

# RÈGLEMENT

## du SERVICE

### de l'EAU



#### NOUS CONTACTER

Régie de l'Eau de la **CCVBA**  
Zone d'activité La Massane  
261, avenue de la Massane  
13210 Saint-Rémy-de-Provence

☎ 04 32 60 62 82

Fax 04 32 60 62 85

Courriel

[eau.assainissement@ccvba.fr](mailto:eau.assainissement@ccvba.fr)

Retrouvez le présent règlement sur  
[www.vallee-des-baux-alpilles.fr](http://www.vallee-des-baux-alpilles.fr)

Le présent règlement a été imprimé par les Services  
de la Communauté de communes Vallée des Baux-Alpilles



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

**LES TARIFS.** Les prix du service (abonnement et consommation évaluée en m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

**LE COMPTEUR.** La fourniture de l'eau se fait uniquement au moyen d'un branchement muni d'un compteur. Le compteur dessert la totalité des besoins en eau potable pour un logement individuel ou une activité individuelle et il permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

**VOTRE FACTURE.** Votre facture comprend un abonnement et est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau consommés. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par la Régie de l'Eau.

**LA SÉCURITÉ SANITAIRE.** Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.

#### LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

**VOUS.** Désigne l'abonné du Service de l'Eau, 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 ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

**LA COLLECTIVITÉ / LA RÉGIE DE L'EAU.** Désigne la Communauté de Communes Vallée des Baux-Alpilles (**CCVBA**) et en particulier sa Régie de l'Eau organisatrice du Service de l'Eau des communes dont la gestion de ce service est assurée en régie et assure l'approvisionnement en eau potable des clients du Service de l'Eau desservis par le réseau.

**LE RÈGLEMENT DU SERVICE.** Désigne le présent document établi par la Communauté de Communes Vallée des Baux-Alpilles (**CCVBA**) et adopté par délibération du Conseil Communautaire n° 174/2017 en date du 25 octobre 2017 après avis du Conseil d'exploitation. Il définit les obligations mutuelles de la Régie de l'Eau et du client du Service de l'Eau. Le règlement entre en vigueur à compter de son adoption en Conseil Communautaire et abroge de ce fait tous les règlements de service antérieurs. Il sera adressé à l'ensemble des abonnés actuels et remis à chaque nouvel abonné. Le présent règlement pourra être modifié par délibération adoptée en Conseil Communautaire après examen du conseil d'exploitation. Les modifications seront portées à la connaissance de l'abonné dans les meilleurs délais. Le paiement de la facture suivant la communication de l'information à l'abonné vaudra acceptation du règlement modifié.

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

**1.1. La qualité de l'eau fournie.** L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés au siège de la Régie de l'Eau et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment la Régie de l'Eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

**1.2. Les engagements de la Régie de l'Eau.** En livrant l'eau chez vous, la Régie de l'Eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la Collectivité ou le Préfet. Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- Un contrôle régulier de l'eau.
- Une assistance technique au 04 32 60 62 82, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public.
- Un accueil téléphonique au 04 32 60 62 82 pour effectuer toutes vos démarches et répondre à vos questions.
- Un accueil du public au siège de la Régie de l'Eau du lundi au jeudi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 le vendredi de 08h30 à 12h00.
- Une proposition de rendez-vous dans un court délai en réponse à toute demande pour un motif sérieux.
- Une réponse écrite à vos courriers et/ou courriels, qu'il s'agisse de questions portant sur la qualité ou sur votre facture.
- Une mise en service rapide de votre alimentation en eau lorsque que vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme.
- Une étude et un envoi du devis après réception de votre demande de création de branchement et une proposition de rendez-vous d'étude sur les lieux pour définir le tracé et les conditions techniques de raccordement. ● La réalisation des travaux après acceptation du devis, obtention des autorisations administratives et règlement de l'acompte de 80 %.

**1.3. Les règles d'usage du service.** La Régie de l'Eau vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement. En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent : ● D'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à 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. ● De prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics. ● De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition.

**Ainsi, vous ne pouvez pas :** ● Modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets. ● Porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public. ● Manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé. ● 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 raccordées au réseau public. ● Utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

● Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

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

● Vous devez prévenir la Régie de l'Eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée telle que le remplissage de piscine. De même la Régie de l'Eau aura la charge de vous prévenir immédiatement si elle constate, lors des relèves ou d'un contrôle, une consommation anormale ou une anomalie sur votre branchement.



**2. Les interruptions et les restrictions de service.** Les interruptions et les restrictions de service sont les conséquences liées soit aux interventions de la Régie de l'Eau sur le réseau d'eau public soit aux cas de force majeure.

**2.1. En cas d'intervention sur le réseau.** La Régie de l'Eau est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, et dans l'intérêt général, elle peut être tenue de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau. Dans la mesure du possible, elle vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

La Régie de l'Eau ne peut être tenue pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident, à des travaux de réparation urgents non prévus à l'avance. Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata journalier de la durée de l'interruption. 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 pour pallier les éventuelles interruptions de service.

**2.2. En cas de force majeure.** En cas de force majeure, la Régie de l'Eau ne peut être tenue pour responsable. Le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure. En cas de force majeure, la Régie de l'Eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau et prioritairement l'arrêt des compteurs verts.

**2.3. Pour motif d'intérêt général.** Dans l'intérêt général (en cas de pénurie d'eau, pollution de l'eau...), la Régie de l'Eau s'autorise à imposer, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau. Si celle-ci reste sans effet, la Régie pourra procéder à des coupures d'eau en priorité des compteurs verts. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, la Régie de l'Eau doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

**2.4. En cas d'incendie ou d'exercice de lutte 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 des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à la Régie de l'Eau et au service de lutte contre l'incendie.



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

**3.1. Les abonnements ordinaires.** ● L'abonnement individuel ordinaire est souscrit par tout usager abonné au Service de l'Eau, lorsque son compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation. ● L'abonnement collectif ordinaire est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le titulaire de cet abonnement fait son affaire de la répartition entre eux des facturations de toute nature de l'existence de cet abonnement.

**3.2. Les abonnements individuels dans un immeuble collectif.** Dans un immeuble collectif, si vous bénéficiez de contrats individuels de fourniture d'eau, deux types d'abonnement sont alors souscrits simultanément : ● L'abonnement individuel souscrit pour chaque point de consommation de l'immeuble par l'utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur...) La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel sur la même période qui donne lieu à facturation. ● L'abonnement collectif souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

**3.3. Les abonnements particuliers.** La Régie de l'Eau peut consentir les abonnements particuliers suivants : ● Les installations privées de lutte contre l'incendie : Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à la Régie de l'Eau. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible. Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer la Régie de l'Eau trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, la Régie de l'Eau doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

● **Les compteurs verts :** ● Les personnes physiques ou morales souhaitant utiliser l'eau potable du réseau public pour l'arrosage de leurs espaces verts pourront demander l'ouverture d'un abonnement pour un tel compteur. ● Ce compteur sera installé indépendamment du compteur utilisé pour la consommation d'eau habituelle. La Régie de l'Eau sera vigilante quant aux quantités d'eau consommées dans ce cadre. ● Les tarifs applicables à ces abonnements sont identiques à ceux des abonnements basiques.

**3.4. La souscription du contrat.** Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat de copropriétaires représenté par son syndic. Le souscripteur est une personne majeure. Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par courrier, par courriel ou par téléphone auprès de la Régie de l'Eau. Vous recevez alors le règlement du service et les conditions particulières de votre contrat. Votre première facture comprend les droits d'entrée (frais de dossier et ouverture robinet) au service dont le montant figure dans l'annexe relative aux tarifs. Le règlement de votre première facture vaut acceptation des conditions particulières de votre contrat et du règlement du Service de l'Eau. ● Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée et prend effet à la date : ● Soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective). ● Soit d'ouverture de l'alimentation en eau. ● Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

**3.5. La résiliation du contrat.** Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment par téléphone, par courrier ou par courriel, avec un préavis maximum de 7 jours. La Régie de l'Eau peut, pour sa part, résilier votre contrat : ● Si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement. ● Si vous ne respectez pas les règles d'usage du service. ● Une facture d'arrêt de compte vous sera alors adressée, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau et valant résiliation du contrat. ● Lors de votre départ, vous devez fermer les robinets à l'intérieur de votre habitation. La Régie de l'Eau ne pourra pas être tenue pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées. ● La Régie de l'eau est chargée de la fermeture du robinet d'arrêt du compteur, vous devez pour cela solliciter un rendez-vous ou convenir d'une date avec les services de la Régie. ● Le compteur n'est pas déposé en cas de résiliation quelle qu'en soit la cause.

**3.6. En cas de mutation.** La vente d'une propriété desservie par un branchement d'eau en cours de période entraîne des obligations à la fois pour le vendeur et pour l'acquéreur : ● Le vendeur (ancien abonné) doit informer la Régie dès la signature de l'acte de vente de sa propriété et demander la résiliation de son contrat d'abonnement. A défaut d'accord entre l'ancien et le nouveau propriétaire, le relevé d'index sera exécuté par la Régie dans un délai de dix jours ouvrés après réception de la demande de résiliation. ● L'acquéreur doit souscrire un contrat d'abonnement en justifiant de sa qualité de nouveau propriétaire.

**3.7. En cas de succession.** En cas de décès de l'abonné, l'abonnement se poursuit sauf demande de résiliation ou de changement d'abonnement de la part des héritiers ou des ayants droit. Ceux-ci sont subrogés dans les droits et obligations de l'abonné envers la Régie de l'Eau. La reprise du contrat peut être faite par le propriétaire du bien si le défunt était son locataire.

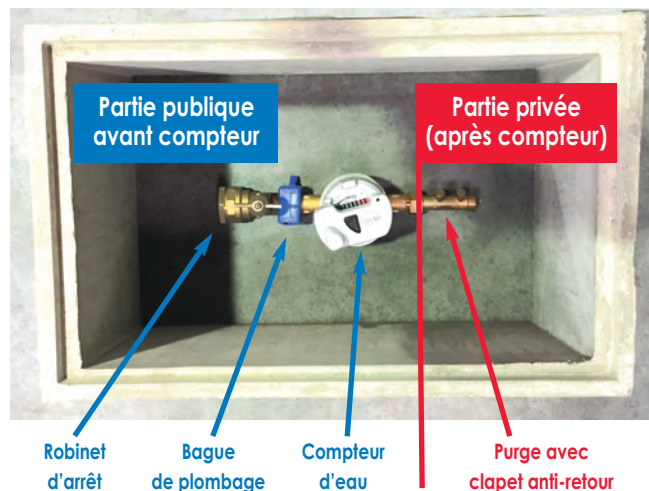
**3.8. L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements.** Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'Eau. La Régie de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives réglementaires. Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau et fait placer un compteur collectif.



**5. Le branchement.** On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

**5.1. La description.** Le branchement comprend les éléments suivants : ● Un dispositif de raccordement au réseau public d'eau. ● Un robinet d'arrêt sous bouche à clé. ● Une canalisation qui peut être située en domaine public. ● Le point de livraison regroupant, le robinet d'arrêt avant compteur, la niche abritant le compteur, le compteur (joint après compteur exclus), le dispositif de protection anti-retour d'eau. ● Les diverses pièces de liaison assurant la continuité hydraulique de l'ensemble jusqu'au compteur. ● Des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

● Toute intervention sur la partie publique du branchement est strictement interdite, et exclusivement réservée à la Régie de l'Eau. ● Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, la Régie de l'Eau peut imposer au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement. ● Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.



**5.2. L'installation et la mise en service.** Le branchement est établi après acceptation de la demande et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont réalisés par une société privée titulaire du marché de travaux de branchement d'eau potable pour le compte de tiers et sous la responsabilité de la Régie de l'eau de la CCVBA. Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Il en va de même en cas de modification ou de renouvellement du branchement. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls. Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. La Régie de l'Eau 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 public existant. Ces travaux sont réalisés par la Régie de l'Eau aux conditions définies pour chaque cas particulier. La mise en service du branchement est effectuée par la Régie de l'Eau, autorisée à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, à condition que l'abonné se soit acquitté des sommes dues au titre des travaux de raccordement au réseau public. Lors de leur renouvellement, les branchements pourront être mis en conformité avec le descriptif ci-dessus.

**5.3. Le paiement.** Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. Avant l'exécution des travaux, la Régie de l'Eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par la société titulaire du marché de travaux de branchement d'eau potable pour le compte de tiers au moment de la demande majorés de 10 % pour frais de gestion conformément à la délibération n° 58/2017 du 27 mars 2017.

● Un acompte de 80 % sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, il ne pourra être procédé à l'ouverture du compteur. ● Lors de la réalisation d'un nouveau réseau, la Régie de l'Eau peut exécuter d'office les branchements correspondant aux terrains bâtis ou aux voies privées desservant un ou plusieurs terrains bâtis, et s'en faire rembourser le montant selon des modalités définies par délibération de la Collectivité par le ou les propriétaires.

**5.4. L'entretien et le renouvellement.** La Régie de l'Eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement sur la partie publique : En revanche, l'entretien ne comprend pas : ● Le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires. ● Lorsque le compteur se situe en partie privée, la Régie de l'Eau prendra à sa charge en cas de fuite sur le branchement avant compteur situé lui aussi en partie privée, les travaux de réparation de la fuite ainsi que la sortie du compteur sur le domaine public. La remise en état (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...) de la propriété à la suite des travaux restera à la charge du particulier. ● Les canalisations après compteur seront transférées au propriétaire privé. ● Dans le cas où le compteur se situe en partie privée et que le branchement passe sur une propriété privée différente, il sera proposé en cas de fuite sur le branchement la réparation de celui-ci ainsi que la sortie du compteur sur le domaine public sous réserve des accords de servitudes entre les particuliers.

**5.5. La fermeture et l'ouverture.** Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement. Il est également appliqué des frais de pose du compteur lorsqu'il s'agit d'une nouvelle installation. ● La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

**6. Le compteur.** On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. À l'initiative de la Régie de l'Eau, votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

**6.1. Les caractéristiques.** Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Régie de l'Eau. Lorsqu'ils sont placés en propriété privée, vous en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code civil. Le calibre du compteur est déterminé par la Régie de l'Eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, la Régie de l'Eau remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. La Régie de l'Eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de la Régie de l'Eau au compteur et équipements de relevé à distance.

**6.2. L'installation.** Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) seront placés sur le domaine public (sauf cas particuliers). Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention. 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 aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires par la société. Nul ne peut déplacer l'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 de la Régie de l'Eau.

**6.3. La vérification.** La Régie de l'Eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé. Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée. Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de la Régie de l'Eau. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

**6.4. L'entretien et le renouvellement.** L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations, dans le cadre d'une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable sont assurés par la Régie de l'Eau, à ses frais.

Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, la Régie de l'Eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenus pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité. Ils sont également réparés ou remplacés à vos frais dans les cas où :

- Le plomb de scellement a été enlevé.
- Ils ont été ouverts ou démontés.
- Ils ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel, les retours d'eau chaude et les chocs extérieurs, etc...).
- En revanche si vous apportez la preuve que votre équipement a été vandalisé (rapport de gendarmerie constatant l'infraction), ces frais ne vous seront pas appliqués.



**7. Les installations privées.** On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble).

**7.1. Les caractéristiques.** La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix. ● Les installations privées ne doivent présenter aucun danger pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service. ● 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. ● Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, la Régie de l'Eau, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations. ● La Régie de l'Eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, la Régie de l'Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. ● De même, la Régie de l'Eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses. ● Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir la Régie de l'Eau. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine doivent en outre être déclarés en Mairie. ● Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite. ● La Régie de l'Eau procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenus de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de la Régie de l'Eau chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge. ● Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, la Régie de l'Eau vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. À l'issue de ce délai, la Régie de l'Eau peut organiser une nouvelle visite de contrôle. À défaut de mise en conformité, la Régie de l'Eau peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

**7.2. L'entretien et le renouvellement.** L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à la Régie de l'Eau. Celle-ci ne peut être tenue 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 sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

**8. Réclamations - Médiation - Litiges.** En cas de litige survenant du fonctionnement du Service de l'Eau, vous avez la possibilité de procéder à des réclamations, de saisir le médiateur de l'Eau ou de saisir les tribunaux civils.

**8.1. Les réclamations portant sur le montant de votre facture.** En cas de désaccord sur le volume d'eau consommé apparaissant sur la facture, l'abonné devra : ● Contacter la Régie de l'Eau par tout moyen qui procédera aux vérifications. ● Si lors de la vérification, la Régie de l'Eau confirme l'objet de la réclamation, alors la Régie de l'Eau annulera et vous fera parvenir une nouvelle facture. ● L'abonné devra contacter la Régie de l'Eau avant la date limite de réclamation apparaissant sur la facture objet de la réclamation, à défaut de quoi la réclamation sera rejetée. ● Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2013, dans le cadre de loi Warsmann, vous pouvez demander une réduction de votre consommation en raison de fuites survenues dans vos installations privées.

**8.2. Les réclamations portant sur le règlement de la facture.** En cas de trop versé, les abonnés peuvent demander à la Régie de l'Eau un remboursement de la somme. Les demandes de remboursement doivent être adressées à la Régie de l'Eau dans un délai de quatre ans à compter de la date de paiement. Passé ce délai, toutes les sommes versées par les abonnés à la Régie de l'Eau lui sont définitivement acquises. Lorsque la demande de remboursement est justifiée, la Régie de l'Eau verse la somme correspondante à l'abonné dans un délai compatible avec la mise en œuvre des procédures de la comptabilité publique.

**8.3. Les autres types de réclamations.** En cas de réclamation, vous devez au préalable adresser une réclamation écrite à la Régie de l'Eau, par lettre recommandée avec accusé de réception. La Régie de l'Eau dispose alors d'un délai de deux mois pour proposer une solution. Passé ce délai, l'abonné qui n'a pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, peut saisir le médiateur de l'Eau.

**8.4. La médiation de l'eau.** En application de l'article L. 133-4 du Code de la consommation, dans le cas où la réponse de Régie de l'Eau ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable. ● La saisine peut se faire via un formulaire en ligne, ou par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs de litige (procédure gratuite). ● Le médiateur de l'Eau dispose de trois mois renouvelables pour étudier le dossier. ● À l'issue de l'examen du dossier, le médiateur formule une recommandation de solution au litige, écrite et motivée, dans un délai de deux mois. Cette recommandation est communiquée à chacune des parties qui est libre de la suivre ou non. ● La Régie de l'Eau et l'abonné doivent toutefois, dans un délai de deux mois, informer le médiateur des suites données à sa recommandation. ● Les parties peuvent, en cas de désaccord persistant, engager une action en justice. Mais elles ne peuvent, sauf accord entre elles, produire l'avis du médiateur de l'Eau devant les tribunaux. ● Toute procédure judiciaire interrompt la médiation.

**8.5. La juridiction compétente.** L'abonné peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

