



Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret

3 rue de l'Avenir 45480 Bazoches-les-Gallerandes

Tel 02 38 39 39 33 - Courriel : service.eau@cc-plaine-nord-loiret.fr

REGLEMENT DU SERVICE EAU POTABLE

Version en vigueur au 1^{er} février 2024

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du service et de vos conditions particulières. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

Le règlement de service définit les obligations mutuelles du service de l'eau potable et de l'abonné de ce service sur le seul périmètre dont les ouvrages sont exploités par le Service Eau potable. Il s'appuie sur la réglementation en vigueur à ce jour. Toutes modifications des conditions du règlement du service seront portées à la connaissance de l'abonné.

Dans le présent règlement du service de l'eau :

- **« Vous » désigne l'abonné**, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau. Ce peut être : le propriétaire, le locataire, l'usufruitier, l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.
- **Le « Service Eau potable » désigne la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret**, organisatrice du service eau potable. Elle exploite ce service avec ses propres moyens humains et matériels ou en faisant appel à des prestataires de service.

1. LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1. La qualité de l'eau fournie

Le Service Eau potable est tenu de fournir une eau présentant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et de vous informer de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier organisé par l'agence régionale de santé (ARS) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et disponibles auprès du Service Eau potable. Une synthèse annuelle vous est communiquée au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment le Service Eau potable pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée. Ces éléments sont également disponibles sur le site du ministère en charge de la santé.

1.2. Les engagements du service

Le Service Eau potable met en œuvre un service de qualité et garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles (accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le Préfet, cas de force majeure).

A ce titre le Service Eau potable s'engage à :

- Un contrôle régulier de l'eau, avec des analyses de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par l'agence régionale de santé.
- Une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de cette qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.
- Une pression minimale conforme aux exigences du code la santé publique.
- Un délai de prise de rendez-vous (hors exécution des travaux) de 10 jours ouvrés.
- Une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (coût d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau, avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 5 heures en cas d'urgence.
- Un accueil téléphonique (coût d'un appel local), aux heures d'ouverture du service indiquées sur la facture pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions concernant le service de l'eau.
- Un accueil physique dans les locaux du Service Eau et Assainissement aux heures d'ouverture indiqués sur la facture.
- Une réponse écrite à vos courriers et courriels dans les 15 jours ouvrés suivants leur réception, qu'il s'agisse de questions sur la qualité de l'eau, votre facture, ou toute autre réclamation.
- Pour l'installation d'un nouveau branchement, la réalisation des travaux dans un délai de 2 mois maximum, après acceptation du devis, et sous réserve de l'obtention des autorisations administratives, ou, à la date qui vous convient si elle est postérieure.

- Une mise en service de votre alimentation en eau, au plus tard le cinquième jour ouvré qui suit votre demande, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement équipé d'un branchement existant conforme.
- Une fermeture de branchement au plus tard le cinquième jour ouvré qui suit votre demande, en cas de départ.

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes. Les modifications sont portées à votre connaissance par un encart sur la facture d'eau ou par l'envoi d'un document spécifique joint à la facture ou sur le bulletin de la collectivité.

1.3. Vos obligations générales

Vous êtes tenu de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service Eau potable, que le présent règlement met à votre charge. En souscrivant au service, vous vous engagez également à :

- Vous conformer à toutes les dispositions du règlement ;
- Fournir au Service Eau potable vos coordonnées exactes (identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- Ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au Service Eau potable toute situation sur votre installation privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

1.4. Les règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du service de l'eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau. Ces règles vous interdisent :

- D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel et de celui de vos locataires, et notamment d'en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- D'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat (ouverture d'une activité commerciale, changement d'activité professionnelle, etc.) ;
- De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics ;
- De raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement avant votre compteur ;
- De modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement, en briser le dispositif de protection ;
- De gêner ou d'empêcher l'accès au compteur et au branchement pour tous besoins d'intervention du service ;
- De porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- De manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;
- De relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations du réseau public ;
- Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. Le Service Eau potable se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres usagers. Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du Service Eau potable ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur déposé.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'usager aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Service Eau potable soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

En cas de prévision de variation importantes de votre consommation (remplissage d'une piscine, hausse anormalement élevée, etc.) vous devez prévenir le Service Eau potable afin d'éviter toute perturbation de la distribution d'eau potable.

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

1.5. Les interruptions du service

Le Service Eau potable est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le Service Eau potable vous informe au moins 48 heures à l'avance des interruptions de service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation ou d'entretien).

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

Le Service Eau potable ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure.

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

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

1.6. Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le Service Eau potable peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Service Eau potable doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes, en particulier la nécessité d'installer un réducteur de pression sur votre installation.

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

1.7. La défense contre l'incendie

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie sont exclusivement réservés au Service Eau potable et au service de lutte contre l'incendie.

1.8. Le droit d'accès des agents du service

Les agents du Service Eau potable ont le droit d'accès pour procéder aux relevés du compteur, à toutes opérations de vérification, réparation ou renouvellement du compteur et de ses accessoires, ainsi qu'aux opérations de contrôles des installations intérieures prévues au 6.2 du présent règlement.

Les agents du Service Eau potable doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et justifier de leur identité professionnelle, ou être porteur d'une carte professionnelle lorsqu'il pénètre dans une propriété.

Les agents du Service Eau potable doivent demander l'autorisation au propriétaire avant toute intervention sur domaine privé.

2. LE CONTRAT D'ABONNEMENT

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

2.1. La souscription du contrat d'abonnement

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

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la demande par écrit auprès du Service Eau potable, en lui transmettant le formulaire de souscription du contrat complété. La signature ou la validation de ce formulaire vaut acceptation des conditions particulières du contrat et du règlement du service eau potable.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat.

Votre contrat prend effet :

- Soit à l'expiration du délai de rétractation ;
- Soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective), ou à la date d'ouverture de l'alimentation en eau ;
- Soit immédiatement, sous réserve de l'avoir spécifié sur le contrat.

En cas d'exercice du droit de rétractation, vous vous engagez à verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter et proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat.

A défaut de renvoi d'un contrat d'abonnement dûment complété et signé l'abonnement ne sera pas effectif. L'eau ne pourra pas être fournie, le branchement sera fermé et vous ne serez pas considéré comme un abonné du service.

2.2. Les différents types d'abonnement

Au moment de votre demande d'abonnement, vous déclarez votre usage prévisionnel de l'eau au sein des catégories suivantes :

- Les abonnements de type domestique : usage à habitat individuel ou collectif
- Les abonnements de type établissements publics (scolaires, hospitaliers, administrations publiques...)
- Les abonnements de type industriels ou commerciaux
- Les abonnements « verts » : exploitations agricoles, horticoles...
- Les abonnements « compteur de jardin » : uniquement pour l'arrosage, sur un branchement différent de l'habitation

L'abonné desservi pour un autre usage que domestique devra présenter les justificatifs démontrant que l'activité correspondante est exercée et que l'eau est utilisée dans le cadre de cette activité.

2.3. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier, à tout moment, par écrit, en complétant le formulaire de résiliation du contrat et en indiquant le relevé de votre compteur, photo à l'appui. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent du Service Eau potable dans les 5 jours

ouverts suivant la date de résiliation, si votre compteur n'a pu être relevé depuis plus de deux ans. La facture d'arrêt de compte établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation de votre part (ou des ayants droits en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, vous restez responsable et redevable des frais d'abonnement et de consommation de l'installation concernée. Le Service Eau potable régularisera votre situation en résiliant votre contrat lors d'une nouvelle demande d'abonnement à la date et avec l'index de l'arrivée de votre successeur et en vous adressant une facture de résiliation, calculée au prorata temporis.

En cas de décès, les ayants droits sont responsables, solidairement et indivisiblement, de toutes les sommes dues en vertu de l'abonnement initial. Dès lors que le service est informé du décès, il procède à la résiliation d'office de l'abonnement et à l'interruption de la fourniture d'eau, sauf avis contraire des ayants droit.

Le Service Eau potable peut, pour sa part, résilier d'office votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations, précisées dans le présent règlement.

Attention : lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention du Service Eau potable. Dans ce dernier cas, l'intervention vous sera facturée selon les tarifs en vigueur. Le Service Eau potable ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

2.4. Le cas des immeubles collectifs

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, le propriétaire ou la copropriété, représentée par son syndic, peut demander une individualisation des contrats de fourniture d'eau selon les modalités fournies, sur demande, par le Service Eau potable.

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

- Tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinet d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits ;
- Un contrat dit « contrat général d'immeuble » doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou la copropriété, pour le compteur général de l'immeuble.

Le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

2.5. Les abonnements temporaires

Le Service Eau potable peut consentir des abonnements temporaires (alimentation d'un chantier, besoin en eau exceptionnel) sous les réserves suivantes :

- L'existence d'un réseau de distribution d'eau au droit du terrain concerné et dans la limite des capacités des installations du service ;
- L'absence d'inconvénient pour la distribution de l'eau ;
- La signature par le demandeur ou par le représentant de l'utilisateur d'une convention particulière.

La convention particulière (document disponible sur demande auprès du Service Eau potable) doit notamment fixer la durée de la fourniture de l'eau, le montant des frais mis à la charge du demandeur pour l'installation d'un dispositif de comptage et de raccordement au réseau, les modalités de paiement, le délai de réalisation et de mise en service du branchement par le Service Eau potable.

2.6. Les données personnelles

Vos données à caractère personnel font l'objet d'un traitement dont la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret est responsable dans le cadre de sa mission d'intérêt public. Ce traitement vise à assurer le bon fonctionnement des services de l'eau et de l'assainissement. Seules les personnes habilitées seront destinataires de vos données, il s'agit notamment du Trésor Public pour la gestion de la facturation. Les données collectées seront conservées en base active pendant la durée d'utilisation courante ; elles seront ensuite archivées selon la réglementation en vigueur. Vous bénéficiez d'un droit d'accès à vos données et de rectification de celles-ci, vous pouvez également demander la limitation du traitement ou vous opposer à celui-ci pour des motifs légitimes.

Pour obtenir plus d'informations sur le traitement ou exercer vos droits, vous pouvez vous adresser par courriel à service.eau@cc-plaine-nord-loiret.fr ou bien à notre délégué à la protection des données (DPO) sur dpo@recia.fr.

Si, après avoir contacté nos services, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3. LA FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur, elle est alors estimée.

3.1. La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques :

- La distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du service de l'eau et les investissements nécessaires à la construction et au renouvellement des installations de production et distribution d'eau. Cette rubrique se décompose en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction de la consommation.

- Les redevances aux organismes publics revenant notamment à l'Agence de l'Eau (préservation des ressources en eau, lutte contre la pollution).

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques destinées à financer le service de l'assainissement collectif :

- La collecte et le traitement des eaux usées (en fonction de la consommation d'eau potable) pour le service assainissement collectif.
- La redevance modernisation des réseaux pour l'Agence de l'Eau.

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

3.2. L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- Par délibération annuelle de la collectivité
- Par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances. Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés aux services de l'eau potable ou de l'assainissement, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition auprès du service.

3.3. Le relevé de votre consommation d'eau

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au minimum une fois par an par le service. Vous devez pour cela faciliter l'accès des agents du Service Eau potable ou des agents mandatés à cet effet chargés du relevé de votre compteur.

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

- Soit un avis de second passage,
- Soit une « carte d'auto-relève » à compléter et renvoyer par mail dans un délai maximal de 8 jours avec la photo du compteur. Vous pouvez également contacter le Service Eau potable afin de prendre rendez-vous avec le technicien.

En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de la consommation moyenne des 3 dernières années. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé, dans un délai d'un mois, les frais de relève étant à votre charge.

En cas de non réponse ou d'entrave à la relève, une consommation forfaitaire vous sera facturée, selon les modalités délibérées par la collectivité.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. En cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi. Si vous avez explicitement refusé le déploiement du dispositif technique permettant le relevé à distance de votre compteur, le Service Eau potable procédera, à vos frais, au relevé de votre compteur à minima une fois par an.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à la consommation moyenne des 3 dernières années, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par le Service Eau potable.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur par lecture directe de l'index de votre compteur.

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

3.4. Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture.

Votre facture comprend un abonnement (part fixe) à payer à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé au prorata-temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation moyenne des 3 dernières années.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part sans délai au Service Eau potable ou au Trésor Public pour obtenir les renseignements utiles. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le Service Eau potable), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), etc.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier, après étude des circonstances, d'un remboursement si votre facture a été surestimée, ou bien de modalités de facturation échelonnée si votre facturation a été sous-estimée.

3.5. Le non-paiement

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

En cas de non-paiement suite à cette relance, le Trésor Public poursuivra le règlement des factures par toutes voies de droit.

3.6. Le dégrèvement en cas de surconsommation

Dès que le Service Eau potable constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous en informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite au relevé du compteur.

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

En cas de surconsommation liée à une fuite après compteur dans un local à usage d'habitation (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des 3 dernières années si vous présentez au Service Eau potable, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus :

- Soit 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),
- Soit une facture d'achat de pièces et fournitures nécessaires si la réparation a été effectuée par vos soins, ainsi qu'une attestation sur l'honneur de réalisation des travaux précisant la localisation et la date de réparation de la fuite.

Le Service Eau potable peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les opérations de recouvrement sans dégrèvement.

Vous pouvez, dans le même délai d'un mois, demander la vérification de votre compteur.

Lorsque l'abonné est soumis à la redevance assainissement collectif, les volumes imputables aux fuites ne sont pas pris en compte. A défaut, de l'information, par le Service Eau potable, d'une augmentation anormale de votre volume d'eau consommé au vu du relevé du compteur dans les conditions fixées dans le règlement, vous ne serez pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

4. LE BRANCHEMENT

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

4.1. Description du branchement

Le branchement fait partie du réseau public et comprend les éléments suivants :

- Le dispositif de raccordement au réseau public (prise d'eau sur la conduite de distribution publique et robinet d'arrêt sous bouche à clé) ;
- La canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- Le dispositif de comptage comprenant généralement :
 - Le regard, le coffret ou la niche, abritant le compteur,
 - Le robinet d'arrêt avant compteur (le cas échéant),
 - Le compteur éventuellement équipé d'un dispositif de protection contre le démontage,
 - Le système de relevé à distance (le cas échéant),
 - Un dispositif de protection contre les retours d'eau (clapet anti-retour),
 - Le robinet d'arrêt après compteur (le cas échéant),
 - Les accessoires de montage.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

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

- Si le compteur est en domaine public : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite de propriété ;
- Si le compteur est en domaine privé (hors individualisation) : la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et le joint après compteur (joint inclus).

Le clapet anti-retour, compris dans la définition du branchement telle qu'établie précédemment, le robinet après compteur et le réducteur de pression, s'ils existent, font partie des installations privées. Le coffret ou le regard abritant le compteur, s'il est en domaine privé, fait également partie des installations privées.

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

Le propriétaire (ou l'occupant) doit laisser libre d'accès l'emprise du branchement pour la réalisation des travaux d'entretien ou de renouvellement de celui-ci. Il doit, par exemple, s'abstenir de toute plantation d'arbres, constructions ou aménagements « en dur » dans cette emprise.

En cas d'intervention, le Service Eau potable fera son possible pour limiter la gêne ou les dégradations, néanmoins, les travaux mentionnés au 4.4 sont à la charge du propriétaire.

4.2. L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le Service Eau potable qui fixe, en concertation avec le demandeur et au vu des besoins déclarés, le tracé, le diamètre du branchement ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur, qui doit être

situé en domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du service, sauf impossibilité technique avérée. Le Service Eau potable établit un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux.

A l'exception des dispositifs complémentaires éventuels faisant partie de l'installation privée, les travaux de branchement sont réalisés par le Service Eau potable ou par une entreprise sous son contrôle.

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 en domaine privé, le cas échéant, 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.

Le Service Eau potable 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.

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

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

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

4.3. Le paiement des travaux

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement sont à la charge du demandeur (études préalables, travaux, fournitures, occupation, réfection des chaussées et trottoirs. Dans le cas de travaux nécessitant une ouverture de tranchée sur voirie, une plus-value pourra être appliquée, afin de tenir compte des prescriptions de réfection de chaussée imposées par le gestionnaire de voirie. Un acompte de 30 % du montant du devis pourra être demandé préalablement à l'acceptation au démarrage des travaux, à l'acceptation du devis. Le solde des travaux doit être réglé avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. Le branchement ne sera ouvert qu'après règlement total de la facture.

4.4. L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement

Le Service Eau potable prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement ainsi que les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie du branchement située en domaine public.

L'entretien ne comprend pas :

- La remise en état des aménagements réalisés postérieurement à l'installation du branchement, pour la partie située en propriété privée (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés...);
- Le déplacement ou la modification du branchement effectué à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.
- Les réparations résultant d'une faute de la part de l'utilisateur.

L'utilisateur est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. Dans ce cadre, l'abonné est tenu d'informer, dans les meilleurs délais, le Service Eau potable de toute fuite ou autre anomalie de fonctionnement. En conséquence, le Service Eau potable n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance. De même, sauf si sa faute est établie, il n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en domaine public.

4.5. La fermeture et l'ouverture du branchement

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement et du robinet avant compteur le cas échéant est uniquement réservée au Service Eau potable. Elle est strictement interdite aux abonnés ou aux entreprises travaillant pour leur compte.

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge, selon les dispositions tarifaires définies sur le bordereau de prix unitaires adopté par la collectivité.

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

4.6. La modification, déplacement ou suppression du branchement

Le Service Eau potable peut procéder à une modification du branchement, en particulier, il peut procéder au déplacement de l'ensemble de comptage situé en domaine privé vers la limite de propriété, ou sur le domaine public.

Si le déplacement ou la modification de branchement est à l'initiative du Service Eau potable, les travaux seront réalisés par le Service Eau potable et à ses frais.

Si l'utilisateur est demandeur d'un déplacement ou d'une modification de branchement, les dispositions de l'article 4.3 du présent règlement de service s'appliquent.

5. LE COMPTEUR D'EAU

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être agréé par la réglementation en vigueur. Il peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

5.1. Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance (têtes émettrices) sont la propriété du Service Eau potable. Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le Service Eau potable en fonction des besoins que vous déclarez. Ainsi, en cas de modification de l'usage de l'eau, vous devez prévenir le Service Eau potable afin que votre compteur soit adapté à vos nouveaux besoins.

Le Service Eau potable peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur au moins équivalent. Dans ce cas, le Service Eau potable vous avertit de ce changement, au minimum 5 jours ouvrés à l'avance. Les index de l'ancien et du nouveau compteur seront indiqués sur la facture réelle suivante.

5.2. L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs : le compteur général d'immeuble) est placé en domaine public ou en domaine privé, aussi près que possible des limites du domaine public (sauf autorisation expresse du Service Eau potable), de façon à faciliter l'accès, en tout temps, aux agents du service. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenu d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais, par le Service Eau potable. Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation du Service Eau potable.

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

5.3. La vérification

Le Service Eau potable peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez, vous-même, demander la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur.

Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le Service Eau potable sous forme d'un jaugeage, dans les conditions tarifaires indiquées au bordereau de prix unitaires adopté par la collectivité. En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge dans les conditions tarifaires indiquées au bordereau de prix unitaires adopté par la collectivité.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Service Eau potable. La consommation de la période en cours est alors rectifiée.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

5.4. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le contrôle périodique (conformément à la réglementation) et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par le Service Eau potable, à ses frais. A cet effet, vous devez faciliter l'accès des agents du Service Eau potable, ou des agents mandatés par lui, aux équipements placés en propriété privée.

Vous devez néanmoins signaler au Service Eau potable toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater.

Lors de la pose de votre compteur en domaine privé, le Service Eau potable vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Le compteur sera notamment protégé contre le gel grâce à l'emploi d'isolants thermiques correctement dimensionnés. Ces précautions vous sont communiquées sur demande par le service.

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du Service Eau potable.

En revanche, lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- Son dispositif de scellement a été enlevé,

- 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.).

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement ou son accès vous expose à la fermeture immédiate de votre branchement sans préjuger des poursuites que peut engager le Service Eau potable.

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs individualisés, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

6.1. Les caractéristiques

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

Ces installations ne doivent présenter aucun risque de perturbations pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. En particulier, les réseaux intérieurs ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, pouvoir, notamment à l'occasion du phénomène de retours d'eau, perturber le fonctionnement du réseau auquel ils sont raccordés ou engendrer une contamination de l'eau distribuée dans les installations privées de distribution. Il incombe au propriétaire des installations intérieures de respecter la réglementation et les règles de l'art, et, en particulier de se prémunir des phénomènes de retour d'eau en installant des dispositifs anti-retours adaptés aux usages de l'eau, et répondant à la réglementation en vigueur.

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

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation des canalisations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour la mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats (cf. modalités fournies sur demande par le service).

La collectivité 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 ou de nature à créer des préjudices pour les tiers ou l'utilisateur.

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, le Service Eau potable, l'agence régionale de santé ou tout autre organisme mandaté par le Service Eau potable peuvent, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

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

6.2. L'utilisation d'une autre ressource en eau

Conformément à la réglementation, lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de récupération des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en mairie. Pour des raisons sanitaires, la séparation doit être totale et permanente entre ces installations et les canalisations du réseau d'eau potable de la distribution publique, conformément à la réglementation.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, le Service Eau potable est en droit d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits ou forage ainsi que des dispositifs de récupération des eaux de pluie.

Vous devez permettre aux agents du Service Eau potable d'accéder à vos installations, et être présent ou vous faire représenter lors de la visite.

Le contrôle porte sur les points suivants :

- Examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- Examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie ;
- Constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages ;
- Vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard 7 jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite.

En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, le Service Eau potable organisera une nouvelle visite de contrôle. A défaut de mise en conformité, le Service Eau potable peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

Le coût des visites de contrôle ainsi que le contrôle éventuel des travaux de mise en conformité sont à votre charge, sauf pour un contrôle déclenché sur la base d'une présomption d'utilisation d'une autre ressource en eau se révélant finalement erronée. Le tarif des contrôles est défini par la collectivité.

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

6.3. L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées, en particulier l'entretien des dispositifs de protection contre les retours d'eau, n'incombent pas au Service Eau potable. 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. Toutefois, lorsqu'une partie de vos installations privées est placée par décision du Service Eau potable en domaine public, les obligations et responsabilités relatives à l'entretien, au renouvellement et au maintien en conformité ne vous incombent que pour les installations situées dans votre propriété privée.

6.4. Le cas des rétrocessions de réseaux privés

L'incorporation au domaine public d'installations privées de distribution d'eau potable, réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement, est soumise à la validation préalable du Service Eau potable. Cette validation porte sur la conception et l'état des installations, qui doivent être conformes aux normes et règlements en vigueur, et aux cahiers des clauses techniques particulières du Service Eau potable relatifs aux travaux et aux levés topographiques (documents disponibles sur demande au service).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur, du propriétaire ou du syndicat de copropriétaires concernés.

7. LES INFRACTIONS ET LES RECOURS

7.1. Les infractions

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que le bris des bagues de plombage, l'altération du fonctionnement du compteur ou du dispositif de relève à distance, le retournement ou l'enlèvement du compteur, les puisages non autorisés sur les points d'eau incendie, l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau public, l'absence d'abonnement au service, etc. donne lieu au paiement de l'eau au tarif en vigueur à la date du constat de l'infraction. L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par le Service Eau potable sur la base des éléments à sa disposition. Le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, ou les consommations habituellement constatées pourront notamment être pris en compte.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par le Service Eau potable, aux frais du contrevenant. L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause. Le Service Eau potable se réserve le droit, par ailleurs, d'engager des poursuites pénales devant le tribunal compétent.

7.2. Les recours et la médiation

En cas de réclamation ou de contestation, vous pouvez adresser une demande au Service Eau potable, par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, courrier, courriel). Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite à l'adresse indiquée sur vos factures d'eau pour demander que votre dossier soit réexaminé. Si vous n'avez pas de réponse à cette demande écrite dans un délai de deux mois ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Ce service, accessible et gratuit pour l'utilisateur domestique, est joignable aux coordonnées suivantes : Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 – contact@mediation-eau.fr
Le contentieux de la facturation est du ressort du tribunal d'instance d'Orléans.

8. LES DISPOSITIONS D'APPLICATION

8.1. La date d'application

Le présent règlement prend effet à date du 1^{er} février 2024 et se substitue de plein droit à tout règlement antérieur.

8.2. Les modifications du règlement

La collectivité peut, par délibération, modifier ou adopter un nouveau règlement. Dans ce cas, la collectivité procède immédiatement à la mise à jour du règlement. Ces modifications sont portées à la connaissance des abonnés du Service Eau potable par affichage dans ses locaux, sur le site internet du service et vous sont communiquées à l'occasion de la facture la plus proche.

Le règlement est remis aux abonnés lors de la conclusion du contrat d'abonnement et est à disposition sur le site internet du service et sur simple demande au Service Eau potable.

8.3. L'approbation du règlement

Le présent règlement du service a été délibéré et voté par le Conseil Communautaire de la Communauté de Communes de la Plaine du Nord Loiret le 9 janvier 2024.