EN EAU POTABLE A PARTIR D'UNE AUTRE SOURCE QUE LE RESEAU PUBLIC

Sont visées les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du joint aval du système de comptage.

6-1 Vos obligations

Vous devez effectuer les travaux d'établissement de vos installations intérieures conformément à la réglementation et aux normes en vigueur. Vous devez notamment respecter l'interdiction d'interconnexion des installations d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, avec votre réseau d'eau potable ; la séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas conforme.



Le respect de la réglementation vous permettra notamment d'effectuer un entretien efficace de vos installations, vous garantissant des installations pérennes et sécurisées.

Conformément à la réglementation en vigueur, la récupération des eaux de pluie est limitée à l'intérieur des bâtiments aux usages suivants : évacuation des excréta et lavage des sols.



De plus, conformément à la législation en vigueur, vous devez déclarer auprès de votre mairie tout ouvrage de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existants ou nouveaux.

Vous trouverez l'ensemble des informations nécessaires à votre déclaration sur le site du Ministère de l'Ecologie, et notamment le formulaire CERFA N°13837*02 à utiliser.

Vous devez également déclarer auprès du Service Assainissement tout dispositif de récupération d'eau de pluie afin de déclarer les volumes d'eau de pluie utilisés à usage domestique.

6•2 Contrôle d'installations intérieures

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, les agents de la Régie des eaux pourront accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrage de récupération des eaux de pluie.

Le contrôle des installations intérieures, conformément à la réglementation en vigueur, comporte notamment :

- 1° Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- 2° Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- 3° 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 ;

La Régie des eaux informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci.

Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le service notifie à l'abonné le rapport de visite.

Les frais de contrôle sont à votre charge. En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public par une eau provenant d'une autre source, la Régie des eaux vous enjoint de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, la Régie des eaux peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

Sauf pour la prévention d'une pollution, un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années.

La Régie des eaux décide de l'intérêt de procéder à ce contrôle.



7. 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.

7•1 Responsabilités générales

Toute faute commise par la Régie des eaux, l'abonné ou le propriétaire de l'immeuble dans l'exécution du contrat d'abonnement et du présent règlement engage leur responsabilité, sauf cas de force majeure.

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.



À votre demande, notamment pour des activités à risques, la Régie des eaux peut vous proposer des solutions pour limiter la gêne occasionnée par ces arrêts d'eau (double alimentation, etc.).

7•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.

7•3 Le vol d'eau sur le réseau public

Constitue un vol d'eau 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 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 sur le réseau public sans autorisation.** L'infraction pénale de vol d'eau peut également trouver à s'appliquer.

7.4 Le non-respect du règlement et les poursuites

7.4.1 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, 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.

7.4.2 Responsabilité des propriétaires

Les propriétaires sont responsables en cas d'inexécution des obligations qui leur incombent en exécution du présent règlement et des conséquences, notamment financières.



8. 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

La mise en place de compteurs individuels dans un immeuble ou un lotissement

L'accord de la Régie des eaux et les dispositions de cette annexe font office de convention au sens du décret d'application de l'article 93 de la Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbains, dite loi SRU.

A.1-1 Mise en place d'un compteur général en cas d'individualisation des immeubles collectifs

Un compteur général privatif placé en limite de propriété de l'immeuble collectif, avec facturation de l'abonnement et des consommations, est mis en place pour permettre de facturer les consommations non enregistrées par les compteurs individuels ou les compteurs collectifs liés aux parties communes.

A.1-2 Conditions requises pour la mise en place de compteurs individuels en immeuble ou lotissement neuf

Des compteurs individuels peuvent être installés dans un immeuble collectif ou un lotissement sous réserve du respect des règles supplémentaires suivantes:

- tous les locaux, appartements, propriétés ou points d'eau (local vide-ordures, arrosage, etc.) doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits,
- l'abri du dispositif de comptage doit être conforme aux prescriptions techniques de la Régie des eaux fournies suite à votre demande. Dans un immeuble, les compteurs et robinets d'arrêt devront se situer dans des gaines techniques indépendantes afin de permettre leur accès permanent pour toute intervention,
- le réseau d'alimentation de l'immeuble (colonnes, conduites enterrées, etc.) devra être conforme aux prescriptions techniques définies par la Régie des eaux et fournies suite à votre demande. Dans le cas du lotissement, l'intégration au domaine public des installations privées de distribution d'eau devra être acceptée (signature de la convention de cession et de servitude),
- le robinet d'arrêt général et le compteur de contrôle doivent être placés dans une partie commune, accessibles de manière permanente par la Régie des eaux.

A.1-3 Immeubles existants

Dans le cadre d'un immeuble existant, les règles énoncées précédemment devront être respectées.

Si les compteurs individuels restent à l'intérieur des locaux privatifs, un accord devra être donné par la Régie des eaux. Sans la possibilité d'un accès permanent garanti, aucun accord ne pourra être donné par la Régie des eaux. Des travaux de mise en conformité seront nécessaires. Ces derniers seront réalisés aux frais du demandeur selon les prescriptions techniques de la Régie des eaux.

Les études et travaux nécessaires à la mise en place de compteurs individuels sont à la charge du propriétaire.

A.1-4 Entretien des installations en partie commune

Au-delà du compteur de contrôle ou du robinet d'arrêt ou à défaut, de la limite de propriété (si inexistence du compteur et de robinet d'arrêt), la responsabilité et l'entretien de l'ensemble des installations (colonnes montantes, robinets d'arrêt, conduites enterrées, etc., à l'exclusion des compteurs individuels et des clapets lorsqu'ils existent) sont à la charge des propriétaires ou gestionnaires d'immeubles.

A.1-5 Non-respect du règlement

Dans le cadre de la mise en place de compteurs individuels :

- une utilisation d'eau sans abonnement est considérée comme un vol d'eau,
- en cas de fuite sur les installations en parties communes non réparée dans les 8 jours après

signification par la Régie des eaux, le gestionnaire de l'immeuble ou du lotissement se verra facturer une pénalité d'astreinte selon le volume estimé de la fuite avec un minimum de 1m³ par jour entre la date de constatation et la date de réparation.

ANNEXE 2

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 (c'est à dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations, 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 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.

• Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :

ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,

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 !

calorifiez 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 au Service de l'Eau de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation

soit calorifier le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, etc. Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux.

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

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

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

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

d'une part, dégeler votre installation (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 3

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 4

Politique de protection des données personnelles de la Régie des eaux

<https://regiedeseaux.montpellier3m.fr/medias/pdf/RGPD.pdf>

Délibération D15045 du 7/12/15 rendue exécutoire le 14/12/15.

Grabels
Jacou
Juvignac
Lattes
Le Crès
Montferrier-sur-Lez
Montpellier
Pérols
Prades-Le-Lez
Saint-Brès
Sussargues
Vendargues
Villeneuve-Lès-Maguelone

Infos pratiques

Accueil usagers

Du lundi au vendredi
50, place Zeus
34 000 Montpellier

Contacteur la Régie

Renseignements ou Urgences

 **0 969 323 423**

(prix d'un appel local)

24H/24 - 7J/7

pour les urgences

 **@RegiedeseauxM3M**

 **Regiedeseaux.montpellier3m.fr**