



# Règlement du service de Distribution d'Eau Potable

## SOMMAIRE

<b>PREAMBULE</b> .....	3
<b>CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	3
<i>Article 1.1 – Objet du règlement</i> .....	3
<i>Article 1.2 – Obligations respectives du Service et des abonnés</i> .....	3
<i>Article 1.3 – Obligations générales du Service</i> .....	3
<i>Article 1.4 – Les engagements complémentaires</i> .....	4
<i>Article 1.5 – Obligations générales des abonnés et des usagers</i> .....	4
<i>Article 1.6 – Servitude de passage</i> .....	5
<i>Article 1.7 – Accès aux informations vous concernant</i> .....	5
<b>CHAPITRE II – ABONNEMENTS</b> .....	5
<i>Article 2.1 – Demandes d’abonnement</i> .....	5
<i>Article 2.2 – Abonnements supplémentaires pour lutte contre l’incendie</i> .....	6
<i>Article 2.3 – Durée et résiliation du contrat d’abonnement</i> .....	6
<i>Article 2.4 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement</i> .....	7
<b>CHAPITRE III – BRANCHEMENTS</b> .....	8
<i>Article 3.1 – Définition du branchement</i> .....	8
<i>Article 3.2 – Conditions d’établissement du branchement</i> .....	8
<i>Article 3.3 – Entretien du branchement</i> .....	8
<i>Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d’un branchement</i> .....	9
<i>Article 3.5 – Ouverture ou fermeture d’un branchement</i> .....	9
<i>Article 3.6 – Conditions d’incorporation au domaine public</i> .....	9
<i>Article 3.7 – Individualisation des contrats en immeuble collectif</i> .....	9
<i>Article 3.8 – Procédure d’individualisation</i> .....	10

<b>Article 3.9 – Branchements pour lutte contre l'incendie</b> .....	10
<b>CHAPITRE IV – COMPTEURS</b> .....	10
<b>Article 4.1 – Règles générales</b> .....	10
<b>Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs</b> .....	10
<b>Article 4.3 – Relève des compteurs</b> .....	10
<b>Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs</b> .....	11
<b>Article 4.5 – Vérification des compteurs</b> .....	11
<b>Article 4.6 – Entretien des compteurs</b> .....	11
<b>Article 4.7 – Déplacement du compteur</b> .....	12
<b>Article 4.8 – Consommations anormalement élevées</b> .....	12
<b>CHAPITRE V – INSTALLATIONS PRIVEES</b> .....	12
<b>Article 5.1 – Définitions</b> .....	12
<b>Article 5.2 – Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales</b> .....	13
<b>Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau</b> .....	13
<b>CHAPITRE VI – PAIEMENTS</b> .....	14
<b>Article 6.1 – Présentation de la facture</b> .....	14
<b>Article 6.2 – Paiement des fournitures d'eau</b> .....	14
<b>Article 6.3 – Moyens de paiement</b> .....	15
<b>Article 6.4 – Paiement des autres prestations</b> .....	15
<b>Article 6.5 – Non-respect du règlement de service et sanctions</b> .....	15
<b>CHAPITRE VII – INTERRUPTIONS, RESTRICTIONS ET MODIFICATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION</b> .....	15
<b>Article 7.1 – Obligation générale du Service en matière d'interruptions et modifications</b> .....	15
<b>Article 7.2 – Les interruptions programmées</b> .....	16
<b>Article 7.3 – Les interruptions non programmées</b> .....	16
<b>Article 7.4 – Demandes d'indemnités</b> .....	16
<b>CHAPITRE VIII – DISPOSITIONS D'APPLICATION</b> .....	16
<b>Article 8.1 – Date d'application</b> .....	16
<b>Article 8.2 – Modification du règlement</b> .....	16
<b>Article 8.3 – Médiation</b> .....	16
<b>Article 8.4 – Clause d'exécution</b> .....	16

## PREAMBULE

La Communauté de Communes du Pays de Craon exerce la compétence eau potable sur l'ensemble de son territoire depuis le 01 janvier 2018.

Elle est l'autorité organisatrice du service public d'eau potable sur l'ensemble de son territoire. Cette distribution d'eau potable est confiée par la Communauté de Communes du Pays de Craon au **Service Eau Potable et Assainissement** (*régie ayant l'autonomie financière*).

Cette régie exploite le service public d'eau potable grâce à son propre Service de Distribution d'Eau Potable (*désigné dans ce qui suit par « le Service »*) ou avec le concours de délégataires extérieurs.

Le présent règlement se substitue à tout autre règlement préexistant sur les collectivités de Craon, Cossé-le-Vivien et du SIAEP de Livré-la-Touche.

## CHAPITRE I – Dispositions générales

### Article 1.1 – Objet du règlement

Le présent règlement de service a pour objet de définir les conditions et les modalités suivant lesquelles le Service est tenu d'accorder l'usage de l'eau potable du réseau de distribution d'eau sur le territoire de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

Pour les abonnés situés sur une partie du territoire de la Communauté de Communes du Pays de Craon dont la distribution d'eau potable est exploitée par un délégataire extérieur, c'est le règlement dudit délégataire qui s'applique.

Le présent règlement est consultable et téléchargeable sur le site de la Communauté de Communes du Pays de Craon. A la demande de l'abonné ou à chaque nouvel abonné le présent règlement peut être remis par le Service, en mains propres ou adressé par courrier postal ou électronique.

Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné.

« L'abonné » désigne toute personne physique ou morale qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès du Service, ou le cas échéant son représentant ou son mandataire (*lorsqu'il assure notamment le paiement des factures pour le compte de l'abonné*).

« L'abonné consommateur » au sens du présent règlement désigne, conformément au Code de la consommation, tout abonné, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'activités commerciales, industrielles, artisanales, libérales ou agricoles.

« L'utilisateur » désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public d'eau potable du Service. L'utilisateur peut être :

- abonné, s'il a souscrit un contrat d'abonnement auprès du service,
- non abonné, s'il n'a pas souscrit de contrat d'abonnement auprès du service.

« Le propriétaire » désigne la personne physique ou morale, propriétaire d'un immeuble desservi par le réseau public d'eau potable du Service, ou le cas échéant son représentant ou son mandataire.

« Le payeur » est la personne désignée par le propriétaire et/ou l'occupant pour prendre en charge financièrement les factures afférentes au site ;

« L'entreprise » chargée de réaliser l'aménagement d'un site peut être titulaire d'un abonnement temporaire.

La desserte en eau potable d'une propriété ne revêt pas un caractère obligatoire et reste soumise à l'accord du Service sur les conditions de faisabilité (*capacité du réseau, qualité de l'eau distribuée, ...*)

### Article 1.2 – Obligations respectives du Service et des abonnés

Les prescriptions du règlement de service ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur ou à venir. Sont notamment applicables :

- le Code de la santé publique,
- le Code général des Collectivités territoriales,
- le Code de l'urbanisme,
- le Code de l'environnement,
- le Règlement sanitaire départemental.

### Article 1.3 – Obligations générales du Service

Le Service doit fournir de l'eau à tout demandeur qui présente les conditions fixées par le présent règlement de service.

Lorsque la demande porte sur un immeuble qui n'est pas raccordé au réseau public de distribution d'eau potable, le raccordement pourra être refusé dans des circonstances particulières, ce refus devant être motivé par le Service en fonction de la situation donnée.

Lorsque la demande de fourniture d'eau a été acceptée, le Service est tenu d'assurer le bon fonctionnement du service dont il a

la responsabilité et d'assurer la continuité de la fourniture de l'eau qui doit présenter les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstance exceptionnelle dont il doit apporter la preuve. Il peut s'agir d'un cas de force majeure ou d'une utilisation de l'eau du réseau public pour la lutte contre un incendie.

Le Service est tenu d'informer les autorités sanitaires de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des usagers.

Le Service garantit l'accès de l'abonné aux informations à caractère nominatif le concernant et procède à la rectification des erreurs portant sur ces informations qui lui sont signalées par l'abonné.

Tout abonné a le droit de consulter, gratuitement dans les locaux du Service, le dossier ou la fiche le concernant. Il peut obtenir sur simple demande auprès du Service, la communication d'un exemplaire des documents nominatifs qui le concernent. A cet effet, la production de justificatifs peut être demandée par l'exploitant à l'abonné.

Le Service répond aux questions des abonnés concernant le coût et la qualité des prestations qu'il assure.

Toute personne peut, sur demande auprès du Service Eau Potable et Assainissement ou sur le site internet de la Communauté de Communes du Pays de Craon consulter les documents publics relatifs au service public d'eau potable. Il s'agit notamment des documents suivants :

- les délibérations du Conseil Communautaire de la Communauté de Communes du Pays de Craon sur

l'ensemble des tarifs applicables au service d'eau potable,

- le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable de la commune desservie,
- les documents relatifs à la qualité de l'eau distribuée (*analyses et synthèse de l'Agence Régionale de Santé*). Ces informations sont également disponibles auprès des mairies et de l'Agence Régionale de Santé. Elles sont consultables sur le site internet du ministère de la santé et de l'Agence Régionale de Santé.

#### Article 1.4 – Les engagements complémentaires

Accueil physique et téléphonique	voir numéro et horaires sur facture ou site internet de la Communauté de Communes du Pays de Craon
Pression au droit du point de livraison	Mini : 1 bar (ou 50% de la pression statique si celle-ci est inférieure à 3 bars) maxi : 10 bars
Délai de prise en compte des demandes d'abonnement ou de résiliation	5 jours ouvrés
Délai de réponse aux courriers	1 mois calendaire maximum
Délai de prise de rendez-vous (hors exécution de travaux)	4 jours ouvrés

Plage de rendez vous	1h
Délai d'ouverture d'un branchement existant et conforme	1 jour ouvré à compter de la réception d'un dossier de contrat d'abonnement complet *
Délai de fermeture d'un branchement existant et conforme	3 jours calendaires suivant la date de départ mentionnée dans le formulaire de résiliation
Délai de réalisation d'un branchement neuf	2 mois (à compter de la date de retour signé d'un devis)
Délai d'intervention d'urgence suite à un appel (en astreinte ou non)	2 heures

\* Cette disposition ne concerne pas la création d'un branchement qui doit prendre en compte le temps de réalisation du devis, la validation du devis par l'abonné, le retour au service et la réalisation des travaux. Pour rappel, l'article 3.5 prévoit que si ces opérations sont effectuées en dehors des heures normales de travail, les tarifs d'interventions seront doublés.

Les agents du Service doivent être munis d'un insigne distinctif et visible et justifier de leur identité professionnelle, ou être porteur d'une carte professionnelle, lorsqu'ils pénètrent dans une propriété dans le cadre des missions prévues par le présent règlement de service.

#### Article 1.5 – Obligations générales des abonnés et des usagers

Les abonnés et les usagers acceptent de se conformer aux dispositions du règlement de service.

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service, que le présent règlement met à votre charge.

En souscrivant un abonnement, ils s'engagent également :

- à se conformer à toutes les dispositions du règlement ;
  - à fournir au Service des coordonnées exactes (*identité, adresse postale, téléphone fixe et/ou mobile, adresse électronique le cas échéant, etc.*) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à leur contrat d'abonnement ;
  - à ce que leurs installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Ils doivent signaler au Service toute situation sur leurs installations privées qui pourraient avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.
- Par ailleurs, il leur est formellement interdit :
- d'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel et celui de leurs locataires, et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
  - de modifier l'usage de l'eau sans en informer le Service (*ouverture d'un commerce, d'une entreprise, changement d'activité professionnelle ...*) ;
  - de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur les installations publiques ;
  - de modifier les dispositions du compteur (*notamment d'installer un module de relève à distance sans disposer de l'accord formalisé du Service*), d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb, les bagues de scellement ou tout autre système de protection du mécanisme de comptage, d'en empêcher l'accès aux agents du Service ;
  - de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture des robinets d'arrêt après compteur ou du robinet de purge et le contrôle visuel de l'index du compteur ;
  - de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur, notamment lors de son remplacement et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe ;
  - de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public ;
  - de manœuvrer les appareils du réseau public ou de se raccorder sur les équipements dédiés à la protection incendie ;
  - de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par

des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public sans les appareils de protection sanitaire obligatoires ;

- d'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 ;
- d'utiliser des appareils pouvant mettre en dépression la canalisation publique à travers le branchement ;
- de rémunérer sous quelque forme que ce soit un agent du Service.

Le non-respect des obligations du présent article, et plus généralement du règlement du Service :

- peut entraîner la fermeture immédiate du branchement, après mise en demeure et l'application de frais fixés par délibération du Conseil Communautaire de la Communauté de Communes du Pays de Craon (notamment frais de fermeture/ouverture de branchement). En cas de risques pour la continuité de la distribution d'eau potable, ou la santé publique, la fermeture du branchement pourra être immédiate, sans mise en demeure préalable ;
- est passible de sanctions et poursuites de la part du Service.

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

### Article 1.6 – Servitude de passage

Dans le cas d'un terrain grevé d'une servitude de passage d'un réseau faisant l'objet ou non d'une convention, le propriétaire de la parcelle est tenu de laisser les agents du Service effectuer tous travaux nécessaires sur ce réseau.

Ces dispositions impliquent de laisser libre de toutes constructions ou plantations une bande de terrain d'au moins 4 m de largeur sur la longueur correspondante, centrée sur l'axe de la conduite concernée.

Dans le cas d'un branchement nécessitant la traversée de terrains privés appartenant à un tiers autre que le titulaire de l'abonnement, les autorisations de passage seront négociées par le demandeur.

Les servitudes de raccordements par l'intermédiaire d'une propriété voisine devront être abandonnées dès lors que la propriété jouxte une voie pourvue d'un réseau d'eau potable, ou dispose d'un accès à cette voie.

De même, la division d'une propriété bâtie ou non bâtie donnera lieu à un raccordement indépendant pour chaque unité foncière, sachant qu'il est également recommandé d'éviter le recours à une servitude de passage.

Lorsque des servitudes sont créées ou abandonnées par un acte notarié privé, les parties prenantes informent le Service des nouvelles dispositions par envoi d'une copie de l'acte.

### Article 1.7 – Accès aux informations vous concernant

Le fichier des abonnés est la propriété du Service Eau Potable et Assainissement qui en fait usage dans les conditions prévues par la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, tout abonné a droit d'obtenir communication et rectification des informations nominatives le concernant.

En vertu de la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles (RGPD), le service s'engage à ne pas divulguer à des tiers non autorisés des renseignements sur ses clients.

L'abonné a également le droit de consulter les délibérations qui fixent ou modifient les tarifs de la consommation d'eau, de l'abonnement et des prestations de service, ainsi que le contrat liant la collectivité au Service au siège de la Communauté de Commune du Pays de Craon.

## CHAPITRE II – ABONNEMENTS

### Article 2.1 – Demandes d'abonnement

Il existe plusieurs types de contrats d'abonnement :

**1) Les abonnements généraux** concernent une propriété entière (*maison individuelle, immeuble collectif*). Dans le

cas d'immeubles appartenant à des copropriétaires différents, ces derniers sont tenus de se constituer en syndicat et de désigner un syndic chargé de représenter les copropriétaires valablement et solidairement vis à vis du service pour toutes les questions concernant l'alimentation en eau de l'immeuble.

Ils sont accordés à la personne qui présente une demande d'abonnement (*le propriétaire, l'usufruitier, le syndic, le locataire occupant le site...*) et souscrit un contrat d'abonnement au Service. Lors du départ de l'abonné, dûment signalé par écrit, et en l'absence de nouvel abonné, le branchement sera automatiquement fermé. Dans le cas où l'immeuble concerné par l'abonnement général fait l'objet d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau, seule la différence de la consommation enregistrée par le compteur général et la somme de celles des compteurs divisionnaires sera imputée à cet abonnement.

**2) Les abonnements divisionnaires** ne concernent que les immeubles collectifs dont les propriétaires souhaitent une facture indépendante par logement. Le titulaire du contrat d'abonnement au service d'eau potable sera également titulaire du contrat d'abonnement au service d'assainissement collectif ou non collectif.

Ils doivent être demandés par le propriétaire de l'immeuble ou le syndic en cas de copropriété dans le cadre d'une

procédure d'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Le titulaire de l'abonnement divisionnaire est la personne qui demande l'abonnement de la même façon que pour un abonnement général. Il est possible de désigner une tierce personne comme payeur. Le payeur de la facture devient le débiteur qui est poursuivi selon la procédure habituelle en cas de non-paiement. Sauf lorsque cela est précisé dans le présent règlement, les règles applicables aux abonnements divisionnaires sont identiques à celles des branchements généraux.

*Afin d'être alimenté en eau, vous devez souscrire auprès du Service un contrat d'abonnement. L'utilisation d'eau du réseau public sans contrat est interdite et donnera lieu à des poursuites judiciaires.*

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi. La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique (*propriétaire ou locataire*) ou morale, conformément aux dispositions de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis et de son décret n°67-223, et pouvant justifier de sa qualité par un titre.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, il vous appartient d'en faire la demande au service, par téléphone, courrier ou courriel, qui vous transmet alors une demande d'abonnement. Le contrat d'eau n'est valide qu'à réception de la demande

d'abonnement signée de votre part, accompagnée des pièces justificatives valides et conformes.

Si le contrat est souscrit par plusieurs personnes, elles deviennent solidaires des droits et obligations de ce contrat. Le premier demandeur sera mandataire du contrat et référent dans les relations avec la collectivité.

Excepté pour les demandes réalisées dans les locaux du Service, pour lesquelles une signature est possible sur place, vous recevrez ensuite, par courrier ou par courriel, votre contrat d'abonnement à remplir.

La signature du contrat vaut :

- accusé de réception et acceptation des clauses du contrat, du règlement de service et de la grille tarifaire en vigueur ;
- confirmation de l'abonnement au service ;
- accord sur la date d'effet ;
- accord sur l'index du compteur à la date d'effet ;

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

## Article 2.2 – Abonnements supplémentaires pour lutte contre l'incendie

Le service de défense contre l'incendie est distinct du service de production et de distribution d'eau potable.

Le Service peut consentir, s'il le juge compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements supplémentaires à l'abonnement général pour lutter contre l'incendie. A cet effet, un branchement spécifique pour la lutte contre l'incendie sera établi.

La résiliation de l'abonnement incendie est faite d'office, en cas de cessation ou de non-paiement de l'abonnement général.

Si les capacités du réseau sont incompatibles avec les besoins incendie demandés, le client contactera les Services Départementaux d'Incendie et de Secours, afin de définir les installations nécessaires à sa protection.

## Article 2.3 – Durée et résiliation du contrat d'abonnement

*Lors d'un départ définitif, chaque abonné doit penser à résilier son abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages qui pourraient intervenir après son départ.*

Un contrat d'abonnement est souscrit pour une durée indéterminée. A défaut de résiliation, le contrat d'abonnement se poursuit.

La fourniture d'eau cesse :

- soit à votre demande ;
- soit sur une décision du Service en cas d'usage abusif (*piquage, détérioration,...*) et/ou non conforme.

L'abonné peut résilier son contrat d'abonnement à tout moment en demandant le formulaire de résiliation :

- par courrier postal ;
- par mail à l'adresse indiquée sur la facture ;
- par visite dans les locaux du Service avec justificatif de la résiliation à conserver par les parties ;
- par téléphone.

Afin de procéder à la clôture de son compte, l'abonné doit impérativement transmettre au Service sa nouvelle adresse valide, ainsi que le formulaire de « Résiliation de contrat » mentionnant expressément la date de son départ, son numéro de compteur, le relevé de l'index du compteur à ladite date de départ. La date d'effet de la résiliation ne pourra qu'être postérieure à votre demande.

Vous devez permettre l'accès au compteur pour sa relève par un agent de la collectivité dans les 3 jours suivant la date d'effet de résiliation ainsi que pour la fermeture du branchement, sauf si votre successeur a signé un contrat d'eau avec relevé du compteur. Dans ce dernier cas, il sera procédé à un transfert d'abonnement.

Attention : en partant, vous devez fermer tous les robinets après compteur. La collectivité ne pourra pas être tenue pour

responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le non-respect des conditions de résiliation (index compteur, nouvelle adresse, prise de rendez-vous pour compteur inaccessible) rendant incomplète votre demande de résiliation, celle-ci ne pourra pas être effective. Vous restez donc redevable des abonnements et consommations constatées à votre compteur jusqu'à résiliation effective de votre contrat d'eau.

*En cas de litige sur la date de résiliation, la preuve de la demande initiale sera à fournir par l'abonné. Seront considérés comme preuve de demande de résiliation la copie du mail de demande de résiliation, l'accusé de réception de l'envoi postal demandant la résiliation ou la preuve de remise en main propre auprès du service. Aussi doit-il conserver tous les justificatifs. Si aucune preuve n'est apportée, la date à laquelle la résiliation a été effectuée restera inchangée. Si une preuve est apportée, une régularisation pour l'abonnement sera effectuée et la régularisation concernant la consommation sera réalisée selon l'index communiqué sur ladite preuve. S'agissant d'éventuels arriérés sur les années antérieures, l'abonné devra se mettre en relation avec le propriétaire ou son prédécesseur pour répartition des sommes objet du litige.*

Il sera adressé à l'abonné une facture de résiliation, établie à la date du relevé d'index et comprenant :

- les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation ;
- les frais correspondant aux volumes d'eau réellement consommés.

La résiliation ne saurait être considérée comme effective tant que la facture de résiliation n'aura pas été reçue et réglée par l'abonné.

Toutefois, le service pourra réaffecter l'abonnement à un nouvel abonné qui en ferait la demande.

A défaut de résiliation de sa part (ou des héritiers ou ayants droit en cas de décès) dans les conditions précisées ci-dessus, un abonné reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Si à l'issue d'un départ, aucun nouvel abonnement n'est souscrit pour la même installation dans un délai de 3 jours calendaires, le branchement est automatiquement fermé.

Les indications fournies par l'abonné dans le cadre de son contrat d'abonnement font l'objet d'un traitement informatique. Il peut donc bénéficier du droit d'accès et de rectification comme précisé dans l'article 1.7 du présent règlement.

*Il est de l'intérêt de chaque abonné de s'assurer que la demande de résiliation a bien été prise en compte par le Service. Si l'intégralité des éléments ne sont pas joints à sa demande, la résiliation d'un abonné ne sera pas effective et il restera responsable financièrement de son abonnement et de sa consommation.*

### Changement d'abonné

La modification de l'abonnement sera demandée par la personne qui a souscrit l'abonnement (éventuellement par la personne habilitée par ses soins) ou par le nouvel usager.

Dans le cadre d'un changement, pour quelque cause que ce soit, le nouvel abonné est substitué à l'ancien, en accord avec les dispositions du présent règlement. L'ancien abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis à vis du Service de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

L'abonnement n'est pas transférable d'un immeuble à un autre. Il en est de même en cas de division de l'immeuble, chacune des fractions devant alors faire l'objet d'un abonnement général distinct, ou de la mise en place d'abonnements divisionnaires.

En aucun cas un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par l'abonné précédent.

Le changement d'abonné est matérialisé par la signature du contrat d'abonnement par l'abonné entrant et par un formulaire de résiliation par l'abonné sortant. Sur ces

documents, doivent clairement apparaître l'index du compteur qui sera pris en compte pour la facturation de la consommation.

A réception de la demande de changement d'abonné, le Service adressera un contrat d'abonnement au nouvel abonné en prenant en compte les indications fournies.

### Article 2.4 – Conditions particulières aux ventes à distance et hors établissement

Un abonné a le droit de se rétracter de son contrat sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours, en complétant et transmettant :

- soit le formulaire de rétractation ;
- soit toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste).

Si un abonné utilise cette option, le Service lui enverra dans les meilleurs délais un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple par courriel).

Le délai de rétractation expire quatorze jours ouvrés après le jour de la conclusion du contrat.

En cas de rétractation du présent contrat de la part d'un abonné, le Service lui remboursera les paiements reçus dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où il est informé de sa décision de rétractation.

Le Service procédera au remboursement par virement bancaire ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour l'abonné.

Les dispositions de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 ne concernant pas les sociétés employant plus de 6 salariés : elles ne bénéficient pas du droit de rétractation lors d'une vente à distance ou hors établissement.

### CHAPITRE III – Branchements

#### Article 3.1 – Définition du branchement

Le branchement public est composé de :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt,
- la canalisation de branchement avant compteur général, située sous le domaine public, et parfois en domaine privé,
- le regard abritant le compteur, si celui-ci est installé sur le domaine public,
- le ou les ensemble(s) de comptage comportant selon les cas :
  - le robinet, ou la vanne, avant compteur (n°1),
  - le filtre avant compteur (selon le diamètre du compteur),
  - le compteur (général ou divisionnaire) (n°2),
  - le dispositif de relève à distance (si le compteur en est équipé),
  - le clapet anti-retour muni de robinets de purge (n°3),

- le support de l'ensemble de comptage (n°4),
- le dispositif de protection contre le démontage (n°5).

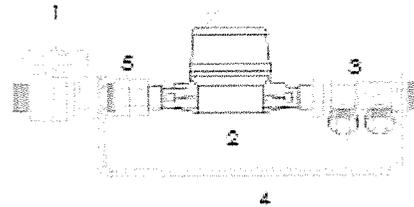


Schéma-type d'un ensemble de comptage

L'ensemble du branchement défini ci-dessus est un ouvrage public qui appartient à la Communauté de Communes du Pays de Craon.

La partie privative du branchement comprend :

- le regard éventuel abritant l'ensemble de comptage, si celui-ci est situé sur le domaine privé,
- tous les ouvrages situés après le clapet anti-retour sont du domaine privé. En l'absence de clapet, la limite de prestation est située immédiatement après le compteur d'eau, côté privé.

*Il est recommandé à l'abonné de s'assurer périodiquement du bon fonctionnement du robinet avant compteur (contrôle visuel) et d'avertir le Service qui effectuera à ses frais son remplacement en cas de mauvais fonctionnement. Le remplacement de tout équipement, après compteur, reste à la charge du client.*

#### Article 3.2 – Conditions d'établissement du branchement

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété, chaque immeuble ou entrée d'immeuble. Toute dérogation est soumise à l'accord du Service de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

Le Service fixe, en concertation avec le demandeur et au vu des besoins qu'il a déclaré, le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur.

Le demandeur peut demander une configuration particulière du branchement. Le Service dispose de la faculté de la refuser lorsqu'elle n'est pas compatible avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement est réalisé en totalité par le service ou par l'entreprise mandatée par ce dernier. Le Branchement est réalisé selon les prescriptions du fascicule 71 du Cahier des Clauses Techniques Générales (CCTG) et du Cahier des Charges des Prescriptions Techniques Particulières applicables à la réalisation des branchements d'eau potable élaboré par le Service, et selon le tarif en vigueur fixé par délibération de la Communauté de Communes du Pays de Craon

Le Service présente un devis détaillé portant exclusivement sur ces travaux.

Toute installation de branchement neuf donne lieu au paiement par le demandeur, du coût du branchement selon le devis établi par le Service.

Pour tous les travaux portant sur la partie privative du branchement (*raccordement sur installation, col de cygne, disconnecteur...*), le demandeur peut faire appel à l'entreprise de son choix.

#### Article 3.3 – Entretien du branchement

Le Service est seul habilité à entretenir et renouveler la partie publique du branchement. Il prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations ou de renouvellement, y compris les travaux de fouille et de remblai.

L'entretien, le renouvellement et la réparation éventuelle du coffret ou du regard abritant le compteur situé en propriété privée est à la charge de l'abonné.

En cas de sinistre sur la partie publique du branchement, résultant d'une faute ou d'une négligence de la part de l'abonné, ce dernier supporte les conséquences financières et autres dommages, notamment aux tiers. Sont considérées comme négligences : une anomalie de fonctionnement non signalée, des travaux au droit de la conduite, des plantations...

*Vous devez prévenir le Service des Eaux de toute fuite d'eau, affouillement du sol ou de toute anomalie de fonctionnement (bruit, baisse de pression inhabituelle...) dès leur constatation.*

### Article 3.4 – Modification, déplacement ou suppression d'un branchement

Le déplacement ou la modification du branchement, effectué à la demande du propriétaire ou de la copropriété, est à sa charge. Ces travaux sont réalisés par le Service ou par l'entreprise mandatée par ce dernier, selon le tarif en vigueur fixé par délibération de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

*Les prestations concernant l'ouverture et la fermeture du branchement, la relève du compteur ainsi que sa pose et son enlèvement éventuel, sont facturées selon les tarifs votés par délibération.*

*Si ces opérations sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ces montants seront doublés.*

*Si des travaux sont nécessaires pour pouvoir effectuer cette opération, ils seront facturés en sus.*

*La manœuvre du robinet de chaque branchement situé au niveau du raccordement sur la conduite d'alimentation principale (et plus communément appelé « robinet de prise en charge »), est uniquement réservée au service. Celle-ci est strictement interdite aux usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte. Cependant, l'usager ou toutes entreprises travaillant pour son compte est autorisé à manœuvrer le robinet dit « avant compteur ».*

Les branchements peuvent être supprimés à la demande des propriétaires et à leurs frais. Ils peuvent l'être également sur

décision de la Communauté de Communes du Pays de Craon (*lors de contrats d'abonnement résiliés depuis plus de cinq ans, et après information préalable du propriétaire du terrain*).

La suppression du branchement est alors réalisée par la Communauté de Communes du Pays de Craon à ses frais.

### Article 3.5 – Ouverture ou fermeture d'un branchement

La manœuvre du robinet de chaque branchement ou du robinet avant compteur le cas échéant, est uniquement réservée au Service. Elle est strictement interdite aux usagers et aux entreprises travaillant pour leur compte.

*Ainsi, en cas de fuite sur son installation privée, l'abonné peut se borner à fermer le robinet après compteur s'il existe ou en cas d'absence de robinet après compteur, procéder à la manœuvre du robinet « avant compteur » de son branchement, « à titre exceptionnel et avec l'autorisation du Service » pour lequel il est titulaire d'un abonnement au service d'eau potable.*

### Article 3.6 – Conditions d'incorporation au domaine public

Dans le cas de travaux d'alimentation en eau potable de tous ordres, susceptibles ultérieurement d'incorporation au domaine public, notamment de lotissements, ensembles immobiliers, Z.A.C., exécutés par une entreprise privée pour le compte d'un lotisseur, le Service aura un droit de contrôle.

Ce droit comporte la communication des projets d'exécution sur lesquels le Service donnera son avis. Le Service aura le droit de suivre l'exécution des travaux qui devront être réalisés selon les prescriptions établies dans son cahier des charges type (*y compris les prescriptions de géo référencement de ces réseaux*), communiqué lors de l'autorisation de construire. Il aura en conséquence, le libre accès aux chantiers et la possibilité de faire modifier toutes installations susceptibles de nuire au bon fonctionnement des ouvrages.

Le Service sera invité à assister aux réceptions ainsi qu'aux essais d'étanchéité des réseaux, et autorisé à présenter ses observations qui seront mentionnées aux procès-verbaux.

Lors de la demande d'incorporation au domaine public des réseaux privés existants, le Service recevra l'inventaire des ouvrages à incorporer et sera appelé à donner son avis sur leur état. Les travaux éventuels de mise en conformité devront être réalisés avant l'incorporation effective aux frais des propriétaires ou syndics.

Dans le cas où les travaux effectués seraient non conformes aux prescriptions du cahier des charges communiqué avec le Permis de Construire, la rétrocession ne pourra être effective et un compteur général pourra être installé en limite de propriété, aux frais du maître d'ouvrage du projet. La partie des installations située en aval de ce compteur général appartiendra au domaine privé du lotissement, ensembles immobiliers ou Z.A.C.

### Article 3.7 – Individualisation des contrats en immeuble collectif

L'individualisation n'est pas une obligation. Elle n'est mise en place que si le propriétaire (ou le conseil syndical dans le cas d'une copropriété) en fait la demande.

La procédure est conforme à la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, à son décret d'application n° 2003-408 du 28 avril 2003 et à la circulaire 2004-3 UHC/QC4/3 du 12/01/2004 relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Un compteur général est installé en limite du domaine public. Ce compteur délimite la partie publique du branchement de la partie privée.

La canalisation reliant le compteur général aux différents ensembles de comptage divisionnaires doit remplir les conditions suivantes :

- être constituée en matériau inaltérable et compatible avec le contact alimentaire,
- être d'un diamètre compatible avec le nombre de logements à desservir,
- être positionnée de manière à ne pas engendrer d'élévation de température de l'eau supérieure à 3 °C.

Cette canalisation reste partie intégrante de l'installation privée du client titulaire de l'abonnement général.

Les ensembles de comptages divisionnaires sont fournis par le Service. Les compteurs divisionnaires ainsi que le compteur général seront équipés de têtes émettrices afin de garantir que la relève soit effectuée le même jour.

Dans un bâtiment neuf, et lorsque cela est possible dans un bâtiment ancien, les compteurs divisionnaires seront placés en partie commune, accessibles aux agents du Service.

### Article 3.8 – Procédure d'individualisation

Étape 1 : Le propriétaire adresse au Service une demande préliminaire d'individualisation par lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette demande devra être accompagnée de la description technique de l'immeuble :

- un plan des canalisations au 1/100ème,
- un plan de situation des comptages en place ou à installer,
- la nature et les diamètres des canalisations en place ou prévues,
- les équipements raccordés entre le compteur général et les compteurs divisionnaires,
- les conditions d'accès à l'immeuble (*clé, badge, code...*).

Les renseignements administratifs suivants devront également être fournis :

- la liste des propriétaires des logements, comportant leurs coordonnées complètes,

- la liste des éventuels locataires occupant les logements,
- un plan de l'immeuble faisant apparaître clairement les propriétaires et occupants de chaque logement,
- le nom et les coordonnées du syndic éventuel...

Étape 2 : le Service dispose, pour instruire la demande, d'un délai de 3 mois à compter de la réception du dossier dûment complété. Une visite des installations sera organisée entre le demandeur et le Service. A l'issue de cette instruction, le Service indique les modifications éventuelles à apporter au projet.

Étape 3 : si, au vu des prescriptions demandées par le Service, le client souhaite poursuivre la procédure, il a obligation à ce stade de prévenir les occupants des logements, en leur précisant les conséquences techniques et financières. Il confirme par lettre recommandée avec AR sa décision au Service et réalise ou fait réaliser les travaux nécessaires.

Étape 4 : à compter de la date de notification de la réception des travaux, ou de la date de confirmation en cas d'absence de travaux, le Service procède à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans un délai de 3 mois.

### Article 3.9 – Branchements pour lutte contre l'incendie

Comme indiqué à l'article 2.2, le Service n'a pas pour vocation principale d'assurer un débit et une pression suffisants au bon

fonctionnement des dispositifs privés de lutte contre l'incendie.

L'abonné doit en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris en termes de débit et de pression, délivrés par l'ouvrage. Il prend l'eau nécessaire pour combattre l'incendie, telle qu'elle se trouve à ce moment dans le réseau et sans qu'il ne puisse tenter d'action contre le service, ce dernier ne pouvant pas être tenu pour responsable des inadéquations entre le réseau d'eau et vos besoins en cas d'incendie.

## CHAPITRE IV – COMPTEURS

### Article 4.1 – Règles générales

Les compteurs sont des appareils publics qui sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Service. Les compteurs sont posés et maintenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Service. Ils sont propriété de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

Même s'il n'en est pas propriétaire, l'abonné à la garde du compteur au titre de l'article 1384 du Code Civil.

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

### Article 4.2 – Caractéristiques des compteurs

Le compteur doit être placé sur le domaine public au droit de l'immeuble desservi ou en propriété privé, aussi près que possible des limites du domaine public, lorsque

pour des raisons techniques, la pose sur le domaine public est impossible.

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service compte tenu des besoins formulés par l'abonné, et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

L'abonné doit signaler sans retard au Service tout indice d'un fonctionnement défectueux du compteur.

De même, en cas de modification de l'usage de l'eau, il doit prévenir le Service afin que son compteur soit adapté à ses nouveaux usages.

*Il est impératif de prévenir le Service dès lors qu'il est constaté qu'un dispositif de comptage est endommagé.*

### Article 4.3 – Relève des compteurs

Les compteurs sont relevés au moins une fois par an, à la même période que l'année précédente à plus ou moins 2 mois d'intervalle, sauf en cas de problèmes particuliers.

Cependant, il est conseillé à chaque abonné de vérifier plus régulièrement sa consommation d'eau afin de se rendre compte rapidement d'une éventuelle fuite.

Dans le cas d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau potable, la relève des compteurs généraux et divisionnaires doit se faire obligatoirement le même jour, afin de permettre un calcul équitable des consommations.

Les abonnés dont les consommations sont supérieures à 6 000 m<sup>3</sup>/an peuvent faire l'objet d'un relevé et d'une facturation spécifique (trimestrielle, semestrielle ou annuelle).

Toutes facilités doivent être accordées au Service pour le relevé du compteur. Si, lors d'un relevé, l'agent du Service ne peut accéder au compteur, une "carte relevé" que l'abonné devra retourner complétée au Service dans un délai maximal de 10 jours.

Si le relevé ne peut avoir lieu ou si la "carte relevé" n'a pas été retournée dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée à la moyenne des consommations des 3 dernières années et le compte sera mis à jour ultérieurement à l'occasion du relevé suivant. Dans ce cas, le Service ne pourra pas être tenu pour responsable d'un manque d'information relative à une éventuelle fuite.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant 4 périodes consécutives (manuelle ou par relève à distance), vous êtes invité, par lettre recommandée, à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé par un agent de la collectivité, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais, et vous ne pourrez pas contester la consommation d'eau qui vous sera facturée, ni les régularisations qui vous seront appliquées, en raison de votre refus d'accès à votre comptage.

#### ■ Article 4.4 – Fonctionnement des compteurs

En cas de non-enregistrement des consommations par le compteur, la consommation pendant l'arrêt est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation moyenne des 3 dernières années.

Dans le cas où un abonné refuse de procéder aux réparations jugées nécessaires au compteur ainsi qu'au robinet d'arrêt avant compteur, le cas échéant, le Service cesse la fourniture de l'eau en procédant à la fermeture du branchement après une mise en demeure préalable de 15 jours.

#### ■ Article 4.5 – Vérification des compteurs

Les compteurs sont vérifiés à l'occasion de chaque relevé par le Service. Il pourra également être procédé à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile.

Si votre installation est équipée d'un mécanisme de relève à distance, c'est l'index du compteur qui fait foi.

L'abonné a également le droit de demander, à tout moment, la vérification de l'exactitude des indications de son compteur par la dépose de ce dernier, en vue de son expertise. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Dans ce cas, le compteur est déposé et remplacé par un compteur provisoire pendant le temps de l'expertise.

Le compteur est ensuite vérifié sur un banc d'étalonnage « agréé ». Il appartient à l'abonné de choisir l'entreprise chargée de cette vérification.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, il est reposé sur le site et les frais de vérification sont à la charge de l'abonné qui est à l'origine de la demande d'expertise.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, un nouveau compteur est installé et les frais de vérification sont supportés par le Service. De plus, les consommations facturées sont rectifiées à compter de la date du précédent relevé, en positif ou en négatif selon l'écart mesuré par le compteur.

La formule de rectification de la consommation est la suivante :

$V_{\text{rectifié}} = V_{\text{relevé}} \times (0,1 E_{\text{min}} + 0,88 E_t + 0,02 E_{\text{max}})$  avec :

- $V_{\text{rectifié}}$  : volume rectifié
- $V_{\text{relevé}}$  : volume relevé par lecture du compteur
- $E_{\text{min}}$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit minimal du compteur
- $E_t$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit de transition du compteur
- $E_{\text{max}}$  : écart mesuré par l'expertise entre les indications du compteur et le volume réellement passé au débit maximal du compteur

Dans tous les cas, la vérification du compteur fera l'objet d'un procès-verbal.

#### ■ Article 4.6 – Entretien des compteurs

Les compteurs sont changés périodiquement afin de garantir leur bon fonctionnement.

Chaque abonné est tenu de prévenir le Service de tout fonctionnement anormal de son compteur.

Lorsqu'il réalise la pose d'un nouveau compteur et qu'il accepte l'ouverture d'un branchement, le Service prend toutes les dispositions utiles pour qu'une bonne protection du compteur contre le gel et les chocs soit réalisée dans des conditions climatiques normales observées en Mayenne.

Il informe par ailleurs l'abonné des précautions complémentaires à prendre pour assurer une bonne protection contre le gel dans des circonstances particulières. Faute de prendre ces précautions, l'abonné est alors responsable de la détérioration du compteur.

Ne sont réparés ou remplacés aux frais du Service que les compteurs ayant subi des détériorations indépendantes de faits de l'abonné et des usures normales. Dans le cas d'un remplacement, l'abonné est averti au minimum 8 jours à l'avance et peut vérifier sur place l'index de dépose du compteur remplacé et de pose du nouveau compteur.

Tout remplacement et toute réparation de compteur, dont le scellé ou cachet aurait

été enlevé et qui aurait été ouvert ou démonté (*y compris module de radio ou télé relève*), ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale d'un compteur (*introduction de corps étrangers, carence de l'abonné dans la protection du compteur, etc...*), sont effectués par le Service et aux frais de l'abonné du compteur concerné, selon les tarifs votés par délibération du Conseil Communautaire.

Les dépenses ainsi engagées par le Service pour le compte de l'abonné font l'objet d'un décompte dont le montant est recouvré dans les mêmes conditions que les factures d'eau.

#### Article 4.7 – Déplacement du compteur

En cas de travaux sur le réseau public, le service pourra être amené à déplacer, à ses frais, les compteurs localisés en domaine privé en limite de propriété, sur le domaine public. L'abonné sera informé par un courrier avec coupon-réponse à retourner au Service, et autorisant le libre accès à la propriété de façon à effectuer ces travaux d'amélioration du service. A défaut de réponse, une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure sera envoyée.

Si pour une raison quelconque il est procédé au déplacement du compteur, la partie de branchement située entre l'ancien et le nouvel emplacement sera systématiquement rétrocedée soit à l'utilisateur soit au Service en fonction du sens du déplacement de l'ensemble de comptage :

- dans le cas d'un déplacement vers l'amont, elle sera rétrocedée au client et fera donc partie intégrante de ses installations intérieures.
- dans le cas d'un déplacement vers l'aval, elle sera rétrocedée au Service.

Tout renouvellement de compteur fait l'objet d'une information préalable à l'égard de l'abonné.

#### Article 4.8 – Consommations anormalement élevées

Chaque abonné est tenu de surveiller régulièrement sa consommation en relevant l'index de son compteur en dehors des relevés pratiqués par le Service. De ce fait, il ne peut demander d'autre réduction de consommation en raison de fuites dans ses installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le Service informe l'abonné s'il constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.

En tant qu'utilisateur, un abonné à la possibilité de bénéficier d'un écrêtement suivant les dispositions du décret n°2012-1078 du 27 septembre 2012. L'abonné peut ainsi demander un plafonnement de sa facture au double de la moyenne de ses consommations sur les 3 dernières années. Si l'occupant est présent depuis moins de 3 ans, le service se base sur la consommation de référence. En vertu de ce décret, seuls les locaux d'habitation

sont concernés par ce dispositif. Les hôtels, les systèmes d'irrigation, les activités industrielles, agricoles ou commerciales sont exclus.

L'abonné bénéficie de ces modalités dans les conditions suivantes :

- il doit fournir une attestation d'une entreprise de plomberie ou d'un professionnel agréé indiquant que la fuite a été réparée et précisant sa localisation et sa date de réparation. Le Service peut procéder à tout contrôle qu'il juge nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, l'intégralité des volumes facturés est susceptible d'être mise en recouvrement.
- la dite attestation doit être fournie dans le délai de 1 mois, à compter de la notification d'une consommation anormale par le Service ou de la réception par l'abonné de la facture d'eau établie sur le relevé du compteur permettant de mesurer sa consommation effective.
- la consommation normale est calculée sur le volume d'eau moyen consommé par l'abonné, ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé en Mayenne dans des locaux de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné peut demander, dans le même délai de 1 mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Il n'est alors tenu au paiement de la part de la

consommation, excédant le double de la consommation moyenne, qu'à compter de la notification par le Service, et après enquête, que cette augmentation ne soit pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

*Il est important de contrôler sa consommation en relevant régulièrement son compteur. Si le compteur tourne alors qu'aucune utilisation n'est constatée, il y a de forte probabilité de la présence d'une fuite : Il faut vérifier alors l'ensemble de ses installations.*

## CHAPITRE V – INSTALLATIONS PRIVEES

### Article 5.1 – Définitions

Vos installations privées comprennent :

- toutes les canalisations et accessoires de toute nature, situés à l'aval du point de livraison tel que défini à l'article 3.1 ;
- les appareils qui y sont reliés.

Dans le cas de l'habitat collectif, les installations privées désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général, hormis le système de comptage individuel des logements.

Le Service est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations privées de l'immeuble sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique. Aussi, celles-ci doivent-elles être conformes à la

réglementation et aux recommandations de l'Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire.

L'abonné est seul responsable de tous les dommages causés à lui-même, au Service ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement de ses installations privées, sauf s'il apparaît qu'ils résultent d'une faute ou d'une négligence du Service.

### **Article 5.2 – Installations privées de l'abonné, fonctionnement, règles générales**

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations privées définies à l'article 3.1 sont exécutés aux frais de l'abonné et par l'entrepreneur de son choix, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

Les installations privées doivent notamment être établies :

- pour desservir en tout temps les différents étages ou dépendances de l'immeuble ou de la propriété
- pour supporter la pression du réseau. En tout état de cause, leur résistance à la pression intérieure ne peut être inférieure à 12 bars.

L'exercice du droit de visite ou de contrôle par le Service n'engage en aucune façon la responsabilité du Service, ni envers l'abonné, ni envers le tiers.

En cas de coupure d'eau, il appartient à l'abonné d'assurer l'étanchéité de ses installations privées, notamment par le

maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en eau.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement ou le réseau public doit être immédiatement remplacé. Le Service peut imposer un dispositif anti-bélier en cas de nécessité.

L'emploi d'appareils pouvant créer une aspiration dans la canalisation publique à travers le branchement est interdit.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, le Service pourra prescrire la mise en place, à l'aval immédiat du compteur, d'un dispositif anti-retour agréé par les autorités compétentes. Ce dispositif adapté au risque sera installé aux frais de l'abonné concerné et par l'entrepreneur de son choix. Il devra en assurer l'entretien régulier, la surveillance et le bon fonctionnement et en apporter la preuve.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au Service. Il ne peut donc être tenu pour responsable de la dégradation de la qualité de l'eau dans ces canalisations privées ainsi que des conséquences au plan sanitaire.

Lorsque les installations privées de l'abonné sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou ne pas être conformes aux

dispositions sanitaires réglementaires, le Service, l'autorité sanitaire compétente, ou tout organisme mandaté par la Communauté de Communes du Pays de Craon, peut, avec l'accord de l'abonné, procéder à leur vérification.

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

En cas de modification de l'usage de l'eau, consécutive à un changement d'activité, l'abonné doit prévenir le Service afin que celui-ci puisse garantir la protection sanitaire du réseau de distribution.

Toute infraction aux dispositions du présent article entraîne sa responsabilité et la fermeture de son branchement, sans préjudice des poursuites que la Communauté de Communes du Pays de Craon pourrait exercer contre l'abonné. Toutefois cette fermeture doit être précédée d'une mise en demeure préalable de 15 jours, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de risque imminent, la fermeture peut être immédiate, sans préavis ni indemnité.

### **Article 5.3 – Utilisation d'autres ressources en eau**

Si un abonné dispose, à l'intérieur de ses locaux ou de sa propriété, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas

de la distribution publique, il doit en avertir le Service.

Toute connexion entre les canalisations publiques et d'autres ressources en eau, par l'intermédiaire ou non du réseau privé de l'abonné, est formellement interdite.

Toute infraction à cette disposition engage la responsabilité de l'abonné et l'expose à la fermeture de son branchement. En cas de risque imminent, la fermeture peut-être immédiate, sans préavis ni indemnité.

Les agents du Service disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages, et ouvrages de récupération des eaux de pluie, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le Service prévient l'abonné au moins 7 jours ouvrés avant la date du contrôle. Ce contrôle est effectué en présence de l'abonné ou en présence de son représentant et un rapport de visite lui est communiqué.

En cas de risque de contamination du réseau public, le rapport expose la nature de ces risques et fixe les mesures à prendre dans un délai déterminé. Un nouveau contrôle pourra être réalisé dans les délais impartis et pourra aboutir, le cas échéant, à la fermeture du branchement d'eau potable, après mise en demeure restée sans effet. Conformément à la réglementation, hors cas spécifiques (*notamment la prévention d'un risque de*

*pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité*), un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour le même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de 5 années.

Les frais de contrôle sont à la charge de l'abonné, selon le tarif voté par délibération du conseil communautaire et dans les conditions prévues à l'article L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

*Conformément à la législation en vigueur, les propriétaires doivent déclarer tout ouvrage domestique de prélèvement d'eau souterraine, puits et forages existants ou nouveaux. De plus, ils doivent signaler auprès du service assainissement collectif tout volume faisant l'objet d'un pompage ainsi que tout dispositif de récupération d'eau de pluie.*

## CHAPITRE VI – PAIEMENTS

### Article 6.1 – Présentation de la facture

La facture se décompose en une partie fixe (abonnement) en fonction du diamètre du compteur et une partie variable en fonction de la consommation.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du service et les charges d'investissement sur les ouvrages et réseaux.

Selon les cas, elle peut aussi inclure d'autres rubriques liées :

- à l'assainissement : collecte et traitement des eaux usées;
- à des redevances collectées par des organismes publics (*redevances pollution et modernisation des réseaux de collecte qui sont reversées à l'Agence de l'Eau et le fonds départemental qui est reversé au Conseil Départemental*).

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service, par décision des organismes concernés ou par voie législative ou réglementaire, ceux-ci seraient répercutés de plein droit sur la facture.

Un abonné est informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs relevant des prestations du Service sont fixés par délibération du Conseil Communautaire. Ils sont par ailleurs consultables sur le site internet de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

Les redevances et taxes sont fixées par les organismes auxquels elles sont reversées.

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

Dans le cas d'une individualisation des contrats de fourniture d'eau potable dans les immeubles collectifs, la consommation du compteur général est égale au volume

mesuré par le compteur général soustrait de la somme des consommations des compteurs divisionnaires. Dans le cas d'un résultat négatif, la consommation facturée sera nulle.

### Article 6.2 – Paiement des fournitures d'eau

Les abonnements sont payables par semestre et d'avance.

La consommation est facturée selon la fréquence fixée par la Communauté de Communes du Pays de Craon, sur la base de l'index relevé au compteur de l'abonné ou d'une estimation. Pour la période sans relevé, le volume facturé l'année N est estimé sur la base de 40% de la consommation enregistrée au compteur l'année N-1.

Le Service est autorisé à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les cas suivants :

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ;
- en cas de nonaccès au compteur, lors du relevé.

Dans le cas de la mise en place d'un dispositif de télé-relève, c'est l'index indiqué par le dispositif qui sera pris en compte pour la facturation de l'eau, sauf en cas de contestation par l'abonné sous un mois. Dans ce cas, seul l'index indiqué par le compteur fera foi.

Les abonnements pour bornes de puisages peuvent prévoir des modalités

spéciales de paiement des fournitures d'eau.

Les factures sont mises en recouvrement par la Communauté de Communes du Pays de Craon, et le recouvrement est géré par le Service de Gestion Comptable de Château-Gontier-sur-Mayenne habilité à faire toutes poursuites nécessaires au règlement.

Le montant de la facture doit être acquitté conformément à l'échéance indiquée sur la facture.

Les paiements doivent être effectués aux adresses définies sur la facture.

A défaut de règlement partiel ou total des sommes dues à la date limite fixée, et si l'abonné ne peut apporter la preuve du bien-fondé de sa réclamation, celui-ci s'expose à des pénalités de retard.

En cas de non-paiement, un abonné, et l'ensemble des abonnés co-solidaires, sont considérés comme abonnés défaillants, et ils s'exposent aux poursuites légales intentées par la Communauté de Communes du Pays de Craon. Le comptable public met en œuvre les moyens de recouvrement adaptés consécutivement à une lettre de relance restée sans réponse, et, notamment, une phase comminatoire avant de réaliser une opposition à tiers détenteurs.

Toute facture avec un montant inférieur au seuil fixé par le conseil communautaire ne sera pas émise (pas de recouvrement).

Tout avoir inférieur au seuil fixé par le conseil communautaire ne sera pas remboursé.

*Le recouvrement est réalisé par le Trésor Public.*

En cas de difficultés, des échéanciers pourront cependant être mis en œuvre sans que cela ne soit considéré comme un droit acquis. Toute réclamation concernant le paiement doit être envoyée par écrit à l'adresse du Service de Gestion Comptable de Château-Gontier-sur-Mayenne.

Le Service devra tenir compte, au plus tard lors de l'échéance suivante, de toute différence qui aurait eu lieu au désavantage d'un abonné.

*En cas de difficultés financières, il est conseillé d'informer sans délai le Service et de prendre contact le cas échéant avec les services sociaux et le Trésor Public. Il pourra être proposé des échéanciers de paiement afin de permettre d'adapter le règlement des factures aux ressources d'un abonné.*

La résiliation d'un contrat d'abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé. En cas de période incomplète, le montant de l'abonnement est facturé ou remboursé au prorata temporis, calculé journalièrement au vu d'un justificatif.

#### **Article 6.3 – Moyens de paiement**

Les moyens de paiement proposés sont :

- la mensualisation
- le prélèvement à l'échéance,
- le paiement par chèque, TIP ou carte bancaire à l'accueil du Service de

Gestion Comptable de Château-Gontier-sur-Mayenne,

- Le paiement par internet, PayFiP
- Le paiement en numéraire chez un buraliste agréé « paiement de proximité » via Datamatrix

En cas de rejet de prélèvement, et sans régularisation de la situation avant la prochaine facture, l'abonné ne pourra plus bénéficier de cette facilité de règlement.

#### **Article 6.4 – Paiement des autres prestations**

Les prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par le Service sont facturées au tarif en vigueur à la date de leur réalisation. Elles sont payables sur présentation de factures établies par le Service. La délibération présentant les différentes prestations avec les tarifs votés par la Communauté de Communes du Pays de Craon est consultable sur le site de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

#### **Article 6.5 – Non-respect du règlement de service et sanctions**

Les agents du Service sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à procéder à toutes vérifications. Les infractions au présent règlement peuvent être constatées, soit par les agents du Service ou tout représentant de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

- En cas de vol d'eau sur la voie publique, le service se réserve le droit d'engager, devant le tribunal

compétent, toutes poursuites contre les personnes utilisant de l'eau sur la voie publique sans compteur ou autorisation.

- En cas de découverte d'un démontage partiel d'un branchement ou de la détérioration volontaire d'un compteur ou d'un dispositif de relève à distance, le contrevenant s'expose, en plus du paiement d'une estimation de sa consommation basée sur ses relevés antérieurs, à des poursuites en dommages et intérêts devant le tribunal compétent.

Le Service enverra une lettre de mise en demeure et en informera les autorités sanitaires si nécessaire.

Le Service pourra poursuivre un abonné par toutes voies de droit et sa responsabilité pourra être recherchée.

En cas de découverte de l'existence d'un piquage non autorisé sur le réseau public de distribution d'eau potable, le contrevenant s'expose à l'arrêt immédiat de la fourniture d'eau.

En outre, le Service se réserve le droit d'engager toutes poursuites contre les contrevenants devant le tribunal compétent.

## **CHAPITRE VII – INTERRUPTIONS, RESTRICTIONS ET MODIFICATIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION**

### **Article 7.1 – Obligation générale du Service en matière d'interruptions et modifications**

Le Service est tenu à une obligation de continuité de service dans la fourniture de l'eau à ses abonnés.

À ce titre, et dans l'intérêt général, il est tenu, en cas de besoin, de réparer ou de modifier les installations publiques d'alimentation en eau, provisoirement ou définitivement.

Ces travaux peuvent ainsi entraîner une interruption de la fourniture d'eau, une modification de la pression de service ou des caractéristiques de l'eau.

Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Service doit avertir l'abonné, en temps opportun, des conséquences desdites modifications, à l'exception des modifications du service pour pallier à une interruption non programmée.

Les interruptions, modifications ou perturbations du service de distribution d'eau potable n'engagent pas la responsabilité du Service, sauf s'il est prouvé qu'elles sont la conséquence d'une faute de ce dernier.

*Tous les abonnés et/ou propriétaires doivent protéger les installations intérieures de leur(s) habitation(s) contre les augmentations de pression par la pose d'un réducteur de pression.*

**Aucune indemnité ou dédommagement ne pourra être accordé.**

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

#### **Article 7.2 – Les interruptions programmées**

Le Service s'engage à avertir 48 heures à l'avance, par avis, par courrier ou par voie de presse, lorsqu'il est procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles susceptibles d'interrompre la fourniture d'eau.

#### **Article 7.3 – Les interruptions non programmées**

En cas de coupure d'eau non programmée, le Service informe les abonnés de la coupure par tout moyen approprié dans les 4 h suivant l'arrêt d'eau, si l'interruption est présumée supérieure à 8 heures.

*Pendant tout arrêt d'eau, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. À titre de précaution, lors d'une remise en eau, il faut laisser couler l'eau pendant quelques minutes avant de la consommer à nouveau.*

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le Service pourra être

amené, à tout moment, d'apporter des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution, ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires. Dans ce cas, une alimentation en eau est prévue dans le cadre de plans de secours.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, il peut être demandé aux abonnés de s'abstenir d'utiliser leur branchement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe au Service et au Service Départemental d'Incendie et de Secours. Toute prise d'eau sur les poteaux d'incendie est interdite.

En cas d'arrêt d'eau, il appartient à chaque abonné d'assurer l'étanchéité de ses canalisations de distribution intérieure, notamment pour le maintien des robinets de puisage à leur position de fermeture, pour éviter toute inondation lors de la remise en service de l'eau. Les abonnés doivent de même prendre toutes les précautions pour éviter tout accident aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue.

#### **Article 7.4 – Demandes d'indemnités**

Un abonné peut adresser une demande d'indemnités pour interruption de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression au Service, en y joignant tous les justificatifs nécessaires. En cas de désaccord, le litige sera soumis au tribunal compétent.

## **CHAPITRE VIII – DISPOSITIONS D'APPLICATION**

### **Article 8.1 – Date d'application**

Le présent règlement et ses annexes qui abrogent toutes les dispositions antérieures entrent en vigueur dès l'approbation par le Conseil Communautaire.

Il s'applique immédiatement et de leur plein droit aux abonnements en cours à cette date.

Le présent règlement de service est consultable et téléchargeable sur le site Internet de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

### **Article 8.2 – Modification du règlement**

Si elle l'estime opportun, la Communauté de Communes du Pays de Craon peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. Chaque abonné sera tenu informé des modifications apportées par message joint à la facture. Le Service doit, à tout moment, être en mesure d'adresser à tout abonné qui en formule la demande, les modifications apportées au document initial.

### **Article 8.3 – Médiation**

Lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans le cadre du recours préalable, le demandeur peut, selon la réglementation en vigueur, s'adresser au Médiateur de l'Eau pour rechercher une solution de règlement amiable du litige

dont les coordonnées sont les suivantes :

Médiation de l'Eau - BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08  
[contact@mediation-eau.fr](mailto:contact@mediation-eau.fr)

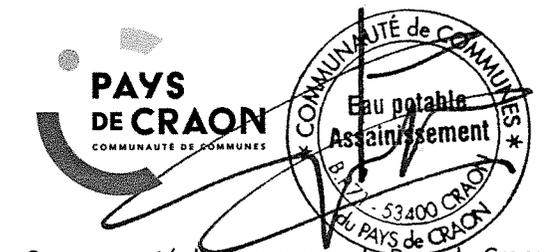
Tout recours au dispositif de médiation doit être précédé par une réclamation adressée par courrier au Service Eau Potable et Assainissement de la Communauté de Communes du Pays de Craon.

La saisine est accompagnée des copies des échanges écrits intervenus dans le cadre du recours préalable

### **Article 8.4 – Clause d'exécution**

Le Service est chargé de l'exécution du présent règlement sous l'autorité du Président la Communauté de Communes du Pays de Craon.

Délibéré et voté par la Communauté de Communes du Pays de Craon dans sa séance du 12/02/2018 et modifié par décision du Conseil d'Exploitation de l'eau et de l'assainissement en date du 31/08/2021 et validé par le Président de la Communauté de Communes du Pays de Craon par délégation.



Communauté de Communes du Pays de Craon  
Service Eau Potable et Assainissement  
Rue de Buchenberg – B.P. 71 – 53400 CRAON  
e.mail : [eau@paysdecraon.fr](mailto:eau@paysdecraon.fr)