



Règlement du service public Eau Potable

Régie Eau Potable
7 Bd de la Trouillette
79400 St Maixent L'École
05 49 26 26 88
www.cc-hvs.fr

N° d'urgence : 06 75 29 09 31

N° Siret : 200 041 994 00399

Sommaire

1.	LE SERVICE DE L'EAU	2
1.1	- Qualité de l'eau fournie.....	2
1.2	- Les engagements du distributeur	2
1.3	- Vos obligations générales.....	2
1.4	- Les règles d'usage du service.....	3
1.5	- Les interruptions du service.....	3
1.6	- Les modifications et restrictions du service	4
1.7	- La défense contre l'incendie.....	4
2.	LE CONTRAT D'ABONNEMENT	4
2.1	- La souscription du contrat	4
2.2	- La résiliation du contrat.....	5
2.3	- Le cas des immeubles collectifs.....	5
2.4	- Les abonnements temporaires	6
2.5	- Les bornes de puisage et les bouches de lavage	6
2.6	- Les réseaux incendie	6
2.7	- L'espace internet de l'abonné	6
2.8	- Les données personnelles	6
3.	LE BRANCHEMENT.....	7
3.1	- Description du branchement	7
3.2	L'installation et la mise en service.....	7
3.3	- La création d'un branchement spécifique sans raccordement à l'assainissement.....	8
3.4	- Le paiement des travaux.....	8
3.5	- L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement.....	8
3.6	- La fermeture et l'ouverture du branchement.....	9
3.7	- Déplacement ou modification du branchement à l'initiative du distributeur ou de l'usager	9
4.	LE COMPTEUR D'EAU.....	10
4.1	- Caractéristiques générales.....	10
4.2	- Emplacement et accessibilité	10
4.3	- Relevé du compteur et estimation de la consommation	10
4.4	- Vérification, entretien et protection du compteur	11
5.	LA FACTURATION DE L'EAU	12
5.1	- Présentation de la facture.....	12
5.2	- Évolution des tarifs.....	12
5.3	- Modalités et délais de paiement.....	12
5.4	- En cas de non-paiement.....	13
5.5	- Surconsommation et dégrèvement en cas de fuite	13
6.	LES INSTALLATIONS PRIVÉES	13
6.1	- Caractéristiques des installations.....	14
6.2	- Utilisation d'une autre ressource en eau	14
6.3	- Entretien et renouvellement des installations privées	15
6.4	- Rétrocessions de réseaux privés au domaine public.....	15
7.	INFRACTIONS ET RECOURS.....	15
7.1	- Infractions.....	15
7.2	- Les recours.....	15

Le présent règlement de service, adopté en Conseil communautaire du 26/11/2025 et applicable à compter du 01/01/2026, remplace toutes les versions précédentes.

Il définit les droits et obligations réciproques entre le service public de l'eau potable et ses usagers, sur le territoire couvert par la régie Eau Potable de la Communauté de communes Haut Val de Sèvre. Ce périmètre comprend les **10 communes suivantes** : Augé (partiellement), Azay-le-Brûlé, Exireuil, Nanteuil, Romans (partiellement), Sainte-Eanne, Saint-Maixent-l'École, Saint-Martin-de-Saint-Maixent, Saivres et Souvigné.

Le règlement est remis à chaque usager lors de la souscription du contrat d'abonnement. Il est également accessible à l'accueil de la régie ou téléchargeable sur le site internet. Sur simple demande, il peut être transmis par courrier, e-mail ou remis en main propre. Toute modification du présent règlement sera portée à la connaissance des usagers.

■ Dans ce document :

- « Vous » désigne l'utilisateur, c'est-à-dire la personne titulaire du contrat d'abonnement (propriétaire, locataire, ou syndic représentant les copropriétaires).
- « Distributeur » désigne l'exploitant en charge de la gestion du service public de l'eau potable.

1. LE SERVICE DE L'EAU

Le service de l'eau comprend l'ensemble des actions et équipements nécessaires à l'approvisionnement en eau potable : production, traitement, distribution, contrôle qualité et relation avec les usagers.

1.1 - Qualité de l'eau fournie

Le distributeur est tenu de fournir une eau **conforme en permanence aux normes sanitaires** en vigueur, sauf en cas de circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Il doit vous **informer sans délai** en cas d'altération de la qualité de l'eau susceptible de présenter un risque pour la santé.

Contrôles sanitaires

La qualité de l'eau est **contrôlée régulièrement** par l'**Agence Régionale de Santé (ARS)**. Les résultats officiels sont affichés en mairie. Au moins une fois par an, une **synthèse de ces résultats** vous est transmise, généralement en annexe de votre facture.

💧 À tout moment, vous pouvez consulter les caractéristiques de l'eau :

- En contactant le distributeur, sur simple demande,
- Ou en ligne sur le site du ministère chargé de la santé : <https://sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau>

1.2 - Les engagements du distributeur

Le distributeur s'engage à assurer un **service public de qualité** et à garantir la **continuité de l'alimentation en eau**, sauf en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles (incident technique, incendie, travaux urgents...).

À ce titre, il s'engage notamment à :

- Contrôler régulièrement la **qualité de l'eau**, en complément des analyses réalisées par l'Agence Régionale de Santé (ARS) ;
- Informer les usagers de tout changement ou dégradation de la qualité de l'eau ;
- Maintenir une **pression minimale** conforme à la réglementation (0,3 bar) ;
- Assurer une **assistance technique 24 h/24 et 7 j/7** via le numéro d'astreinte indiqué sur la facture, avec une **intervention garantie sous 5 heures** en cas d'urgence ;
- Réaliser un **nouveau branchement** dans les délais suivants :
 - Envoi du devis sous **8 jours ouvrés**,
 - Exécution des travaux dans les **60 jours ouvrés** après acceptation du devis ;
- Mettre en service l'alimentation en eau **dans les 2 jours ouvrés** suivant la demande, sous réserve d'un branchement conforme ;
- Fermer le branchement **dans les 2 jours ouvrés** suivant votre demande ;
- Assurer un **accueil physique et téléphonique** aux horaires figurant sur la facture ;
- Être joignable par **courriel** à l'adresse suivante : facturation@cc-hvs.fr ;
- Mettre à disposition un **espace en ligne** sécurisé pour le suivi de votre abonnement : <https://ael.eaux-du-hautvaldesevre.fr> ;
- Répondre **dans un délai d'un mois** à toute demande écrite ou réclamation (facturation, qualité de l'eau, etc.) ;
- Offrir, en cas d'échec de la conciliation interne, un **recours gratuit** auprès du **Médiateur de l'eau** : www.mediation-eau.fr

📌 Ces engagements peuvent évoluer pour mieux répondre aux attentes des usagers. Toute modification sera portée à votre connaissance via la facture, un document joint ou le bulletin d'information de la collectivité.

1.3 - Vos obligations générales

En tant qu'utilisateur, vous êtes tenu de **régler les consommations d'eau** ainsi que les prestations définies dans le présent règlement.

En souscrivant un contrat d'abonnement, vous vous engagez également à respecter les règles suivantes :

Vous devez :

- Respecter l'ensemble des **dispositions du règlement de service** ;
- Fournir des **coordonnées exactes** (nom, adresse, téléphone, e-mail) et les mettre à jour en cas de changement (déménagement, changement de situation, etc.) ;
- Maintenir vos **installations privées conformes** à la réglementation sanitaire en vigueur, et signaler toute situation pouvant compromettre le réseau public ou la qualité de l'eau ;
- Protéger le compteur contre le gel, à vos frais, à l'aide de **matériaux isolants adaptés**. En cas de dommage lié au gel, sauf si la responsabilité du distributeur est engagée, les frais de réparation ou de remplacement sont à votre charge ;

- **Surveiller régulièrement votre compteur** pour détecter toute anomalie (fuite, surconsommation...). En cas de fuite sur votre installation, vous devez fermer le robinet situé après compteur. Si ce robinet n'est pas accessible, vous pouvez fermer le robinet avant compteur (propriété du distributeur), **sans garantie d'étanchéité**. L'eau consommée dans ce cas reste à votre charge ;
- **Entretien l'environnement immédiat du compteur** (niche, regard...). Si le compteur est situé sous chaussée, votre responsabilité débute à la **limite de propriété** ;
- Garantir l'**accès au compteur** aux agents mandatés du distributeur pour les opérations de relevé, d'entretien, de réparation ou de remplacement. Ces agents doivent présenter leur **carte professionnelle** lors de toute intervention en domaine privé ;
- Signaler sans délai toute **fuite constatée ou suspectée** sur votre branchement.

⚠ En cas de non-respect de vos obligations, le distributeur peut vous adresser une **mise en demeure**.

Si vous ne donnez pas suite, le distributeur est en droit de :

- Réaliser les travaux nécessaires à vos frais,
- Ou **procéder à la fermeture du branchement**.

1.4 - Les règles d'usage du service

💧 L'eau potable est une ressource précieuse. Son utilisation doit rester **responsable**, dans le **respect de l'environnement** et des règles de bon usage du service public.

Le présent règlement interdit notamment aux usagers de :

- Utiliser l'eau pour des besoins autres que **leurs propres usages domestiques** ou ceux de leurs locataires ;
- **Revendre ou céder de l'eau** à un tiers, sauf en cas d'urgence (incendie ou incident d'alimentation) ;
- Employer l'eau pour des usages **non déclarés** lors de la souscription du contrat ;
- Prélever de l'eau **directement sur le réseau public** autrement que par un branchement autorisé ou un dispositif prévu à cet effet ;
- **Connecter une installation en amont du compteur** ou modifier son positionnement sans autorisation ;
- Déplacer, ouvrir, démonter ou **altérer le compteur** ou ses équipements (y compris les systèmes de relevé à distance), ou briser les **plombs et bagues de scellement** ;
- **Entraver l'accès** au compteur ou au branchement, empêchant ainsi l'intervention du service ;
- Porter atteinte à la **qualité sanitaire de l'eau**, par exemple en provoquant un **retour d'eau**, en introduisant des substances polluantes, ou par aspiration directe sur le réseau ;
- **Manœuvrer les équipements du réseau public**, notamment les robinets sous bouche à clé, à l'exception du robinet située en amont du compteur, conformément aux modalités prévues au point 1.3. ;
- **Raccorder au réseau public** une installation alimentée par une autre source d'eau (puits, forage, récupération d'eaux pluviales, etc.), y compris si cette installation n'est pas encore en service ;
- Utiliser les **canalisations du réseau** pour assurer la mise à la terre d'équipements électriques.

Sanctions en cas de non-respect

Le non-respect de ces règles peut entraîner :

- La **fermeture immédiate du branchement** ;
- La **résiliation du contrat** si aucune mise en conformité n'est réalisée ;
- Le recours à des **poursuites judiciaires**, en cas de dommage ou d'infraction.

En cas de **dommage aux installations** ou de **risque sanitaire avéré**, l'alimentation en eau peut être **coupée immédiatement**, sans indemnisation, même en cas de préjudice direct ou indirect.

Si, après la coupure, vous ne respectez pas les prescriptions imposées ou ne fournissez pas les garanties exigées dans le délai imparti, votre contrat sera **résilié**, et le **compteur retiré**.

💧 **À noter** : si vous prévoyez une consommation inhabituelle (ex. : remplissage de piscine, utilisation exceptionnelle), vous devez en **informer le distributeur au préalable** pour éviter toute perturbation du service.

1.5 - Les interruptions du service

Le distributeur est responsable du **bon fonctionnement du service d'eau potable**. Dans l'intérêt général, il peut être amené à effectuer des **travaux de maintenance, de réparation ou d'amélioration** des installations, pouvant entraîner une **interruption temporaire de l'alimentation**.

En cas d'interruption programmée

Lorsque les travaux sont prévus (entretien, réparation...), un **préavis de 24 à 72 heures** est adressé aux usagers.

💧 Pendant toute coupure, vous devez **maintenir vos robinets fermés**, car la remise en eau peut intervenir **sans préavis**.

Cas de force majeure

Le distributeur **ne peut être tenu responsable** des perturbations ou coupures causées par un cas de **force majeure**, tel que défini par la jurisprudence (catastrophe naturelle, accident grave, etc.).

Mesures compensatoires

- Si la coupure dure plus de **24 heures**, le distributeur met à disposition des abonnés concernés de l'**eau potable conditionnée**, à raison de **2 litres par personne et par jour**.

⚠ Les **usagers industriels**, dont les processus nécessitent une alimentation continue, doivent disposer de **réserves propres** afin de faire face à toute interruption éventuelle.

1.6 - Les modifications et restrictions du service

Dans le cadre de ses missions d'intérêt général, le distributeur peut être conduit à :

- **Modifier le fonctionnement du réseau**, par exemple en ajustant la pression,
- Ou **réaliser des aménagements techniques**.

Hors cas de force majeure, vous serez **informé à l'avance** des raisons et conséquences de ces interventions.

 **Recommandation** : Pour protéger vos installations des **variations de pression**, vous pouvez faire installer un **réducteur de pression**. Nous vous invitons à contacter un professionnel.

Restrictions d'usage


En cas de **pollution**, d'alerte sanitaire ou de **force majeure**, des restrictions peuvent être décidées, notamment pour :

- La consommation humaine,
- Les usages sanitaires,
- Ou d'autres usages jugés non prioritaires.

Ces décisions sont prises **en concertation avec les autorités sanitaires compétentes**.

1.7 - La défense contre l'incendie

En cas d'**incendie** ou d'intervention des **services de secours**, des coupures ponctuelles du réseau peuvent être effectuées **sans préavis**. Ces interruptions **ne donnent lieu à aucune indemnisation**.

 La **manipulation des équipements** de défense incendie (bouches et poteaux d'incendie, robinets sous bouche à clé) est **strictement réservée** :

- Au distributeur,
- Et aux services de secours.

Conditions de fourniture d'eau

- L'eau utilisée pour la lutte contre l'incendie est **gratuite** lorsqu'elle provient d'un équipement situé sur le domaine public. Si elle est prélevée à partir d'une installation de défense incendie implantée sur le domaine privé, une **remise sur la consommation d'eau** peut être accordée, sur **demande écrite** adressée au distributeur.
- Si l'incendie concerne un **site privé** une **remise sur la consommation d'eau** domestique peut être accordée, sur **demande écrite** adressée au distributeur.


Dans le cas de l'installation d'une réserve incendie, un branchement doit être réalisé ou se trouver à proximité pour le remplissage de celle-ci. Le premier remplissage est payant ainsi que la remise à niveau en cas de travaux de réparation.

2. LE CONTRAT D'ABONNEMENT

Pour bénéficier du service d'eau potable, vous devez obligatoirement **souscrire un contrat d'abonnement**.

Ce contrat devient effectif une fois qu'il est :

- **Complété**,
- **Signé**,
- Et accompagné des **pièces justificatives** demandées.

 À défaut, l'eau ne pourra être fournie et le branchement sera fermé. Dans ce cas, les frais de souscription restent dus.

2.1 - La souscription du contrat

Le contrat peut être souscrit par :

- Le **propriétaire** du logement,
- Le **locataire**,
- Ou le **syndicat des copropriétaires**, représenté par son syndic.

La demande peut être effectuée :

- Par téléphone,
- Par courrier ou courriel,
- Via le **Portail de l'eau** (agence en ligne),
- Ou directement à l'**accueil du service**.

Mise en service

Dès réception de votre demande :

- Le distributeur procède au relevé du compteur dans un délai de **deux jours ouvrés** maximum,
- Vous pouvez également transmettre une **photo de l'index** le jour même.


L'**index relevé** sert de base pour la facturation, et la **date du relevé marque le début de l'abonnement**.

Documents transmis

Après traitement de votre demande, vous recevrez :

- Votre **contrat d'abonnement**,

- Le **présent règlement de service**,
- Les **conditions tarifaires en vigueur**.

 Vous disposez d'un **délai de rétractation de 14 jours** à compter de la signature du contrat. Pour exercer ce droit, vous devez adresser une **demande écrite** sur un support durable.

 Les prestations éventuellement réalisées pendant ce délai restent facturables.

En signant le contrat, vous confirmez :

- Avoir reçu et accepté l'ensemble des documents transmis,
- Votre accord sur la **date de début d'abonnement** et l'**index de départ**.

 Si le contrat n'est pas retourné **dans un délai de 15 jours**, complété, signé et accompagné des pièces demandées :

- L'abonnement est **annulé**,
- Le **branchement est fermé**,
- Les **volumes consommés** et **frais de dossier** vous seront facturés.

2.2 - La résiliation du contrat

Le contrat d'abonnement est conclu **pour une durée indéterminée**. Vous pouvez y mettre fin à tout moment en adressant votre demande :

- Par téléphone,
- Par courrier ou courriel,
- Via l'agence en ligne,
- Ou directement à l'accueil du service.

Le distributeur traite la demande **dans un délai de deux jours ouvrés**.

Un **relevé de compteur** est alors effectué. Selon la localisation du compteur, un **rendez-vous** pourra être fixé aux horaires d'ouverture du service.


Une **facture de clôture** vous est ensuite transmise, calculée sur la base de l'index relevé.

 Avant votre départ, pensez à :

- **Fermer le robinet d'arrêt** situé après le compteur,
- Et les **robinets intérieurs**, pour éviter tout dégât d'eau.

Le distributeur ne pourra être tenu responsable des dommages causés par des installations restées ouvertes.

Cas particuliers

 Dans un **immeuble collectif avec contrats individualisés**, le **contrat général** (compteur principal) ne peut être résilié par le syndic ou le propriétaire **qu'après résiliation de tous les contrats individuels**.

Le distributeur peut également procéder à la **résiliation du contrat** en cas de :

- Non-respect du règlement,
- Ou usage abusif du service.

Absence de résiliation

 Si vous ne procédez pas à la résiliation (ou vos ayants droit en cas de décès), vous **restez redevable des consommations et de l'abonnement**.

En cas de **nouveau titulaire** sur le même branchement, le distributeur clôturera votre contrat à la date et avec l'index correspondant à cette nouvelle souscription. Vous recevrez alors une **facture de résiliation** (arrêté de compte).

Si aucun nouveau contrat n'est signé, le **branchement est fermé** et le **compteur peut être déposé**.

2.3 - Le cas des immeubles collectifs

Dans un immeuble collectif ou un ensemble de logements sans branchements individuels, deux options sont possibles pour la gestion de l'abonnement au service d'eau potable :

1. Abonnement collectif

Le contrat est souscrit par le **propriétaire** ou le **syndicat des copropriétaires**, représenté par son syndic. L'alimentation est assurée via un **compteur général** pour l'ensemble de l'immeuble.


2. Individualisation des contrats

Chaque logement ou point de consommation est équipé :

- D'un **compteur individuel** (pose et entretien à la charge du propriétaire ou du syndic),
- Et d'un **contrat propre**, sous réserve de la signature d'une **convention d'individualisation** avec le distributeur, précisant les modalités de fonctionnement.

Lorsque l'immeuble a opté pour l'individualisation :

- Chaque logement ou point de livraison doit être équipé d'un compteur individuel, d'un **robinet d'arrêt verrouillable** et d'un **clapet antipollution** conformes à la réglementation en vigueur.
- Un **contrat général** reste obligatoire pour le **compteur principal**, souscrit par le propriétaire ou le syndic.

 En cas de **résiliation de la convention d'individualisation**, tous les contrats individuels sont automatiquement **résiliés**. L'immeuble est alors desservi via un **contrat unique**.

Règle de raccordement

Chaque immeuble ou lot issu d'une division doit être alimenté par un **branchement distinct**.

Si plusieurs logements ou locaux partagent un seul branchement, un **raccordement individuel** doit être réalisé pour chaque unité, **aux frais du propriétaire**.

2.4 - Les abonnements temporaires

Le distributeur peut accorder un **abonnement temporaire** aux professionnels, pour répondre à des besoins ponctuels, notamment dans les cas suivants :

- Un **chantier**,
- Ou un **usage exceptionnel**.

Cet abonnement est soumis aux conditions suivantes :

- Le réseau de distribution doit être **présent à proximité** du site concerné,
- L'alimentation temporaire ne doit **pas perturber** le service aux autres usagers,
- Un **contrat d'abonnement spécifique** doit être signée par le demandeur ou son représentant.

Ce contrat précise :

- La **durée** de l'alimentation,
- Les **frais** liés à l'installation et au comptage,

2.5 - Les bornes de puisage et les bouches de lavage

L'utilisation des **bornes de puisage** et des **bouches de lavage**, mises à disposition pour des besoins spécifiques (hors défense incendie), est **soumise à autorisation préalable** du distributeur.

Toute utilisation nécessite un **contrat ponctuel**, disponible sur demande auprès du service.

Ces équipements peuvent être utilisés par :

- Des **entreprises**,
- Ou des **services publics**,

dans le respect des conditions définies dans le contrat.

2.6 - Les réseaux incendie

Le service de l'eau peut autoriser la mise en place d'un **branchement dédié à la défense incendie**, sous réserve de compatibilité avec le fonctionnement du réseau public.

Chaque branchement incendie doit faire l'objet :

- D'un **contrat spécifique**,
- Et d'une installation considérée comme **privative** si elle est située sur une propriété privée.

Les branchements incendie sont équipés :

- D'un **dispositif de disconnexion**,
- D'un **compteur adapté** permettant de mesurer les volumes utilisés.

⚠ L'eau issue d'un branchement incendie **ne peut être utilisée à d'autres fins**, sauf autorisation exceptionnelle du service.

Obligations de l'abonné

L'abonné souhaitant installer un réseau de défense incendie privé doit en informer le distributeur, qui lui indiquera les règles applicables.

Le réseau incendie privé doit être **conforme à la réglementation en vigueur**.

La **pression et le débit disponibles** sont ceux mesurés **au compteur** installé par le distributeur ; la collectivité **ne garantit pas** un débit ou une pression spécifique.

👉 Il appartient à l'abonné de :

- **Contrôler régulièrement le bon fonctionnement** de ses équipements,
- Vérifier **le débit et la pression** disponibles sur son installation.

Le distributeur **ne peut être tenue responsable** en cas de défaillance des dispositifs privés.

2.7 - L'espace internet de l'abonné

Chaque abonné peut accéder à un **espace personnel en ligne** sur le site du distributeur.

Les **identifiants de connexion** (nom d'utilisateur et mot de passe) sont transmis à l'adresse e-mail déclarée. Vous devrez les modifier lors de votre **première connexion**.

✉ En cas de **perte ou d'utilisation frauduleuse** de vos identifiants, vous devez en informer immédiatement le distributeur.

💡 Le distributeur se réserve le droit de modifier vos identifiants à tout moment, sans que cela ouvre droit à indemnisation.

Les informations liées à votre contrat sont **traitées informatiquement**. Vous disposez de **droits d'accès, de rectification et de suppression** dans les conditions prévues par la loi (voir article 2.8).

2.8 - Les données personnelles

Le traitement de vos données personnelles s'effectue conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**.

Les données collectées lors de la souscription (nom, prénom, adresse...) sont **strictement nécessaires à la gestion du service** : fourniture d'eau, facturation, relation avec les usagers.

Les données facultatives (e-mail, téléphone) sont utilisées uniquement pour **faciliter les échanges** avec le service, notamment en cas d'alerte ou de

dysfonctionnement. Leur collecte repose sur votre **consentement**, exprimé lors de la signature du contrat.

📁 Vos données sont conservées pendant toute la durée de votre abonnement, puis **archivées pendant 5 ans** après résiliation ou jusqu'au recouvrement complet des sommes dues.

✉ Vous pouvez exercer vos **droits d'accès et de rectification** en envoyant votre demande à : facturation@cc-hvs.fr

📍 Les coordonnées du **délégué à la protection des données** sont disponibles sur simple demande.

3. LE BRANCHEMENT

Le **branchement** désigne l'ensemble des équipements permettant de raccorder votre installation privée au **réseau public d'eau potable**.

3.1 - Description du branchement

Le **branchement** désigne l'ensemble des équipements permettant de raccorder votre installation privée au **réseau public d'eau potable**.

Il comprend :

- Le **raccordement au réseau public** (prise d'eau et robinet sous bouche à clé),
- La **canalisation de branchement**, traversant le domaine public et, le cas échéant, le domaine privé,
- Le **dispositif de comptage**, composé des éléments suivants :
 - Le **coffret**, regard ou niche abritant le compteur,
 - Le **robinet d'arrêt avant compteur** (s'il est présent),
 - Le **compteur** (éventuellement équipé d'un système de protection),
 - Le **dispositif de relèvement à distance**, s'il est installé,
 - Un **clapet anti-retour ou anti-pollution avec purgeur** (obligatoire),
 - Les **accessoires de montage**.

🔴 Dans les **immeubles collectifs**, le **compteur général** constitue le compteur de branchement.

Répartition des responsabilités

La responsabilité des équipements est répartie comme suit :

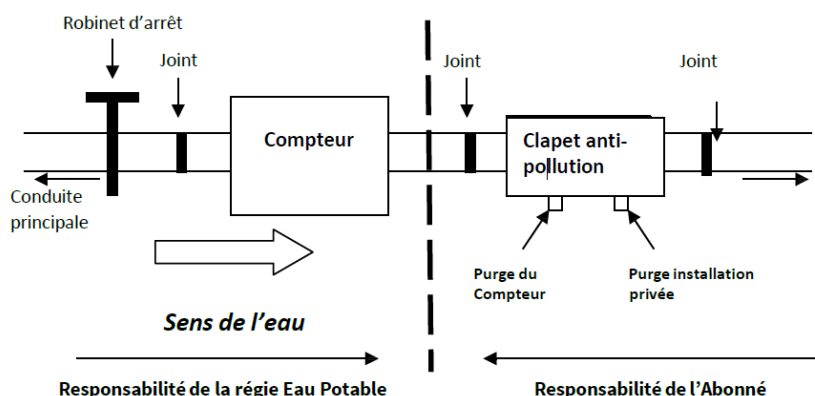
- Si le compteur est installé **en domaine public** : la partie publique s'étend jusqu'à la **limite de propriété**.
- Si le compteur est installé **en domaine privé (hors bâtiment)** : la partie publique va **jusqu'au joint situé après le compteur, joint exclus**.

🔧 Les éléments suivants sont considérés comme des **installations privées** :

- Le **clapet anti-retour ou anti-pollution**,
- Le **robinet situé après compteur**,
- Le **réducteur de pression** (s'il est présent),
- Le **coffret, regard ou niche**, lorsqu'il est situé en domaine privé.

Si les installations privées présentent un **risque de retour d'eau** vers le réseau public, le distributeur peut exiger, à vos frais, l'installation d'un **dispositif de protection complémentaire**.

CROQUIS DU DISPOSITIF DE BRANCHEMENT



Accès au branchement

🚫 L'accès au branchement doit être **entièrement dégagé**.

Il est **interdit** de placer une **plantation**, une **construction** ou un **aménagement fixe** (type dallage, muret, clôture...) qui gênerait l'intervention du service.

En cas de travaux affectant le branchement (voir article 3.4), les **frais sont à la charge du propriétaire**.

Le service s'efforcera de **limiter la gêne occasionnée**.

3.2 L'installation et la mise en service

Création ou modification d'un branchement

La création ou la modification d'un branchement est effectuée par le distributeur, **après acceptation de votre demande**, et conformément au schéma de distribution d'eau potable.

En fonction des besoins déclarés, le distributeur définit :

- Le **tracé** de la canalisation,


- Son **diamètre**,
- Le **calibre du compteur**,
- Et son **emplacement** (en priorité en domaine public ou à la limite de propriété).


Un **devis détaillé**, limité aux seuls **travaux de branchement**, vous est adressé.

 Vous disposez d'un **déla**

Les travaux sont réalisés :

- Par le distributeur ou une entreprise mandatée,
- Dans un délai maximum de **60 jours** après signature du devis,
- Sous réserve de l'obtention des **autorisations administratives** nécessaires.

 Le distributeur assure, pendant deux ans, la garantie de la réfection du branchement, de l'installation d'un compteur neuf, du clapet anti-pollution et de sa pose, sous réserve que le réseau privé raccordé ne présente pas de vétusté. Si une vétusté est constatée, un certificat de non-responsabilité est établi et signé conjointement par le distributeur et l'abonné.

 Lorsque le clapet anti-pollution est situé sur le domaine privé, son entretien et son remplacement, une fois la garantie expirée, relèvent de la responsabilité de l'abonné.

Travaux non inclus

Sauf indication contraire, le devis **n'inclut pas** :

- Le **perçage ou rebouchage** d'un mur de façade,
- Les **travaux de démolition ou de réfection** en domaine privé liés à l'installation.

Ces interventions sont à la **charge du propriétaire** ou du **syndicat des copropriétaires**.

Le branchement est dimensionné pour assurer un **fonctionnement optimal en usage normal**.

Le distributeur peut **différer ou limiter l'installation** si la consommation prévue exige un **renforcement du réseau**.

Mise en service

La **mise en service** du branchement est effectuée **exclusivement par le distributeur**, seul habilité à manœuvrer les équipements du réseau public.

Cas particulier : installations non domestiques

Lorsque l'eau est utilisée pour un **usage non domestique** présentant un **risque de pollution** (ex. : usage industriel ou agricole), la mise en service est **soumise à la pose d'un dispositif anti-pollution** et d'un **clapet disconnecteur** conformes à la réglementation.

- Ces dispositifs sont à **votre charge**.
- Vous devez en assurer le **contrôle régulier et l'entretien**.

Avant toute mise en service, le distributeur peut :

- Contrôler la **conformité des installations intérieures**,
- Et **suspendre les travaux ou la mise en service** en cas de non-conformité.

Extension de réseau

Les canalisations sont posées uniquement sur le domaine public, sauf cas exceptionnels tels que les extensions autorisées alors qu'il n'y a pas d'emprise publique existante.

En cas d'extension du réseau, le distributeur instruit la demande dans un délai de deux mois à compter de la réception du document d'ouverture de chantier (DOC).

3.3 - La création d'un branchement spécifique sans raccordement à l'assainissement

Lorsqu'une propriété est déjà raccordée au réseau d'assainissement collectif, la création d'un branchement spécifique – parfois appelé "compteur vert" et exonéré des redevances d'assainissement – n'est pas autorisée. En effet, ce type de branchement présente un risque avéré d'utilisation de l'eau pouvant générer des eaux usées.

3.4 - Le paiement des travaux

Tous les frais liés à la **réalisation ou la modification d'un branchement** sont à la **charge du demandeur**, conformément aux **tarifs en vigueur**, fixés par délibération de la collectivité.

Ces frais peuvent inclure :

- Les **études préalables** éventuellement nécessaires,
- Les **travaux de raccordement** et de **réfection de voirie**,
- Les **frais de contrôle** des travaux réalisés par des tiers (le cas échéant).

Conditions de paiement

 Un **acompte de 75 %** du montant du devis est exigé **avant le démarrage des travaux**.

Le **solde** est à régler à **réception de la facture**, dans le **déla**

En cas de non-paiement

Si le paiement n'est pas effectué dans les délais, le recouvrement des sommes dues est assuré par le **Service de Gestion Comptable** de la collectivité, y compris **par voie de droit** si nécessaire.

3.5 - L'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement

Le branchement situé en domaine public relève de la responsabilité du distributeur.

Responsabilité de la collectivité

Hors cas de force majeure, le distributeur est responsable des perturbations subies par les usagers, en cas :

- D'interruption partielle ou totale du service non justifiée par une intervention,
- De présence d'air ou de sable dans les conduites,
- Ou de fourniture d'une eau non conforme aux normes sanitaires.

⚠ L'abonné ne peut réclamer aucune indemnité au distributeur en cas de variation de pression ou de présence d'air dans les conduites publiques.

Entretien – limites d'intervention

L'entretien assuré par le distributeur **n'inclut pas** :

- La remise en état des aménagements réalisés **après la pose du branchement**, en domaine privé (revêtements, maçonnerie, jardin, etc.) ;
- Le **déplacement ou la modification** du branchement à la demande du propriétaire ou du syndic. Ces travaux sont entièrement à leur charge ;
- Les réparations liées à une **faute de l'usager** (dégradation, mauvaise utilisation...).

Surveillance du branchement en domaine privé

Vous êtes responsable de la **garde et de la surveillance** de la partie du branchement située sur votre propriété. En cas de manquement, le distributeur décline toute responsabilité en cas de sinistre affectant cette partie du réseau, y compris si des tiers en subissent les conséquences.

De même, sauf faute prouvée de sa part, le distributeur **n'est pas responsable** des dommages liés à un sinistre en domaine public.

Information préalable des interventions

Hors cas d'urgence, le propriétaire ou l'abonné est informé **au moins 4 jours avant** toute intervention sur sa propriété, par courrier, téléphone, e-mail ou avis de passage. Le réseau doit rester accessible pour permettre l'intervention.

Le distributeur s'engage à limiter autant que possible les dommages causés lors des travaux sur domaine privé.

⚠ Le propriétaire ou l'abonné doit :

- Veiller à ne pas porter atteinte au bon fonctionnement ou à la conservation des ouvrages ;
- S'abstenir de toute construction ou activité risquant d'endommager le réseau.

Responsabilité en cas de dégradation

- Si un **abonné** ou son **entreprise sous-traitante** endommage un branchement (avant compteur), les réparations sont facturées au responsable.
- Si une **entreprise, un particulier ou tout tiers** provoque une casse sur le réseau public, **l'ensemble des frais de remise en état est à sa charge**.
- En cas d'erreur de positionnement imputable au service, **les frais sont à la charge du distributeur**.

Les réparations et les frais de remise en état sont facturées conformément au bordereau de prix unitaire auquel s'ajoute le prix des pièces de réparation.

3.6 - La fermeture et l'ouverture du branchement

La **manœuvre du robinet sous bouche à clé** (dispositif de coupure) est **strictement réservée au distributeur**. Elle est interdite à tout usager ainsi qu'à toute entreprise intervenant pour son compte.

🔧 Toute intervention non autorisée sur ce dispositif peut entraîner des dégradations et engage la responsabilité de son auteur.

Frais d'intervention

Les frais de souscription ou de résiliation incluent les opérations d'ouverture ou de fermeture de l'alimentation en eau. Toutefois, en cas de fermeture du branchement hors changement d'abonné (par exemple en cas de risque sanitaire, d'absence de relève ou de non-retour du contrat), la réouverture du branchement est facturée selon le bordereau de prix unitaires adopté chaque année par la collectivité.

🔴 La **fermeture du branchement** n'entraîne pas automatiquement la suspension de l'abonnement. Tant que le contrat n'est pas résilié, **les frais d'abonnement restent dus**.

3.7 - Déplacement ou modification du branchement à l'initiative du distributeur ou de l'usager

À l'initiative du distributeur

Le distributeur peut décider de modifier un branchement, notamment en déplaçant le dispositif de comptage situé en domaine privé vers la limite de propriété ou vers le domaine public.

Dans ce cas, **les travaux sont réalisés et financés par le distributeur**.

Si ce déplacement entraîne un **transfert de propriété** d'une partie du branchement (entre l'ancien et le nouvel emplacement), au bénéfice de l'usager, deux options

sont possibles :

- Le distributeur met ces éléments en conformité avant transfert,
- Ou bien, avec l'accord de l'usager, les éléments sont laissés en l'état, et une **soulte** est versée pour leur remise en état. Le montant de cette soulte est établi sur la base d'un chiffre de distributeur, selon les tarifs définis par délibération de la collectivité.

À l'initiative de l'usager

Si le déplacement ou la modification du branchement est demandé par l'usager, les **dispositions de l'article 3.4** (paiement des travaux à la charge du demandeur) s'appliquent.

En cas de **projet de construction, d'aménagement**, ou de **modification des limites de propriété**, l'usager doit en informer le distributeur. Celui-ci évaluera si un déplacement du branchement est nécessaire. **Les frais sont alors à la charge de l'usager**.

⚠ Pour tout chantier à proximité de réseaux (eau, gaz, électricité...), l'usager doit obligatoirement remplir une Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) sur la plateforme : <https://www.declarermonchantier.fr>

Cette démarche est gratuite pour les trois premiers chantiers.

4. LE COMPTEUR D'EAU

Le **compteur** est l'appareil qui mesure votre consommation d'eau. Il doit être **conforme aux normes réglementaires** en vigueur. Il peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.

4.1 - Caractéristiques générales

Les compteurs d'eau, ainsi que les dispositifs de relève à distance (ex. : têtes émettrices), sont **la propriété du distributeur**, sauf disposition contraire prévue dans une **convention d'individualisation** (cf. article 2.3).

📍 Lorsque le compteur est installé en **domaine privé**, vous en assurez la **garde** (au sens de l'article 1242 anciennement 1384 du Code civil), même si vous n'en êtes pas propriétaire.

Le **calibre du compteur** (sa taille et sa capacité) est défini par le distributeur en fonction des besoins que vous avez déclarés lors de la souscription. Si votre consommation réelle ne correspond pas à ces besoins, le compteur pourra être remplacé, à vos frais, par un modèle plus adapté.

Le distributeur peut également procéder, **à tout moment et à ses frais**, au remplacement de votre compteur par un modèle équivalent ou supérieur. Dans ce cas :

- Vous serez informé du remplacement,
- Les index du compteur déposé et du nouveau compteur vous seront communiqués,
- Les deux compteurs (ancien et nouveau) sont photographiés pour permettre la lecture visible du numéro de série et de l'index.

📅 Le compteur retiré est conservé jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

4.2 - Emplacement et accessibilité

Le compteur d'eau – ou, dans le cas des immeubles collectifs, le **compteur général d'immeuble** – est installé :

- Soit en domaine public,
- Soit en domaine privé, **au plus près des limites du domaine public**, sauf autorisation expresse du distributeur.

Son emplacement doit garantir un accès **permanent** aux agents du service, notamment pour les relevés, les contrôles et les interventions.

Dans la mesure du possible, le compteur est placé **à l'extérieur des bâtiments**. S'il est situé à l'intérieur, il doit se trouver dans un **local facilement accessible**.

Relevé à distance

Si votre compteur est équipé d'un système de **relevé à distance**, il peut être nécessaire d'installer, en domaine privé, des **équipements de transmission de données** (répéteurs, concentrateurs...). Vous êtes tenu de permettre leur pose et leur accès.

Cas des voies privées

Lorsque le branchement traverse une **voie privée** entre le domaine public et votre immeuble, le compteur est installé en limite du domaine public.

Abri du compteur

Le compteur peut être installé dans un **abri spécifique, souvent appelé coffret, regard ou niche**, conforme aux règles de l'art. Cet abri est réalisé **à vos frais**, par le distributeur. La protection du compteur contre le gel est assurée par l'abonné.

🚫 Il est interdit de :

- Déplacer cet abri,
- Modifier les conditions d'accès au compteur,
- Surélever l'abri, notamment lorsque la modification du niveau du sol entraîne une profondeur du compteur supérieure à 60 cm,
- Ou intervenir sur les dispositifs associés (relevé à distance, câbles, antennes...) sans l'autorisation préalable du distributeur.

Immeubles collectifs

Dans les immeubles collectifs ou ensembles de logements, **chaque compteur individuel**, lorsqu'il existe, doit être installé selon les prescriptions techniques du distributeur, et **rester accessible à tout moment** pour relève ou intervention.

4.3 - Relevé du compteur et estimation de la consommation

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué **au moins une fois par an** par le distributeur ou par un prestataire mandaté. Vous devez permettre **l'accès au compteur** pour faciliter cette opération.

En cas d'impossibilité de relevé

Si le compteur est inaccessible lors du passage de l'agent, celui-ci laisse :

- Un **avis de second passage**, ou
- Une **carte d'auto-relevé** à compléter et renvoyer sous 5 jours.

Vous pouvez également transmettre l'index par téléphone, e-mail ou via votre espace en ligne.

Estimation et régularisation

En l'absence de relevé réel, la consommation est **estimée provisoirement**, sur la base :

- De la même période de l'année précédente,
- Ou d'une moyenne annuelle si nécessaire.

Votre facture sera **régularisée** dès que le relevé réel pourra être effectué.

⚠️ Si le compteur reste inaccessible **deux périodes consécutives**, vous recevrez une **lettre de relance** vous demandant de permettre le relevé dans un délai d'un mois.

En l'absence de réponse, ou si l'accès reste impossible, l'alimentation en eau pourra être fermée, après mise en demeure restée sans effet,

Relevé à distance

Si votre compteur est équipé d'un dispositif de **relevé à distance**, le relevé s'effectue automatiquement. Toutefois, **le compteur doit rester accessible**. En cas d'écart entre l'index relevé manuellement et celui transmis à distance, **l'index affiché sur le compteur fait foi**.

Compteur bloqué

En cas de dysfonctionnement du compteur (ex. : compteur bloqué), la consommation sera estimée :

- Sur la base de la période équivalente précédente,
- Ou sur la moyenne des trois dernières années, sauf si vous ou le distributeur pouvez fournir des éléments de preuve contraires.

Suivi de votre consommation

Vous pouvez consulter vous-même votre consommation :

- En lisant directement l'index du compteur,
- Ou via votre interface de relevé à distance, si disponible.

Immeubles collectifs avec individualisation

Dans les immeubles collectifs ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général correspond à la **différence entre le volume total** mesuré à ce compteur et **la somme des volumes** relevés aux compteurs individuels. Cette différence ne peut être **inférieure à zéro**.

Refus du relevé à distance

Si vous avez **refusé explicitement l'installation** du dispositif de relevé à distance, le distributeur effectuera un **relevé manuel** de votre compteur **au moins une fois par an, à vos frais**.

4.4 - Vérification, entretien et protection du compteur

Vérification

Le distributeur peut, **à tout moment et à ses frais**, vérifier le bon fonctionnement du compteur.

Vous pouvez également demander la **vérification de l'exactitude des mesures** enregistrées. Cette vérification est réalisée sur place, en votre présence, sous forme d'un **jaugeage**. Elle est facturée selon les conditions tarifaires en vigueur (bordereau adopté chaque année par la collectivité).

En cas de contestation, et après avoir été informé des frais éventuels, vous pouvez demander la **dépense du compteur** pour une vérification par un organisme agréé.

- Si le compteur est conforme, les frais de vérification sont à votre charge.
- S'il est non conforme, les frais sont pris en charge par le distributeur et votre consommation est corrigée pour la période concernée.



Recommandation : test de jaugeage simple

Vous pouvez effectuer vous-même un test de jaugeage. Pour cela :

1. Relevez précisément l'index du compteur, en particulier les **chiffres rouges** indiquant les litres.
2. Prélevez 10 litres d'eau.
3. Vérifiez que l'index a bien varié de 10 litres.

Le compteur est considéré comme **conforme** si l'écart reste dans une **marge de ±4 %**.



Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, **l'index visible sur le cadran du compteur fait foi** en cas d'écart avec la donnée transmise à distance.

Entretien et accès

Le **contrôle périodique, l'entretien et le remplacement** du compteur ainsi que des dispositifs de transmission (répéteurs, émetteurs...) sont assurés **par le distributeur, à ses frais**.

Vous devez garantir l'**accessibilité** à ces équipements, même s'ils sont situés en domaine privé.



Vous devez signaler sans délai toute **anomalie, dégradation ou dysfonctionnement** constaté sur le compteur.

Protection du compteur

Lors de la pose du compteur en domaine privé, le distributeur vous informe des précautions à prendre, notamment pour prévenir les risques de **gel**. Ces recommandations peuvent être communiquées sur demande.

Le compteur doit être protégé par des **isolants thermiques adaptés**. Si une détérioration est due au non-respect de ces consignes, **les frais de réparation ou de remplacement sont à votre charge**.

En revanche :

- Si l'usure est normale,
- Ou si la dégradation ne vous est pas imputable,

alors les réparations sont prises en charge par le distributeur.



L'abonné doit retirer toute protection antigel de son compteur lors des périodes de relève. Les releveurs ne sont pas tenus de les remettre en place.

Cas particuliers de responsabilité

Lorsque vous avez la **garde du compteur** (notamment s'il est situé sur votre propriété), vous êtes responsable de tout dommage causé par :

- L'enlèvement du scellement ou de la bague de plombage,
- L'ouverture ou le démontage non autorisé,
- Une détérioration anormale (incendie, choc, retour d'eau chaude, gel, introduction de corps étrangers...).



Toute **modification, dégradation ou tentative de fraude** sur le système de comptage peut entraîner :

- La fermeture immédiate du branchement,
- Et des poursuites engagées par le distributeur, sans préjudice des réparations à vos frais.

5. LA FACTURATION DE L'EAU

5.1 - Présentation de la facture

Vous recevez **au minimum une facture par an**. Lorsque la consommation réelle ne peut être relevée, la facture est établie à **titre estimatif**, sur la base de votre historique de consommation.

Votre facture comporte plusieurs rubriques :

1. Distribution de l'eau

Cette rubrique couvre :

- Les frais de fonctionnement du service,
- Les investissements liés à la production et à la distribution d'eau.

Elle se compose de :

- Une **partie fixe** : l'abonnement,
- Une **partie variable** : calculée selon le volume d'eau consommé.

2. Redevances aux organismes publics

Ces montants, notamment reversés à l'**Agence de l'eau**, financent les actions de protection de la ressource.

Autres frais éventuels

La facture peut également inclure des frais ponctuels, tels que :

- Frais de dossier ou de souscription,
- Frais de résiliation,
- Frais de remplacement du compteur, en cas de négligence avérée (casse, gel, etc.).
- Frais d'ouverture de branchement

Assainissement collectif (si vous êtes raccordé)

Si vous relevez du service d'assainissement collectif, votre facture peut également intégrer :

- Une part correspondant à la **collecte et au traitement des eaux usées**, calculée en fonction de votre consommation d'eau potable,
- Les **redevances aux organismes publics**, également reversées à l'Agence de l'eau.

💰 Tous les éléments facturés sont soumis à la **TVA au taux en vigueur**.

La présentation de la facture peut évoluer en fonction des modifications législatives ou réglementaires.

5.2 - Évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés selon deux modalités :

- Par **délibération annuelle** de la collectivité pour les prestations de service (eau, assainissement...),
- Par **décision des autorités publiques** ou **modification des textes réglementaires** pour les taxes, redevances et impôts.

✦ En cas d'introduction de **nouvelles taxes, redevances ou contributions**, celles-ci sont **automatiquement répercutées** sur votre facture.

📄 Vous serez informé :

- En amont, si un changement tarifaire significatif intervient,
- Ou, au plus tard, lors de la première facture intégrant le nouveau tarif.

L'ensemble des tarifs en vigueur est consultable **sur simple demande auprès du service**.

5.3 - Modalités et délais de paiement

Le paiement de votre facture doit être effectué **avant la date limite** indiquée sur celle-ci, en utilisant l'un des moyens proposés (prélèvement automatique, paiement en ligne, chèque, etc.).

Facturation

- **L'abonnement (part fixe)** est facturé à **terme échu**. Si votre abonnement commence ou se termine en cours de période, il est facturé **au prorata-temporis**.
- **La consommation (part variable)** est également facturée à **terme échu**.

En l'absence de relevé réel, le volume facturé est **estimé** sur la base :

- De la consommation de la même période l'année précédente,
- Ou, à défaut, de la moyenne des trois dernières années.

Paiement mensuel

Vous pouvez demander à bénéficier d'une **facturation mensualisée**, sur simple demande auprès du distributeur.

En cas de difficulté de paiement

Si vous rencontrez une situation de précarité ou une difficulté ponctuelle, vous êtes invité à contacter :

- Le **distributeur**,
- Ou le **Service de Gestion Comptable** de la collectivité,

afin d'examiner les solutions possibles, telles que :

- Un **échelonnement des paiements**,
- Ou le recours à des **dispositifs d'aide sociale**, comme le **Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**.

5.4 - En cas de non-paiement

En cas de non-paiement, le recouvrement des sommes dues est assuré **par voie de droit** par le **Service de Gestion Comptable** de la collectivité.

⚠ Conformément à la réglementation en vigueur, l'alimentation en eau peut être **réduite ou suspendue**, sous réserve des exceptions légales (notamment pour les résidences principales).

5.5 - Surconsommation et dégrèvement en cas de fuite

💡 **Recommandation** : Il est conseillé de relever l'index de votre compteur **au moins une fois par mois** afin de détecter rapidement toute anomalie ou fuite sur votre installation.

Cas de surconsommation

Conformément aux dispositions du **Code général des collectivités territoriales**, un **dégrèvement partiel** peut être accordé en cas de **surconsommation liée à une fuite** sur une installation **privée** située **après compteur**, sous certaines conditions. Ce dispositif s'applique uniquement aux **locaux d'habitation**.

Le distributeur est tenu de vous informer, par tout moyen, de toute **augmentation anormale de votre consommation**, au plus tard lors de l'envoi de la facture concernée.

Une consommation est considérée comme anormale lorsqu'elle **dépasse le double** :

- De votre consommation moyenne sur les **trois dernières années**,
- Ou, à défaut, de la consommation moyenne constatée dans des logements comparables du même secteur géographique.

Conditions de dégrèvement

Vous pouvez être exonéré du paiement de la part excédentaire (au-delà du double de votre consommation moyenne), si vous fournissez, **dans un délai d'un mois** après réception de l'information :

- Une **attestation d'une entreprise de plomberie**, précisant :
 - La **localisation de la fuite**,
 - La **date de réparation**,
 - La **confirmation de la réparation effectuée**,
 - Le **relevé d'index réalisé le jour de la réparation**.

Si vous souhaitez réaliser les travaux vous-même :

- **Informez** le distributeur avant de commencer toute intervention.
- **Attendez l'accord** du distributeur avant d'entreprendre les travaux.
- **Procédez à la réparation** de la fuite au plus tard dans le mois suivant l'information.

⚠ **Si la fuite est enterrée**, prévenez le distributeur **avant de reboucher** afin qu'il puisse constater la réparation.

- 📷 **Transmettez** également :
 - Des **photos claires** montrant **la fuite, sa localisation et la réparation** effectuée,
 - Les **factures d'achat** du matériel utilisé.
 - La photo de l'**index de compteur** prise le jour de la réparation

🔍 **Autorisez le contrôle** des travaux par le distributeur :

- En cas de refus, aucun dégrèvement ne sera accordé et la procédure de recouvrement se poursuivra.

Demande complémentaire

Dans le même délai d'un mois, vous pouvez également demander la **vérification du bon fonctionnement du compteur** (voir article 4.4).

Spécificités liées à l'assainissement

Si vous êtes soumis à la **redevance pour l'assainissement collectif**, les volumes d'eau perdus lors d'une fuite **qui n'ont pas rejoint le réseau d'assainissement** ne sont **pas facturés au titre de l'assainissement**. Ce dégrèvement ne sera accordé que sur la base d'un **constat physique préalable** réalisé par nos agents ou d'un **rapport technique indépendant**.

⚠ **En cas de doute sur la réalité de la fuite ou l'absence d'écoulement vers le réseau**, le distributeur peut refuser le dégrèvement.

Absence d'information par le distributeur

Si le distributeur **ne vous informe pas** d'une consommation anormalement élevée dans les conditions prévues, **vous ne serez pas tenu de payer** la part de la consommation excédant le double de votre moyenne habituelle.

Autres cas particuliers

- En cas de **fuite très importante après compteur**, le distributeur peut procéder à la **fermeture du branchement**, après vous en avoir informé.
- Si un **compteur défectueux en domaine privé** est à l'origine du problème, le distributeur le **remplace à ses frais**, mais les **frais de remise en état** du site restent **à la charge du propriétaire**.
- En **résidence collective**, toute fuite (avant ou après compteur individuel) doit être signalée au **service de maintenance de la résidence**. La répartition des responsabilités (entretien, réparation) relève des règles contractuelles ou légales en vigueur entre le propriétaire et l'usager.
- Si la surconsommation résulte d'un **dysfonctionnement imputable au distributeur**, seule votre **consommation moyenne habituelle** vous sera facturée.

6. LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On entend par **installations privées** l'ensemble des équipements situés **en aval du compteur**, à partir du **joint situé immédiatement après celui-ci** (voir schéma du branchement au 3.1).

Dans le cas des **immeubles collectifs ayant opté pour l'individualisation**, les installations privées correspondent à **l'ensemble des équipements et canalisations situés après le compteur général d'immeuble**.

6.1 – Caractéristiques des installations

La conception, la réalisation et l'entretien des installations privées sont à la charge de l'**usager**, qui est libre de choisir son prestataire.


Règles de conformité

Les installations privées doivent respecter :

- Les **règles d'hygiène** relatives à l'eau destinée à la consommation humaine,
- Les normes techniques en vigueur,
- Et ne doivent en aucun cas présenter de **risque pour le réseau public**.

Notamment, elles ne doivent pas :

- Provoquer de perturbations dans le fonctionnement du réseau,
- Ni créer de risque de **pollution par retour d'eau**.

 Il appartient au **propriétaire** des installations privées de mettre en place un **dispositif anti-retour** adapté à ses usages, conforme à la réglementation, afin de **prévenir toute contamination** de l'eau.

Immeubles collectifs individualisés

Des **prescriptions techniques spécifiques** s'appliquent aux installations situées dans :

- Les **immeubles collectifs**,
- Ou les **ensembles de logements** ayant opté pour des contrats individualisés.

Ces prescriptions figurent en annexe ou peuvent être obtenues sur demande auprès du service.

Refus d'ouverture du branchement

La collectivité peut refuser d'ouvrir un branchement si les installations intérieures :


- Présentent un **risque pour le réseau public**,
- Ou sont susceptibles de porter **préjudice aux tiers ou à l'utilisateur lui-même**.

Contrôle et mise en conformité

Si vos installations sont susceptibles de **nuire au bon fonctionnement du réseau public** ou si elles ne sont **pas conformes à la réglementation**, le distributeur, l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou tout organisme mandaté peut procéder à un **contrôle**, avec votre accord.

Le distributeur se réserve le droit :

- D'imposer **des prescriptions particulières**,
- Et d'exiger la **modification des installations non conformes** ou présentant un risque.

 Si, malgré une **mise en demeure**, les non-conformités persistent, le distributeur peut **procéder à la fermeture du branchement** jusqu'à ce que les installations soient mises en conformité.

6.2 – Utilisation d'une autre ressource en eau

Conformément à la réglementation en vigueur, toute installation privée alimentée par une autre ressource en eau (puits, forage ou système de récupération des eaux de pluie) doit être **déclarée** :

- À la **mairie**,
- Et au **distributeur**.

 **Toute connexion entre ces installations et le réseau public de distribution d'eau potable est strictement interdite.**

Contrôle des installations utilisant une autre ressource

En cas d'usage d'une autre ressource en eau, le service de l'eau est autorisé à accéder à votre propriété pour **contrôler** :

- Les installations intérieures de distribution d'eau,
- Les ouvrages de prélèvement (puits, forages),
- Et les dispositifs de récupération des eaux de pluie.

Vous devez :

- Permettre l'**accès** aux agents du distributeur,
- Être présent ou vous faire **représenter** lors de la visite.

Le contrôle porte notamment sur :

- L'état **des ouvrages de prélèvement** (puits, forage) et leurs dispositifs de protection et de comptage,
- L'accès **au réservoir de stockage** des eaux de pluie,
- Les **usages possibles** de l'eau issue de ces installations,
- La **vérification de l'absence de toute connexion** entre ces installations et le réseau public.

 Vous serez informé de la date du contrôle au **moins 7 jours ouvrés à l'avance**. Un **rapport de visite** vous sera remis.

En cas de risque de contamination, le distributeur procède à la fermeture immédiate et sans préavis du branchement d'alimentation en eau. La réouverture ne pourra intervenir qu'après la mise en conformité de l'installation.

Coût des contrôles

Les **frais de visite de contrôle** ainsi que ceux liés à la vérification des travaux de mise en conformité sont à **votre charge**, sauf si le contrôle fait suite à une suspicion injustifiée d'usage d'une autre ressource.

Les tarifs applicables sont fixés annuellement par délibération de la collectivité.

Fréquence des contrôles

Lorsque la **protection du réseau public est garantie**, un nouveau contrôle ne pourra être exigé **avant un délai de 5 ans**, sauf :

- En cas de **nouvel ouvrage** installé,
- Ou de **nouvel abonné**.

6.3 - Entretien et renouvellement des installations privées

L'**entretien**, le **renouvellement** et le **maintien en conformité** des installations privées relèvent **entièrement de votre responsabilité**. Le distributeur **ne peut être tenu responsable** des dommages causés :

- Par la conception ou le fonctionnement de vos installations privées,
- Ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de conformité.

📍 Toutefois, si une partie de vos installations est située en domaine public **sur décision du distributeur**, vos obligations restent **limitées aux installations situées dans votre propriété privée**.

6.4 - Rétrocessions de réseaux privés au domaine public

L'intégration au domaine public d'un **réseau privé de distribution d'eau potable**, réalisé sur terrain privé dans le cadre d'une opération d'aménagement ou de construction, est **soumise à validation préalable du distributeur**.

Cette validation porte sur :

- La **conception technique** du réseau,
- Son **état général**,
- Sa **conformité** aux normes en vigueur et aux **cahiers des clauses techniques particulières** (disponibles sur demande).

⚠️ En cas de désordres ou de non-conformité constatés, les **travaux de remise en état sont à la charge** :

- De l'aménageur,
- Du propriétaire,
- Ou du syndicat de copropriétaires concerné.

7. INFRACTIONS ET RECOURS

7.1 - Infractions

Tout acte frauduleux lié à l'utilisation du service de l'eau peut donner lieu à **facturation rétroactive** et à des **sanctions**.

Sont notamment considérés comme infractions :

- Le **bris de plombs ou de bagues** de scellement,
- Toute **altération du compteur** ou du dispositif de relevé à distance,
- Le **retournement, déplacement ou enlèvement du compteur**,
- Les **prises d'eau non autorisées**, y compris sur les bornes incendie,
- L'absence d'**abonnement** malgré un branchement existant,
- Les **piquages illicites** sur le réseau public.

💧 A l'exception du puisage sur un dispositif de défense incendie, toute consommation frauduleuse est facturée **au tarif en vigueur** à la date du constat. Le volume prélevé peut être estimé selon :

- Le **débit maximal** du branchement ou de l'équipement utilisé,
- La **durée présumée** de l'infraction,
- Ou les **consommations antérieures**.

🚒 En cas de flagrant délit de **puisage sur un dispositif de défense incendie**, un **volume forfaitaire de 500 m³** sera facturé à l'auteur de l'infraction, qu'il s'agisse d'une personne physique ou morale.

Les travaux de remise en conformité seront réalisés par le distributeur, **aux frais du contrevenant**.

⚖️ Ces mesures n'exonèrent pas l'auteur de l'infraction de sa **responsabilité civile**, ni des **poursuites pénales** que le distributeur peut engager devant les juridictions compétentes.

7.2 - Les recours

En cas de réclamation, vous pouvez adresser une **demande écrite au distributeur**. Celui-ci s'engage à vous répondre dans un **délai raisonnable**, et au plus tard **dans le mois** suivant votre demande.

Si la réponse ne vous satisfait pas, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez recourir à une **procédure de médiation**, conformément au Code de la consommation.

Le médiateur compétent est :

👉 **Médiateur de l'eau** - www.mediation-eau.fr

Ce service est **gratuit pour l'utilisateur**.

Enfin, selon la nature de votre litige, vous pouvez également saisir :

- Le **Tribunal judiciaire de Niort** ou le **Tribunal administratif de Poitiers**.