



Règlement du service **POUR LA FOURNITURE D'EAU POTABLE**

Angers
Avrillé
Beaucouzé
Béhuard
Bouchemaine
Briollay
Cantenay Epinard
Ecouflant
Ecuillé
Feneu
Le Plessis Grammoire
Les Ponts de Cé
Loire Authion
Longuenée en Anjou
Montreuil Juigné
Mûrs Erigné
Rives du Loir en Anjou
St Barthélémy d'Anjou
St Clément de la Place
St Lambert la Potherie
St Léger de Linières
St Martin du Fouilloux
Ste Gemmes sur Loire
Sarrigné
Savennières
Soulaines sur Aubance
Soulaire et Bourg
Trélazé
Verrières en Anjou

Votre distributeur d'eau potable est ANGERS LOIRE METROPOLE.

VOUS :

Désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service de l'eau ou utilisatrice du service de l'eau conformément au présent règlement.

Pouvant être :

Le propriétaire, le locataire, l'occupant de bonne foi, le gestionnaire d'immeuble, une entreprise, etc.

ANGERS LOIRE METROPOLE :

Exerce la compétence eau potable sur l'ensemble de son territoire.

La Direction de l'Eau, de l'Assainissement et du Pluvial (DEA) est chargée d'assurer cette compétence. Elle exploite le service public d'eau potable en régie, elle comprend l'ensemble des activités et installations nécessaires à la production, le traitement, la distribution et le contrôle de l'eau et le service au client.

La DEA est située :

139 rue Chèvre – 49000 ANGERS

Son service clientèle est joignable au 02.41.05.5115 ou eau.clientele@angersloiremetropole.fr

LE RÈGLEMENT DE SERVICE :

A été présenté aux associations représentatives de consommateurs et d'usagers réunies dans le cadre de la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

Ce document a été adopté par délibération n°DEL-2023-183 du 11/09/2023. Il a pour objet de définir les conditions et modalités de distribution d'eau potable aux différents clients du service.

Il est applicable sur le territoire d'Angers Loire Métropole et à tout client, par contrat ou de fait, desservi par le réseau de ce Distributeur.

Table des matières

1. LE SERVICE DE L'EAU POTABLE.....	3
1.1 La qualité de l'eau distribuée.....	3
1.2 Nos engagements	3
1.2.1 La continuité de service	3
1.2.2 La pression.....	3
1.2.3 La protection de vos données à caractère personnel	3
1.3 Réclamation	3
1.4 La médiation de l'eau	3
1.5 Interruptions et restrictions du service de distribution	3
1.5.1 Droit de poursuite.....	3
1.5.2 Perturbations de la distribution de l'eau résultant de cas de force majeure ou de travaux	3
1.5.2.1 Force majeure.....	3
1.5.2.2 Travaux	3
1.5.3 Précautions à prendre en cas d'arrêt de distribution	4
2. VOTRE CONTRAT	4
2.1 La souscription de votre contrat	4
2.1.1 Les abonnements ordinaires.....	4
2.1.2 Abonnement pour lutte contre l'incendie	4
2.1.3 Les abonnements temporaires	5
2.1.4 Modalité d'individualisation des abonnements	5
2.2 la résiliation de votre contrat d'abonnement	5
2.3 Les règles d'usage de l'eau et des installations	5
3. LA FACTURATION	6
3.1 Tarifs.....	6
3.2 Factures	6
3.3 Paiement	6
3.4 Mensualisation.....	6
3.5 Pénalités.....	6
3.5.1 Facturation des frais de déplacement	6
3.5.2 Pénalité pour obstacle à l'exercice des missions ou non-conformité des installations sanitaires	6
3.5.3 Pénalité pour fraude sur compteur	7
3.5.4 Pénalité pour vol d'eau sur la voie publique	7
4. BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES	7
4.1 Conditions de raccordement.....	7
4.1.1 Cas général.....	7
4.1.2 Usages particuliers	7
4.2 Les branchements d'eau potable	7
4.3 Dispositions techniques liées au compteur.....	8
4.3.1 Dispositions techniques liées à l'Individualisation	8
4.4 Situations particulières	9
4.4.1 Raccordement de propriétés non riveraines au domaine public	9
4.4.2 Desserte des voies privées	9
4.4.3 Alimentation particulière de grande longueur	9
4.4.4 Branchement d'arrosage.....	9
4.4.5 Compteur pour consommations agricoles.....	9
4.4.6 Branchement de chantier	9
4.4.7 Bornes de puisage.....	9
4.5 Entretien du branchement.....	9
4.6 Installations intérieures du client	10
4.6.1 Règles générales	10
4.6.2 Dispositifs alternatifs d'approvisionnement en eau (puits, forage, récupérateur d'eau de pluie).....	10
4.7 Compteur : accessibilité, relève, remplacement.....	10
4.7.1 Accessibilité du compteur	10
4.7.2 Relève	10
4.7.3 Remplacement des compteurs et modules communicants	10
4.7.4 Compteur : vérification	11
5. LES FUITES SUR INSTALLATION	11
6. FERMETURE TEMPORAIRE, RÉOUVERTURE, SUPPRESSION DE BRANCHEMENT	11
6.1 Fermeture temporaire	11
6.2 Réouverture	11
6.3 Suppression	11
7. DISPOSITIONS D'APPLICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE.....	12
7.1 Date d'application.....	12
7.2 Modification du règlement	12
7.3 Clauses d'exécution.....	12
ANNEXE 1.....	13
Conseils aux abonnés.....	13
ANNEXE 2.....	14
Quelques gestes simples pour réduire sa consommation en eau, diminuer sa facture et préserver notre ressource en eau	14
ANNEXE 3.....	15

1

LE SERVICE DE L'EAU POTABLE

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

■ 1.1 LA QUALITÉ DE L'EAU DISTRIBUÉE

Le Distributeur est tenu de fournir de l'eau, présentant les qualités imposées par le code de la santé publique en vigueur, à tout demandeur d'un abonnement sous réserve des clauses prévues aux articles 2.1 et 4.4 ci-après.

Le Distributeur est tenu d'informer l'Agence Régionale de la Santé (ARS) de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions directes ou indirectes sur la santé des usagers.

Tous les justificatifs de conformité de l'eau à la réglementation en matière de potabilité sont mis à la disposition de tout client qui en fait la demande :

- soit par le Distributeur, responsable de l'organisation du service de distribution d'eau ;
- soit par votre mairie ;
- soit auprès de l'Agence Régionale de la Santé via son site :

<https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/eau-destinee-la-consommation-humaine>

■ 1.2 NOS ENGAGEMENTS

1.2.1 LA CONTINUITÉ DE SERVICE

Le Distributeur est responsable du bon fonctionnement du service et est tenu, sauf cas de force majeure, d'en assurer la continuité.

Toutefois, lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (accidents, force majeure, interventions pour travaux, incendie, mesures de restriction imposées par la Préfecture, etc.), ou pour lesquelles la responsabilité du Distributeur n'aurait pas lieu d'être recherchée (pollution du milieu naturel, etc.), se référer aux articles 1.5.2 et 1.5.3 du présent règlement.

1.2.2 LA PRESSION

Le Distributeur est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression minimale de 1 bar au niveau du compteur.

1.2.3 LA PROTECTION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les informations à caractère personnel recueillies pour permettre la gestion d'un abonnement au service de l'eau (ouverture d'un abonnement, facturation, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement) conditionnent la fourniture du service. Elles sont conservées pendant la durée de 3 ans après le terme de votre contrat d'abonnement.

Conformément à la loi « informatique et libertés » N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données auprès du Délégué à la Protection des Données.

Le Délégué à la Protection des Données (DPD) peut être contacté par courrier signé, accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse :

Angers Loire Métropole
Mission Informatique et Liberté
DPO BP 80011 49020 ANGERS CEDEX 02
Ou par mail : dpo@angersloiremetropole.fr

Vous pouvez également déposer, si vous le souhaitez, une réclamation auprès de la CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

■ 1.3 RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier). Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez contester la décision par courrier auprès de la Direction de l'Eau, de l'Assainissement et du Pluvial à l'adresse suivante : Monsieur le Directeur Eau, Assainissement et Pluvial d'Angers Loire Métropole – 139 rue Chèvre 49 000 Angers.

■ 1.4 LA MÉDIATION DE L'EAU

Si vous estimez que vos arguments n'ont pas été entendus lors du traitement de votre réclamation, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement amiable à votre litige.

MÉDIATEUR

Hôtel de Ville – 86, rue du Mail - BP 8001 - 49020 ANGERS Cedex 02
Tél : 02 41 05 41 09 - N° Vert : 0 800 490 400
<https://www.angersloiremetropole.fr/mon-quotidien/eau-et-assainissement/mediateur-de-l-eau/index.html>

■ 1.5 INTERRUPTIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE DE DISTRIBUTION

1.5.1 DROIT DE POURSUITE

Indépendamment du droit que le Distributeur détient d'appliquer des pénalités financières, de suspendre les fournitures d'eau et de résilier d'office l'abonnement, les infractions au présent règlement dûment constatées peuvent donner lieu à des poursuites devant les tribunaux de droit commun.

1.5.2 PERTURBATIONS DE LA DISTRIBUTION DE L'EAU RÉSULTANT DE CAS DE FORCE MAJEURE OU DE TRAVAUX

1.5.2.1 FORCE MAJEURE

Le Distributeur ne peut être tenu responsable d'une perturbation de la fourniture due à un cas de force majeure ou à des travaux : les clients ne peuvent donc réclamer aucune indemnité au Distributeur pour des perturbations momentanées de la fourniture d'eau (interruptions, variations de pression, présence d'air dans les conduites, eau sale ou colorée, etc.) résultant de gel, de sécheresse, de réparations ou de toute autre cause analogue.

En cas de force majeure, notamment de pollution des eaux, le Distributeur peut 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.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les clients puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement.

1.5.2.2 TRAVAUX

Le Distributeur avertit les clients concernés par une coupure d'eau, par avis affiché sur la porte d'entrée ou inséré dans la boîte aux lettres, 24 heures à l'avance, ou par sms, lorsqu'elle procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles entraînant une coupure de l'alimentation en eau potable.

Dans l'intérêt général, le Distributeur se réserve le droit de procéder à la modification du réseau de distribution ainsi qu'au changement de la pression de service, sous réserve qu'elle ait, en temps opportun, averti les clients des conséquences desdites modifications. Ces modifications peuvent nécessiter un aménagement des installations sanitaires du client. Elles ne donneront droit à aucune indemnité.

1.5.3 PRÉCAUTIONS À PRENDRE EN CAS D'ARRÊT DE DISTRIBUTION

En cas d'arrêt de la distribution de l'eau, il appartiendra aux clients d'assurer l'étanchéité de leur installation de distribution intérieure, notamment par la fermeture des robinets d'écoulement, pour éviter toute inondation lors de la remise en service. Ils devront, de même, prendre les précautions utiles pour éviter tout accident aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau.

Les clients dont l'activité nécessite une alimentation en continu, devront prendre toutes les dispositions nécessaires pour éviter les accidents liés à une rupture de l'alimentation en eau.

2 **VOTRE CONTRAT**

■ 2.1 LA SOUSCRIPTION DE VOTRE CONTRAT

La fourniture de l'eau potable s'effectue dans le cadre d'un contrat d'abonnement conclu avec le Distributeur.

Vous pouvez formuler votre demande d'abonnement soit en vous présentant à l'accueil du service clientèle de la Direction de l'Eau, l'Assainissement et du Pluvial, soit par téléphone, par courrier ou mail, selon les coordonnées indiquées page 1.

Lorsqu'il s'agit d'un branchement existant disposant d'un compteur, le Distributeur s'engage à fournir de l'eau à tout client remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de deux jours ouvrés (sauf contrainte technique exceptionnelle - Exemple : réhabilitation du branchement) suivant l'enregistrement de la demande d'abonnement.

Lorsque la desserte en eau potable nécessite la réalisation d'un branchement, son délai d'établissement sera porté à la connaissance du demandeur, à réception par le Distributeur de l'estimation de travaux acceptée et signée par le demandeur.

Le contrat d'abonnement prend effet à la date d'ouverture du branchement, d'acquisition ou d'état des lieux. Un relevé de compteur correspondant à cette date devra être transmis au Distributeur dans tous les cas.

2.1.1 LES ABONNEMENTS ORDINAIRES

Les abonnements ordinaires sont souscrits pour une durée indéterminée.

Les abonnements sont accordés aux propriétaires locataires ainsi qu'aux copropriétés dont un représentant accrédité sera désigné comme payeur. Il convient de préciser pour les copropriétés qu'en cas de défaillance des représentants de la copropriété, tous les copropriétaires resteront conjointement et solidairement responsables des obligations de l'abonnement.

Pour les personnes morales, le contrat ne pourra être souscrit que par les personnes physiques désignées pour les représenter. La dénomination du titulaire de l'abonnement devra être conforme à l'extrait KBIS fourni. Le SIRET devra impérativement figurer sur le contrat.

Un dossier d'abonnement est adressé au client après signature du contrat d'abonnement. Celui-ci comprend :

- les informations relatives à l'abonnement ;
- les règlements de service (eau, assainissement, pluvial) ;
- la fiche tarifaire ;
- des fiches de conseil en Eau, Assainissement et Pluvial
- les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Le client reçoit, par ailleurs, une facture de frais d'accès au service, correspondant aux frais de gestion administrative du dossier (de l'abonnement à la résiliation).

Vous disposez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement (mise en service de votre abonnement), pour exercer votre droit de rétractation. Le Distributeur demandera la preuve (photo lisible incluant index et matricule du compteur) du relevé de compteur pour vérifier si des consommations ont été enregistrées ou pas, entre la souscription et l'exercice du droit à rétractation. En présence de consommation la facturation des frais d'accès, de consommation et de partie fixe (abonnement) serait maintenue.

Lorsque la modification du contrat d'abonnement est consécutive au décès du titulaire de l'abonnement, son transfert au conjoint survivant déjà notifié sur le contrat ou pouvant attester que le site desservi correspondant à son domicile ou à l'unique héritier attestant de sa présence préalable dans les lieux ou au notaire en charge de la succession sera dispensé de la facture d'accès au service.

En cas de succession sans conjoint survivant ou unique héritier demeurant déjà dans les lieux, l'abonnement sera transféré au nom du ou des héritier(s) souhaitant devenir titulaire(s) de l'abonnement, et fera l'objet d'une facture d'accès au service. Faute de nouveau client déclaré, ou de notaire connu du service, il sera procédé à la fermeture du branchement dans un délai d'un mois. Des frais d'ouverture seront facturés au client souhaitant ensuite reprendre l'abonnement.

En cas de modification d'un contrat d'abonnement consécutive à un mariage, ou à tout type d'union, le ou les nouveaux clients ajoutés au contrat sont dispensés des frais d'accès au service. Un justificatif sera demandé par le service.

En cas de modification du contrat suite à une séparation, le transfert au client demeurant dans les lieux sera dispensé de la facture d'accès au service, sous réserve que son nom soit déjà connu du service, ou qu'il fournisse des éléments attestant de sa présence préalable dans les lieux.

En cas de résiliation d'abonnement par un occupant, le Distributeur proposera au propriétaire ou à son représentant (syndic, gestionnaire, etc.) de transmettre les coordonnées du nouveau locataire ou de devenir titulaire de l'abonnement (ce transfert, effectué en attendant l'entrée d'un nouveau locataire, est exonéré de frais d'accès au service), à défaut de réponse une fermeture du branchement sera effectuée. La réouverture sera soumise à des frais d'intervention facturés au demandeur.

2.1.2 ABONNEMENT POUR LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Le Distributeur peut consentir, si elle juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement principal pour le même ensemble immobilier.

Ces abonnements « incendie » ne seront consentis que sur des branchements spécifiques affectés à la seule défense incendie.

Pour l'alimentation des réseaux d'extinction automatique (sprinkler), les installations devront être pourvues d'un système assurant une déconnexion parfaite et fiable entre le réseau d'extinction automatique et le réseau public (surverse dans une bêche ou disconnecteur à zone de pression réduite).

Le débit maximal dont peut disposer le client est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule-bée (robinet ouvert). Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie du client est prévu, le Distributeur doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister et le cas échéant, y inviter le service de Protection contre l'Incendie.

Responsabilité :

Le Distributeur a pour rôle d'assurer la distribution publique de l'eau potable, en conséquence, les souscripteurs d'abonnements « incendie » conservent la pleine et entière responsabilité de leur réseau privé de lutte contre l'incendie. Il appartient aux dits souscripteurs de vérifier la conformité de leurs installations de lutte contre l'incendie avec les divers règlements en vigueur

s'appliquant au type d'établissement et d'en vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

Les parties fixes liées au branchement « incendie » sont calculées en fonction du diamètre du branchement. L'eau consommée sera facturée quel que soit le motif de consommation.

La résiliation de l'abonnement « incendie » est à formuler par vos soins, en même temps que celle de l'abonnement principal.

2.1.3 LES ABONNEMENTS TEMPORAIRES

Des abonnements temporaires peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée.

Pour l'alimentation en eau de chantiers de construction d'immeubles, de travaux publics ou particuliers, les entreprises pourront obtenir un abonnement d'une durée égale à celle de l'exécution des travaux. Tant que ces entreprises n'auront pas formulé une demande écrite de cessation de fourniture d'eau, elles demeureront responsables des redevances afférentes à cet abonnement, ainsi que des réparations éventuelles sur le branchement.

Mise à disposition temporaire d'un compteur pour chantier mobile : Lorsque, pour l'exercice de son activité, une entreprise a besoin d'avoir une alimentation temporaire en eau, sans que la création d'un branchement provisoire soit pertinente, elle sollicitera auprès du distributeur la fourniture d'un compteur pour chantier mobile.

Le service de l'eau déterminera en lien avec l'entreprise, le point de fourniture de l'eau, ainsi que le calibre du compteur mis à disposition lors de la signature du contrat correspondant.

2.1.4 MODALITÉ D'INDIVIDUALISATION DES ABONNEMENTS

Dans les cas où plusieurs logements existent dans une même propriété, le(s) propriétaire(s) pourra(ont) solliciter l'individualisation des abonnements.

L'individualisation ne sera accordée que si elle s'applique à la totalité des logements de la propriété concernée. La demande d'individualisation est à l'initiative des propriétaires.

■ 2.2 LA RESILIATION DE VOTRE CONTRAT D'ABONNEMENT

Le client peut mettre fin à son abonnement en avisant par téléphone, par courrier, par mail ou en se présentant à l'accueil du service Clientèle de la DEA en transmettant un relevé de compteur correspondant à la date de résiliation.

À défaut de demande de résiliation, l'abonnement court jusqu'à ce que le Distributeur soit informé. Les factures émises durant ce laps de temps seront dues par le titulaire de l'abonnement.

Dans le cas où un abonnement est résilié et où aucun reprenneur ne se fait connaître, le branchement sera fermé dans un délai de un mois et supprimé dans les deux ans.

Dans le cas du décès du titulaire de l'abonnement résilié, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du Distributeur de toutes sommes dues en vertu de l'abonnement initial.

Dans le cas d'une déclaration de liquidation judiciaire du client, le Distributeur opère de plein droit la résiliation de l'abonnement à la date du jugement de déclaration.

■ 2.3 LES RÈGLES D'USAGE DE L'EAU ET DES INSTALLATIONS

En signant votre contrat d'abonnement, vous vous engagez :

- à vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- à fournir au Distributeur vos coordonnées exactes (copie d'un justificatif d'identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile, extrait de Kbis pour les professionnels, etc.) lors de la souscription de votre contrat d'abonnement ;
- à avoir une consommation respectueuse de la préservation de

la ressource en eau (conformément à l'article L111-1 du Code de la Consommation) notamment dans le cadre des arrêtés préfectoraux de limitation des usages ;

- à ce que vos installations en domaine privé soient conformes aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur ;
- à signaler au Distributeur toute situation ou modification sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée ;
- à permettre l'accès allant du réseau public à votre compteur.

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées, dès le joint après compteur, incombent à l'abonné et non au Distributeur.

A être garant de la protection contre les retours d'eau :

Afin de protéger le réseau public d'eau potable contre la pollution par phénomène de retour d'eau, vos installations intérieures doivent être conformes à la réglementation relative à la protection contre la pollution de l'eau potable (Article 16.3 du Règlement Sanitaire Départemental type et les articles R1221-57 et R1321-61 du Code de la Santé Publique).

Outre la surveillance et l'entretien du clapet anti-retour en sortie de compteur, vous devez être particulièrement vigilant en cas d'utilisation d'une ressource en eau autre que le réseau de distribution d'eau potable (puits, récupération d'eau de pluie, forage, etc.) et ne pas relier ces installations hydrauliques au réseau public.

Les particuliers comme les entreprises doivent, en pareil cas disposer de protections adaptées supplémentaires à leurs frais (disconnecteurs, surverses, etc.).

En application de l'article R1324-2 du Code de la Santé Publique, le fait, par imprudence ou négligence, de dégrader des ouvrages publics ou communaux destinés à recevoir ou à conduire des eaux d'alimentation, ou de laisser introduire des matières susceptibles de nuire à la salubrité, dans l'eau de source, des fontaines, des puits, des citernes, conduites, aqueducs, réservoirs d'eau servant à l'alimentation publique, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe.

Le Distributeur peut vous conseiller sur les dispositifs pertinents visant à la protection contre les retours d'eau susceptibles d'être induits par vos installations.

Ces règles d'usage vous interdisent notamment :

- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat d'abonnement. En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement le Distributeur ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau public sans l'accord préalable du Distributeur ;
- de modifier l'emplacement de votre compteur, d'en gêner le fonctionnement ou l'accès, de retirer le module radio équipant le compteur, de briser les scellés, de détériorer le compteur et branchement ;
- d'installer tout équipement de mesure ou de transmission en contact avec le compteur ;

De même, vous ne pouvez pas :

- user de l'eau autrement que pour un usage personnel et celui des occupants, et notamment d'en céder ou d'en mettre à disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ;
- manœuvrer les appareils du réseau public exception faite du robinet avant compteur ;
- utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100 ;

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est interdite aux clients. En cas de fuite dans l'installation intérieure, le client doit fermer le robinet d'arrêt présent sur ses installations

ou à défaut le robinet d'arrêt avant compteur.

Le démontage partiel ou total du branchement, du compteur et/ou module radio ne peut être fait que par le Distributeur ou une entreprise agréée par lui.

Toute infraction, notamment au présent article, sera considérée comme une fraude, et exposera le client à la facturation de pénalités (frais de remise en état de l'installation, frais de déplacement etc.).

En cas de récidive, le forfait « pénalité pour fraude sur compteur » sera doublé.

3

LA FACTURATION

■ 3.1 TARIFS

Les tarifs des abonnements, partie fixe redevances, forfaits et pénalités sont délibérés annuellement par le conseil communautaire et applicables au 1^{er} avril de l'année en cours, à l'exception des redevances « Pollution domestique » et « Modernisation des réseaux de collecte » définies par l'Agence de l'Eau Loire Bretagne applicables au 1^{er} janvier de l'année en cours. Ils sont tenus à la disposition des usagers qui en font la demande.

Ces tarifs comprennent :

- Frais d'accès au service : ils sont facturés uniquement à la souscription de l'abonnement. Ils ne peuvent pas être facturés plusieurs fois à un même client pour un même site de fourniture d'eau potable.
- Partie fixe : elle correspond à l'abonnement au service. Elle est calculée en fonction du diamètre du branchement d'eau potable desservant le client et au prorata temporis (en proportion du temps écoulé) de la date d'entrée en vigueur des nouveaux tarifs. Elle porte sur la même période que les consommations.
- Redevances afférentes à la consommation : il s'agit des redevances Eau, Pollution, Assainissement et Modernisation du réseau de collecte. Particularités :
 - la redevance Pollution est liée à la redevance Eau,
 - la redevance Prélèvement
 - la redevance Modernisation du réseau de collecte est liée à la redevance Assainissement.
 - Prestations diverses : il s'agit des frais pour interventions du service (ouverture, fermeture, relevé-facturation, forfait de mise en service, contrôle, etc.) énoncés sur les grilles tarifaires Eau et Assainissement.
 - Pénalités : elles sont appliquées en cas d'obstacle au contrôle du service, de non-conformité d'installation, de vol d'eau sur voie publique, de fraude, etc.
 - Branchements : frais liés à la réalisation de travaux de branchement.

■ 3.2 FACTURES

Facturation des frais d'accès au service :

La première facture adressée au client concerne les frais d'accès au service.

Facturation des consommations d'eau :

Les redevances liées à la consommation sont, en général, facturées à terme échu 2 fois par an :

- une facture établie en fonction de la consommation réelle, sur la base du relevé de compteur réalisé par le service, lorsque cela est possible ou sauf cas de force majeure, ou à défaut communiqué par le client,
- une facture estimée à partir des consommations antérieures ou en fonction de la composition du foyer.

Lorsque le client est raccordé à l'assainissement collectif, les redevances en lien avec l'eau potable et celles en lien avec l'assainissement apparaissent sur chacune des factures semestrielles.

Les éventuelles pénalités en lien avec la consommation peuvent apparaître sur les factures (voir article 3.5).

Les clients dont la consommation habituelle est importante (supérieure à 6 000 m³/an) peuvent être relevés et facturés mensuellement sur proposition du Distributeur et/ou sur demande du client. Le Distributeur reste décisionnaire en la matière.

Facturation des prestations et travaux de branchement :

Les prestations et travaux réalisés par le Distributeur sont facturés suivant devis et/ou décompte de travaux selon les tarifs délibérés par le Conseil de Communauté.

■ 3.3 PAIEMENT

Les factures émises par le Distributeur :

- doivent être acquittées dans un délai maximum de 15 jours suivant réception. Pour les factures en prélèvement automatique, la date de prélèvement est mentionnée sur la facture ;
 - le recouvrement des factures est assuré par le SERVICE DE GESTION COMPTABLE ANGERS (Trésor Public). Il est habilité à engager toutes poursuites nécessaires pour y parvenir.
- Les modalités de paiement sont mentionnées au dos de la facture.

■ 3.4 MENSUALISATION

Le Distributeur offre une possibilité de paiement échelonné des factures de consommation par prélèvement mensuel. Cette disposition est accordée aux clients qui en font la demande. Celle-ci peut être refusée par le Distributeur si le montant mensuel des consommations est inférieur au seuil facturable.

Cette mensualisation comprend :

- des prélèvements automatiques mensuels d'acomptes,
- une facture de régularisation annuelle avec prélèvement du solde ou remboursement du trop payé.

Toute interruption de mensualisation nécessite une relève du compteur. Elle peut être interrompue par le Distributeur dès le premier rejet d'acompte ou consommation mensuelle devenant inférieure au seuil de facturation.

■ 3.5 PÉNALITÉS

3.5.1 FACTURATION DES FRAIS DE DÉPLACEMENT

Lorsqu'une intervention du Distributeur nécessite la présence sur place du client, un rendez-vous lui est fixé.

Si ce rendez-vous n'est pas honoré par le client, et qu'il n'a pas prévenu le Distributeur au plus tard la veille de la date convenue, des frais de déplacements seront facturés.

3.5.2 PÉNALITÉ POUR OBSTACLE À L'EXERCICE DES MISSIONS OU NON-CONFORMITÉ DES INSTALLATIONS SANITAIRES

Obstacle à l'exercice des missions :

En cas d'obstacle à la réalisation des missions du Distributeur, un courrier informatif est adressé au client. En cas de non-réponse, le Distributeur essaiera de reprendre contact avec le client par tous les moyens disponibles.

Sans réponse au courrier qui lui a été initialement adressé ou lorsque le client ne permet pas l'intervention du service, un second courrier de rappel, avec accusé de réception, lui sera envoyé.

Sans prise de rendez-vous dans un délai de 15 jours après la date figurant sur l'accusé de réception, le Distributeur appliquera, aux factures de consommation, une pénalité jusqu'à la date de réalisation de l'intervention souhaitée.

En cas de non distribution du courrier et si le client ne retire pas le pli auprès de l'agence postale dans le délai imparti, la pénalité sera appliquée à compter de la date de réception de l'attestation de non-retrait.

Non-conformité des installations sanitaires :

En cas de non-conformité, un courrier avec accusé de réception est adressé au client, lui fixant un délai de mise en conformité.

Lorsque ce délai est dépassé, le client se verra appliquée une pénalité définie selon le tarif en vigueur. La facture sera adressée mensuellement au client.

3.5.3 PÉNALITÉ POUR FRAUDE SUR COMPTEUR

Le montant de la pénalité est défini selon le tarif en vigueur basé sur le diamètre du branchement incriminé.

En cas de récidive, la pénalité sera doublée.

3.5.4 PÉNALITÉ POUR VOL D'EAU SUR LA VOIE PUBLIQUE

Le prélèvement d'eau sur les équipements de lutte contre l'incendie, les ouvrages destinés à l'exploitation du réseau public ou à l'alimentation de futurs usagers, en l'absence d'un compteur autorisé par le Distributeur, est interdit.

Toute personne puisant de l'eau sur les installations citées ci-dessus, devient de fait cliente du service. Les dispositions du présent règlement lui sont alors applicables.

Dans ces circonstances, le Distributeur engagera une procédure d'application d'une pénalité forfaitaire définie par délibération du Conseil Communautaire.

En cas de récidive, la pénalité sera doublée.

4

BRANCHEMENTS, COMPTEURS ET INSTALLATIONS INTERIEURES

■ 4.1 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

4.1.1 CAS GÉNÉRAL

Pour son alimentation en eau potable, chaque parcelle construite ou constructible devra être dotée d'un seul branchement affecté à son usage exclusif, avec un branchement distinct sur la conduite publique.

Le Distributeur fixe, en concertation avec le client qui demande l'installation ou la modification du branchement, le tracé du branchement, ainsi que le diamètre et l'emplacement du compteur.

Tous les travaux d'installation de branchement sont exécutés par le Distributeur ou par une entreprise mandatée par lui, pour le compte du propriétaire et à ses frais.

Par ailleurs, l'aménagement ou la construction du regard général (local technique, niche, etc.) peut être réalisé par le propriétaire sous réserve qu'il se conforme aux prescriptions du Distributeur.

4.1.2 USAGES PARTICULIERS

Lorsque l'eau sera destinée à des usages différents de l'usage domestique (défense incendie, process industriel, exploitation agricole ou autres cas laissés à l'appréciation du Distributeur), une même parcelle ou immeuble pourra être alimenté par un ou plusieurs branchements supplémentaires. Cette dérogation sera assujettie de conditions impératives visant notamment à interdire toute perturbation dans l'exploitation du réseau public d'eau potable. Chaque branchement fera alors l'objet d'un abonnement distinct, facturé séparément.

Le Distributeur peut surseoir à accorder un abonnement ou le débit du branchement peut être limité si l'implantation de l'immeuble

ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

■ 4.2 LES BRANCHEMENTS D'EAU POTABLE

La fourniture d'eau se fait uniquement au moyen d'un branchement muni d'un compteur.

Avant de réaliser un branchement, le demandeur (pétitionnaire) doit être en conformité avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire.

Avant réalisation des travaux, le Distributeur présente au client une estimation financière détaillée des travaux à réaliser et des frais correspondants, pour acceptation.

Le paiement des travaux par le client se fait au vu d'un décompte de travaux ou de la facture conforme à l'estimation financière.

La mise en service du branchement ne peut avoir lieu qu'après paiement au Distributeur des sommes éventuellement dues pour son exécution.

Les branchements et les compteurs sont réalisés sous la responsabilité du Distributeur, de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation (Schéma ci-après).

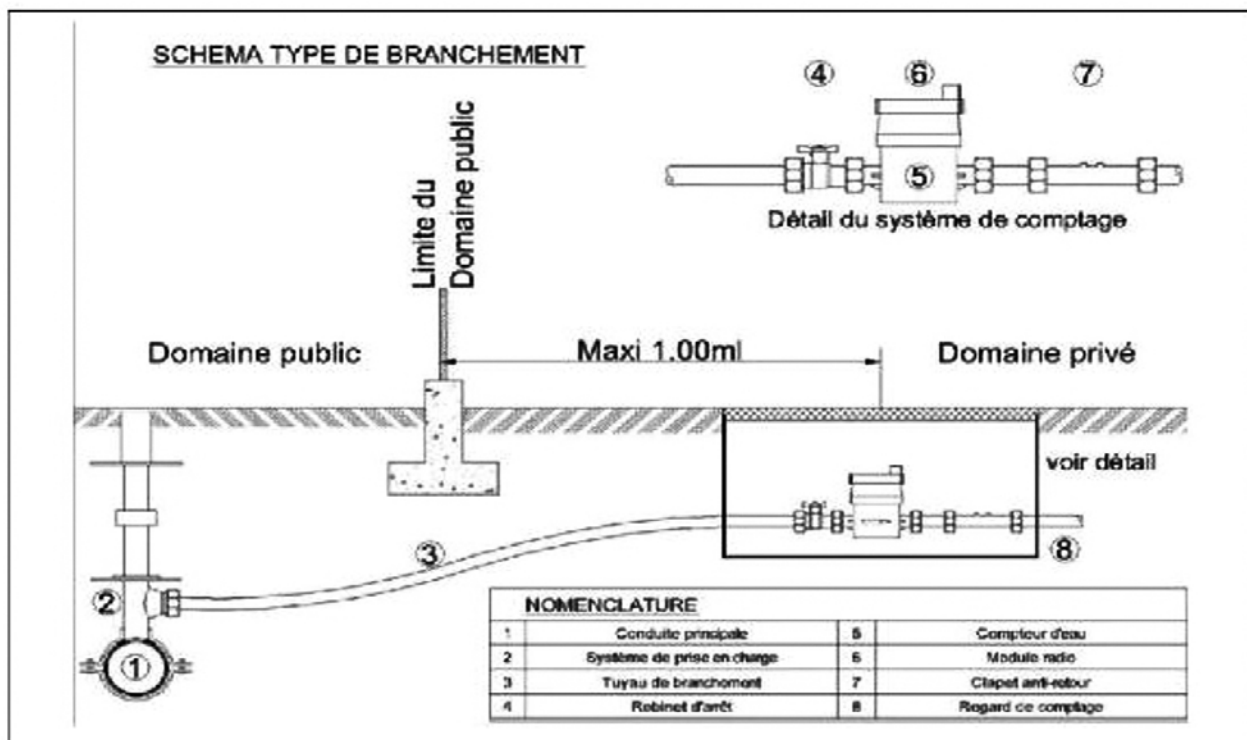
Le branchement comprend depuis la canalisation publique, en suivant le trajet le plus court possible :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution ;
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé dit robinet de prise ;
- la canalisation de branchement située, tant sous le domaine public que privé avant compteur ;
- le robinet avant compteur dit robinet d'arrêt général ;
- la borne, le regard ou la niche abritant le compteur ;
- le compteur placé sous domaine privé, en limite du domaine public ou sur la première parcelle cadastrée, dans une bande de 1 mètre maximum, en limite de la parcelle dans laquelle passe la conduite publique ;
- le clapet anti-retour ;
- un équipement permettant la relève du compteur depuis la rue.

L'entretien des équipements précités est assuré par le Distributeur à l'exclusion de la borne, du regard ou de la niche et du clapet anti-retour qui sont de la responsabilité du client.

Les branchements appartiennent au Distributeur jusqu'au compteur général inclus.

Le Distributeur préconise l'installation d'un robinet d'arrêt aval, placé après clapet anti retour et au plus près des installations sanitaires intérieures.



■ 4.3 DISPOSITIONS TECHNIQUES LIÉES AU COMPTEUR

Les compteurs sont posés et entretenus en bon état de fonctionnement et d'étanchéité par le Distributeur, à l'exception du joint placé côté propriété qui est de la responsabilité du client.

En cas de fuite constatée sur le joint situé après compteur, la responsabilité du Distributeur ne pourra être recherchée au-delà des 2 années suivant l'installation de l'équipement.

Le compteur doit être placé de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du service.

Si la distance séparant le domaine public des premiers bâtiments du client est jugée trop longue par le Distributeur, le compteur doit être posé, en limite de propriété dans une niche ou un regard.

Dans le cas des branchements existants, le client ne pourra s'opposer au déplacement de son compteur, dans sa propriété et aussi près que possible des limites du domaine public (mise en alignement). Dans cette situation, le client devient propriétaire du réseau situé entre l'ancien et le nouvel emplacement du compteur.

Dans le cas où le Distributeur décide de modifier un branchement et de déplacer le compteur, la collectivité s'engage à maintenir un niveau de service équivalent au précédent.

Si le compteur est placé dans un bâtiment, il sera situé à une hauteur maximale de 1,20 mètre au-dessus du sol (pour en faciliter la lecture) ou dans un regard. La partie du branchement située dans ce bâtiment en amont du compteur doit rester accessible, visible et dégagée afin que le Distributeur puisse s'assurer à chaque visite qu'aucun piquage illicite n'a été effectué sur ce tronçon de conduite.

Le type et le calibre du compteur sont fixés par le Distributeur compte tenu des besoins annoncés par le client, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Si la consommation d'un client, constatée sur deux années consécutives, ne correspond pas aux besoins en eau qui avaient déterminé le choix initial du calibre du compteur, le Distributeur pourra remplacer le compteur par un matériel adapté aux besoins du client.

Le client doit signaler sans retard au Distributeur tout dysfonctionnement du branchement et/ou du compteur.

Si le Distributeur constate une non-conformité des installations liées au compteur (regard inaccessible, etc.) suite à des travaux du client, un courrier de demande de mise en conformité sera adressé au propriétaire. Ces travaux sont à la charge du client. En cas de non-réalisation des travaux de mise en conformité dans le délai imparti, des pénalités seront appliquées.

4.3.1 DISPOSITIONS TECHNIQUES LIÉES À L'INDIVIDUALISATION

Préalablement à toute intervention, le propriétaire de l'immeuble fournira au service de l'eau une attestation mentionnant que l'installation à desservir a été réalisée dans le respect des réglementations en vigueur et qu'elle n'est pas susceptible d'altérer la qualité de l'eau distribuée.

Le Distributeur n'acceptera d'individualiser les abonnements que si les installations respectent les règles techniques d'usage.

Pour chaque branchement destiné à desservir un immeuble collectif, le Distributeur décidera des dispositions techniques à mettre en œuvre pour en assurer la desserte :

1^{er} cas :

Le branchement est équipé d'une nourrice dotée de compteur, correspondant au nombre exact de logements et locaux à desservir. Pour chacun de ces compteurs, l'occupant du bien alimenté souscrita un abonnement particulier auprès du Distributeur, suivant les dispositions de l'article 4.2. Cette démarche conditionne la pose du compteur et sa mise en service.

Les compteurs sont fournis et posés par le Distributeur ou par une entreprise mandatée par le Distributeur. Ils sont placés au plus près du domaine public, en partie commune. Ils sont accessibles à tout moment par les agents du Distributeur.

Ils sont précédés d'un robinet d'arrêt plombable et verrouillable, et suivis d'un clapet anti-retour agréé NF contrôlable. Comme les compteurs, ces matériels sont installés par le service de l'eau, aux frais du demandeur.

2^{ème} cas :

Cette solution nécessite au préalable la signature d'une convention entre le propriétaire et le Distributeur.

Le branchement est muni d'un compteur général et il existe des compteurs particuliers (un par bien à desservir) pour lesquels les occupants ont souscrit autant d'abonnements particuliers.

Le compteur général fait l'objet d'un abonnement souscrit par un

payeur, mandataire commun des clients, qui réglera les factures correspondantes.

La différence entre la totalisation du compteur général et la somme de celles des compteurs particuliers est facturée au payeur ainsi désigné.

Les robinets d'arrêt individuels plombables et verrouillables des logements sont mis en place dans des locaux techniques accessibles (propriété, immeuble, lotissement et locaux techniques) destinés à l'usage exclusif des canalisations d'eau.

Les compteurs suivront les mêmes implantations.

Les conduites situées entre compteur général et compteurs particuliers sont privées.

Il est rappelé que le titulaire de l'abonnement comme le Distributeur doivent avoir accès à tout moment au compteur.

■ 4.4 SITUATIONS PARTICULIÈRES

4.4.1 RACCORDEMENT DE PROPRIÉTÉS NON RIVERAINES AU DOMAINE PUBLIC

Lorsque pour la desserte d'une propriété, le tracé de son branchement doit empiéter sur une propriété voisine, le client obtiendra du propriétaire du terrain traversé l'autorisation écrite d'établir la conduite nécessaire à son alimentation, y compris, le cas échéant, l'installation du compteur et de l'équipement le recevant. Le client fera son affaire des formalités de publicité foncière de cette servitude.

L'autorisation comporte, pour le propriétaire du terrain traversé, l'engagement d'observer les prescriptions du présent règlement pour tout ce qui concerne l'exploitation ou la maintenance de ce branchement.

Tous les frais, toutes les responsabilités résultant de l'abonnement, de l'installation ou de l'existence du branchement incomberont en totalité au client demandeur.

4.4.2 DESSERTE DES VOIES PRIVÉES

Les voies privées, seront alimentées soit par un branchement au sens de l'article 4.2, soit à partir d'une canalisation générale.

Les voies privées existantes ne respectant pas les prescriptions ci-dessous doivent faire l'objet d'une régularisation administrative.

Branchement particulier :

Dans le cas d'alimentation par branchement particulier, un compteur général sera posé par le Distributeur sur la voie privée à la limite de la voie publique. Le client fera ensuite installer, par l'entreprise de son choix, la canalisation et les branchements nécessaires à l'alimentation des différents immeubles en respectant les prescriptions techniques qui seront imposées par le Distributeur.

Une éventuelle individualisation des abonnements pourra alors être demandée dans le respect des prescriptions des articles 2.1.4 et 4.3.

Canalisation générale :

Dans ce cas, les travaux de première installation de la conduite seront exécutés par l'entreprise du choix du client, sous le contrôle du Distributeur, selon les prescriptions techniques édictées par elle au moment de l'instruction de l'autorisation d'urbanisme. Les travaux seront à la charge du client.

Les branchements particuliers des différents immeubles seront réalisés par le Distributeur, avec installation en limite de propriété d'un compteur général.

L'exploitation de ces installations fera l'objet d'une convention établie entre le Distributeur et les propriétaires concernés (ou leur représentant), faisant l'objet d'une publicité foncière.

Les propriétaires ne pourront s'opposer à l'exécution des travaux d'entretien ou de renouvellement jugés nécessaires par le Distributeur. À l'issue de ces travaux, le Distributeur procédera, dans la limite des emprises des tranchées et sur la base des revêtements préexistants, à la remise en état des lieux.

Dans le cas où la voie privée viendrait à être classée, la canalisation

générale sera incorporée au réseau public sans que le Distributeur ait à rembourser des frais de premier établissement.

4.4.3 ALIMENTATION PARTICULIÈRE DE GRANDE LONGUEUR

Certains sites disposent d'une alimentation particulière après compteur conjuguant une forte longueur et une faible consommation.

Dans ces conditions, le renouvellement de l'eau au sein de la conduite privative n'est pas suffisant pour en garantir la qualité sanitaire. Le Distributeur fera donc part de la situation, des risques encourus et du refus qu'elle est tenue d'opposer au client, par un courrier écrit.

Si le client maintient malgré tout sa demande par un écrit, en connaissance de cause, le Distributeur pourra proposer une convention spécifique.

4.4.4 BRANCHEMENT D'ARROSAGE

Il ne sera pas créé de branchements destinés spécifiquement à l'arrosage, pour les particuliers desservis par un branchement domestique.

En effet, la réalisation d'un branchement d'arrosage n'est possible que pour la desserte d'espaces verts publics, d'immeubles collectifs, d'ensembles industriels, d'activités tertiaires ; l'acceptation de ce branchement fera l'objet d'une étude de faisabilité préalable.

4.4.5 COMPTEUR POUR CONSOMMATIONS AGRICOLES

La réalisation d'un branchement agricole ou la création d'un nouveau compteur à destination agricole, sur un même site de desserte, est possible selon la nature de l'activité professionnelle exercée par le client demandeur, afin de dissocier les consommations agricoles des consommations de type domestique. Les modalités de l'installation du deuxième compteur sont à définir avec les agents techniques du service de l'eau, et pourront prendre la forme d'un branchement spécifique, ou d'une individualisation du comptage des consommations (cf. article 4.3).

4.4.6 BRANCHEMENT DE CHANTIER

Le branchement de chantier peut être :

- Un branchement préexistant utilisé par l'entreprise pendant toute la durée du chantier
- Un branchement spécifiquement réalisé pour desservir le futur projet et utilisé pendant la phase chantier par l'entreprise

4.4.7 BORNES DE PUISAGE

Le Distributeur tient à la disposition des clients, à son accueil, des cartes d'utilisation pour les bornes de puisage. Ces cartes sont soumises à facturation.

■ 4.5 ENTRETIEN DU BRANCHEMENT

Les travaux d'entretien et de renouvellement des branchements jusqu'au compteur sont exécutés exclusivement par le Distributeur.

Le gardiennage du compteur et de son module, et de la partie de branchement public en domaine privé sont de la responsabilité du client. Il lui appartient de le préserver des risques de détérioration, notamment ceux dus au gel.

L'entretien effectué par le Distributeur ne comprend pas :

- la remise en état des installations mises en place par le propriétaire postérieurement à l'établissement du branchement,
- le déplacement ou la modification des branchements effectués à la demande du propriétaire,
- la réparation résultant d'une faute du client ou de l'inobservation du présent règlement (gel du compteur, par exemple).

■ 4.6 INSTALLATIONS INTÉRIEURES DU CLIENT

4.6.1 RÈGLES GÉNÉRALES

Le Distributeur ne pourra être tenu responsable des fuites survenant du fait de la vétusté des installations privatives, notamment après la réalisation d'une intervention d'exploitation du réseau ou du branchement.

Tous les travaux d'établissement et d'entretien de canalisations après le compteur, joint de raccordement compris, sont exécutés par les installateurs particuliers choisis par le client et à ses frais. Les travaux seront réalisés de sorte à ne pas nuire à l'exploitation des équipements mis en place par le Distributeur.

L'installation devra être conçue en fonction du niveau de pression du réseau de distribution public et de l'usage qui est fait de l'eau. Elle pourra nécessiter la mise en place, par le client et à ses frais, de réducteurs de pression ou de surpresseurs.

Le client peut demander au Distributeur de lui préciser la pression statique théorique du réseau au point de livraison qui le dessert.

Par contre, s'il souhaite qu'une mesure de la pression soit effectuée sur site, cela pourra donner lieu à facturation.

Impacts des installations intérieures sur la distribution publique :

Le Distributeur est en droit de fermer ou de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution. Le client est seul responsable de tous les dommages causés au Distributeur ou aux tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement des ouvrages installés par ses soins.

Tout appareil qui constituerait une gêne pour la distribution ou un danger pour le branchement notamment par coup de bélier, doit être immédiatement remplacé sous peine de fermeture du branchement. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

À défaut, le Distributeur peut imposer l'installation d'un dispositif anti-bélier.

Conformément au règlement sanitaire, les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives ou toute autre substance non désirable.

Lorsque les installations intérieures d'un client sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du règlement sanitaire départemental, le Distributeur, l'Agence Régionale de Santé ou tout organisme mandaté par le Distributeur peut, en accord avec le client, procéder aux vérifications.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique, ils peuvent intervenir d'office.

Préconisation :

Pour éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de tuyaux, le Distributeur conseille à ses clients de fermer leur robinet d'arrêt pendant leurs absences.

Par ailleurs, l'annexe 1 au présent règlement recense des conseils afin de se prémunir contre différents aléas, notamment le gel.

4.6.2 DISPOSITIFS ALTERNATIFS D'APPROVISIONNEMENT EN EAU (PUITS, FORAGE, RÉCUPÉRATEUR D'EAU DE PLUIE)

Tout client disposant à l'intérieur de sa propriété d'un puits ou forage doit en faire la déclaration auprès du maire de la commune concernée, conformément à l'article L.2224-9 du code général des collectivités territoriales.

Tout usage d'eau à des fins domestiques d'un puits, forage ou récupérateur devra faire l'objet d'une déclaration auprès du Distributeur.

Conformément à l'article L.2224-12 du code général des collectivités territoriales, en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par le client, les agents du service d'eau potable ont la possibilité d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable

et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné.

À l'issue de ce contrôle, le Distributeur se prononce sur la conformité de l'installation sanitaire. En cas de non-conformité ne présentant pas un risque sanitaire immédiat, le client se verra notifier un délai de mise en conformité de ses installations. En cas de non-respect de ce délai, il se verra appliquer une pénalité pour non-conformité.

En cas de risque sanitaire avéré, le Distributeur pourra fermer immédiatement et sans préavis le branchement du client. La réouverture du branchement ne sera effectuée qu'après suppression de ce risque.

■ 4.7 COMPTEUR : ACCESSIBILITÉ, RELÈVE, REMPLACEMENT

4.7.1 ACCESSIBILITÉ DU COMPTEUR

Le client a l'obligation de laisser accès aux installations qui le desserve.

Si le Distributeur ne peut accéder à la propriété pour lire le compteur, la consommation du client est estimée sur la base de ses consommations antérieures. En cas de deux consommations estimées un courrier sera envoyé au client pour l'inviter à nous transmettre son relevé.

En cas d'impossibilité d'accéder au compteur du fait du client (haie empêchant l'accès au regard de compteur, encombrement de ce regard, plaque trop lourde, etc.), un courrier lui sera adressé, lui demandant de rendre accessible le compteur afin d'en permettre le relevé, et un rendez-vous pourra être fixé.

Si l'impossibilité d'accès au compteur est à nouveau constatée lors du relevé suivant, le Distributeur exigera du client qu'il lui permette l'accès au compteur. Il lui demandera de convenir d'un rendez-vous pour vérifier cette accessibilité et lire sa consommation. Les frais afférents à ce déplacement seront payants, sur la base d'un forfait relevé facturation.

Dans le cas où le client refuse de prendre rendez-vous avec les services du Distributeur, ou refuse de laisser accès à ses installations (remplacement de compteur, lecture d'index, contrôle des installations privatives, etc.) un premier rappel par courrier simple lui sera adressé. Faute de réponse dans un délai d'un mois, un second courrier avec accusé de réception sera envoyé, laissant un mois pour prendre rendez-vous.

Sans réaction du client dans un délai de 3 mois après envoi du premier courrier, une pénalité pour « obstacle à l'exercice des missions » lui sera facturée.

4.7.2 RELÈVE

La relève des compteurs est réalisée au minimum une fois par an sauf cas de force majeure.

Chaque relevé réalisé à la demande du client ou nécessité par une faute de celui-ci, donnera lieu à la perception d'une somme forfaitaire appelée « forfait relevé-facturation ».

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période concernée est calculée, sauf preuve contraire apportée par l'une ou l'autre des parties, sur la base de la consommation des années précédentes ou, à défaut, sur la base de la consommation enregistrée par le nouveau compteur.

4.7.3 REMPLACEMENT DES COMPTEURS ET MODULES COMMUNICANTS

Les compteurs et modules communicants sont remplacés par le Distributeur.

Le client ne pourra en aucun s'opposer au remplacement de ces appareils, dont il n'est pas propriétaire.

Lorsque le remplacement du compteur et/ou module communicant est jugé nécessaire par le Distributeur, le client en sera informé au préalable.

S'il est présent lors de l'intervention, il pourra vérifier sur place les

index de dépose du compteur remplacé et de pose du nouveau compteur.

En cas d'absence, le client peut solliciter le Distributeur pour obtenir le bon d'intervention de remplacement du compteur avec indication des index.

Les frais de remplacement sont pris en charge par le Distributeur.

Ne sont réparés ou remplacés dans ce cadre que les compteurs et modules communicants ayant subi une usure normale ou une détérioration indépendante du fait du client.

Le client sera tenu responsable des chocs, retours d'eau chaude ou gel qu'auraient subis le compteur et/ou le module communicant.

Tout remplacement et toute réparation de compteur et/ou module communicant qui auraient été ouverts ou démontés, dont le plomb de scellement ou la bague aient été enlevés, ou dont la détérioration serait due à une cause étrangère à la marche normale de ces appareils (incendie, introduction de corps étrangers, carence du client dans la protection, etc.) est effectué par le Distributeur aux frais du client.

4.7.4 COMPTEUR : VÉRIFICATION

Le Distributeur pourra procéder, à sa charge, à la vérification des compteurs et modules radio aussi souvent qu'il le juge utile.

Le client peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de son compteur.

Le contrôle est effectué sur place par le Distributeur en présence du client sous forme d'un jaugeage pour les compteurs jusqu'à un diamètre de 40 mm.

En cas de contestation du jaugeage, ou pour les compteurs de diamètre supérieur à 40 mm, le client a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de son étalonnage selon les prescriptions réglementaires.

Pour des raisons techniques, seule la procédure d'étalonnage peut être mise en œuvre en ce qui concerne les comptages installés dans les immeubles (individualisation cas n°2).

Les normes de tolérance liées à l'exactitude du compteur sont celles fixées par la réglementation en vigueur.

Si, après jaugeage ou étalonnage, le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge du client.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont supportés par le Distributeur. De plus, la facturation incriminée sera rectifiée en fonction des consommations enregistrées sur le nouveau compteur, ou sur une période de référence de l'ancien compteur.

5

LES FUITES SUR INSTALLATION

La consommation anormale citée dans les articles ci-dessous est définie par l'article L2224-12-4 du CGCT (loi Warsmann) : « Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables ».

Le dispositif réglementaire de plafonnement de la facture d'eau est le suivant :

Si le Distributeur constate une augmentation anormale de votre volume d'eau consommée au vu du relevé de compteur et que votre abonnement concerne un local d'habitation situé dans une maison individuelle ou un immeuble, il vous en informe par courrier simple, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Si, dans un délai d'un mois maximum à compter de l'information de la surconsommation par le Distributeur, vous fournissez une facture et/ou une attestation d'une entreprise de plomberie (inscrite au registre du commerce) indiquant la nature et situation de la fuite ainsi que la date de la réparation, alors vous pouvez bénéficier d'un plafonnement de votre facture égal au double de votre consommation habituelle. La consommation habituelle est la consommation moyenne annuelle sur les trois dernières années. A défaut du respect de ces conditions, vous ne pourrez pas bénéficier du plafonnement de votre facture d'eau.

Si nécessaire, le Distributeur peut procéder à tout contrôle des travaux réalisés. En cas d'opposition à ce contrôle, il pourra poursuivre les procédures de recouvrement sans dégrèvement.

6

FERMETURE TEMPORAIRE, RÉOUVERTURE, SUPPRESSION DE BRANCHEMENT

■ 6.1 FERMETURE TEMPORAIRE

Le client a la possibilité, pour convenance personnelle, de solliciter la fermeture sous bouche à clé du branchement qui l'alimente.

Dans le cas d'un client individualisé, la fermeture sera réalisée par fermeture du robinet d'arrêt individuel plombable et verrouillable avant compteur.

La fermeture du branchement est à la charge du client.

Le client reste titulaire de l'abonnement et des frais afférents (partie fixe).

■ 6.2 RÉOUVERTURE

Le client a la possibilité de demander la réouverture d'un branchement précédemment fermé. Cette réouverture est à la charge du client.

Lorsque l'abonnement a été résilié et que le branchement a été fermé par le Distributeur, la remise en service du branchement sera laissée à l'appréciation du service technique. Si, après essai, il s'avère que l'état du branchement ne permet pas d'assurer une desserte satisfaisante du client, le Distributeur procédera à la remise en état du branchement, aux frais du propriétaire.

■ 6.3 SUPPRESSION

Le client peut également solliciter la suppression physique du branchement. Dans ce cas un devis de fermeture de branchement sera adressé au client. Il devra être accepté expressément par le client. Il sera mis fin à l'abonnement dès la fermeture du branchement.

Après la fermeture du branchement, le Distributeur procédera à la suppression du branchement, dans un délai de deux ans. Le branchement sera alors définitivement supprimé.

7

DISPOSITIONS D'APPLICATION DU RÈGLEMENT DE SERVICE

■ 7.1 DATE D'APPLICATION

Le présent règlement est mis en vigueur au 11 septembre 2023.
Tout règlement antérieur est abrogé de ce fait.

■ 7.2 MODIFICATION DU RÈGLEMENT

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées, par l'Assemblée délibérante d'ANGERS LOIRE METROPOLE, et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des clients (par exemple à l'occasion de l'envoi d'une facture). Ces derniers peuvent user du droit de résiliation qui leur est accordé par l'article 2.2. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

■ 7.3 CLAUSES D'EXÉCUTION

Le Représentant légal d'ANGERS LOIRE METROPOLE, les agents de la Direction de l'Eau, l'Assainissement et du Pluvial habilités à cet effet et le Receveur en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

Adopté par le Conseil de Communauté par délibération du 11 septembre 2023.

Visa de dépôt en Préfecture daté du 18 septembre 2023.

Angers, le 18 septembre 2023.

Le Président d'ANGERS LOIRE METROPOLE,
Jean-Marc Verchère



ANNEXE 1

CONSEILS AUX ABONNÉS

■ PRÉCAUTIONS À PRENDRE CONTRE LE GEL

Le compteur et le module radio qui servent à mesurer votre consommation d'eau sont sous votre garde. Afin de le protéger durant les périodes de gel, pensez à prendre les précautions qui s'imposent :

- En cas d'absence prolongée en période hivernale, n'omettez pas de vidanger vos installations. Pour les vidanger correctement, il faut :

1. Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
2. Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule,
3. Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires. Cette fermeture évitera un risque d'inondation à la remise en eau de l'installation.

Mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, (ou d'absence prolongée de votre domicile) les robinets et les installations situés en extérieur et les canalisations d'arrosage faiblement enterrées.

VOTRE COMPTEUR EST SITUÉ DANS UN REGARD ENTERRE : mettez en place au-dessus du compteur et module radio une plaque antigel : le polystyrène est un excellent protecteur contre le froid (laine de verre, laine de roche sont à proscrire en extérieur car pouvant se charger en eau de pluie ou par condensation).

VOTRE COMPTEUR EST INSTALLÉ DANS UN LOCAL NON CHAUFFÉ, (garage, cave, etc.), L'un des risques principaux est lié aux courants d'air provenant des ventilations et des entourages de porte.

Dans cette situation, vous pouvez :

- Calorifuger le compteur et les tuyauteries de l'installation, calfeutrer les entrées d'air (attention les aérations doivent être conservées si le local abrite une installation avec un foyer de combustion. Dans cette situation se conformer aux instructions de votre installateur)

- Faire appel au Distributeur pour vous conseiller sur de possibles aménagements de votre installation. Elle vous indiquera les conditions d'une éventuelle intervention.

POUR ÉVITER LE GEL DU COMPTEUR ET DES CANALISATIONS SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES HABITATIONS :

- Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid.

- En cas de gel intense et prolongé, laissez couler en permanence, dans votre évier, un filet d'eau de façon à assurer une circulation constante dans votre installation. La dépense est faible en comparaison des dégâts qui peuvent être causés par le gel de vos conduites.

Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations !) ainsi que le compteur : manchon isotherme, laine de roche

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

- Dégeler votre installation (un sèche-cheveux, un décapeur thermique ou des serpilières chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite - n'utilisez jamais une flamme). Cette opération se fait en entrouvrant un robinet.

- Puis la protéger comme indiqué plus avant.

■ PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LES FUITES

Vous trouverez ci-après quelques recommandations pour vous permettre de vous assurer de l'étanchéité de vos installations de distribution d'eau, éventuellement d'y détecter des fuites et d'y remédier.

FUITES NON VISIBLES

Elles prennent naissance sur une conduite enterrée. L'eau s'infiltré en terre, suit souvent la tranchée de la conduite, puis trouve un égout, un fossé ou un drain et n'est pas détectée.

Elles peuvent aussi se produire dans des appareils dont les trop-pleins ou les vidanges sont reliés à l'égout sans une disconnexion de type entonnoir permettant de visualiser un passage d'eau.

Si ces fuites sont importantes, elles peuvent se manifester par une baisse de pression et/ou un bruit continu provenant des canalisations.

FUITES VISIBLES

Ce sont surtout les fuites aux joints de compteur ou de robinet d'arrêt, aux robinets des installations sanitaires et chasses d'eau. La fuite sur chasse d'eau est la cause la plus fréquente du dépassement de la consommation habituelle.

Pour information, une fuite inaudible et peu visible de l'ordre d'un litre au quart d'heure entraîne une consommation de 35 m³ pour une année.

Pour toute réparation sur votre installation, nous vous conseillons de faire appel à votre plombier. En cas de fuite entre compteur et domaine public, appeler le Distributeur (Direction Eau, Assainissement et Pluvial) qui est seul habilité à intervenir sur cette partie de votre branchement. Dans ce cas ces fuites ne sont pas comptabilisées au compteur.

NOUS VOUS CONSEILLONS VIVEMENT :

- De relever périodiquement votre compteur pour suivre votre consommation.

- de vérifier périodiquement l'état de votre installation en l'inspectant du compteur à tous les points de puisage d'eau ;

- de vous assurer périodiquement du bon état des joints aval comptage (côté maison) ou de robinet d'arrêt ;

- de vous assurer qu'il n'y a pas de fuite, en relevant l'index du comptage en l'absence de puisage volontaire, par exemple, le soir avant le coucher puis le matin au réveil ;

- de fermer le robinet d'arrêt placé avant compteur en cas d'absence prolongée.

- de prévenir le Distributeur de toute fuite sur votre branchement entre la prise de conduite sous domaine public et le compteur.

Le Distributeur vous remercie également de bien vouloir l'informer de toute fuite qui semblerait provenir d'une conduite sous voie publique.

ANNEXE 2

TOUS ENSEMBLE, PRÉSERVONS NOTRE RESSOURCE EN EAU

■ QUELQUES GESTES SIMPLES POUR RÉDUIRE SA CONSOMMATION EN EAU, DIMINUER SA FACTURE ET PRÉSERVER NOTRE RESSOURCE EN EAU

- Glisser une bouteille d'eau d'1,5 litre dans le réservoir des WC c'est 3000 litres d'eau économisés par an et par personne,
- Privilégier la douche au bain : une douche de 3 minutes, c'est diviser sa consommation d'eau par 10 sur une année,
- Installer un mousseur sur les robinets pour aérer l'eau c'est faire 50 % d'économie d'eau,
- Installer une bassine dans l'évier pour récupérer l'eau et arroser vos plantes,
- Faire la chasse aux fuites, un WC qui fuit c'est jusqu'à 600 l d'eau par jour soit 800 euros par an.
- Pour détecter une fuite :
 - fermer vos robinets et n'utiliser pas d'électroménager consommateur d'eau,
 - relever votre compteur avant de vous coucher et ensuite au réveil,
 - Si votre compteur a tourné il peut s'agir d'une fuite sur vos canalisations.
- Privilégier l'eau du robinet. Pour fabriquer une bouteille de 50 cl on a besoin de 3 l d'eau et 33 cl de pétrole,
- Manger local et de saison. Pour faire 1 kg de chocolat c'est 17 000 l d'eau, 1 kg de café 15 000 l d'eau, et 1 kg de viande 15 000 l d'eau,
- Penser à couper l'eau quand vous vous lavez les mains,
- Remplir un gobelet pour vous rincer la bouche plutôt que de laisser couler l'eau du robinet,
- Récupérer l'eau de cuisson si celle-ci n'est pas grasse pour arroser vos plantes par exemple.

Politique Qualité de la direction Eau et Assainissement

Nos 7 engagements

Les missions de la direction Eau et Assainissement d'Angers Loire Métropole se basent sur les orientations stratégiques proposées par les élus du conseil communautaire.

Elles s'inscrivent aussi dans le cadre de la politique de transition écologique de l'agglomération.

Elles visent à garantir à nos clients et parties intéressées, une écoute et une réactivité, au sein d'une démarche d'amélioration continue, afin de répondre au mieux à leurs besoins et à assurer un service d'un haut niveau de qualité.

Notre politique qualité s'appuie sur l'implication et la motivation de l'ensemble des agents de la direction, leurs multiples compétences professionnelles et les moyens techniques mis à leur disposition pour :

- 1** Participer à la reconquête du milieu naturel et à la préservation des ressources
- 2** Garantir la qualité des eaux en tant qu'enjeu sanitaire
- 3** Assurer le maintien durable du patrimoine en éclairant les élus dans leurs décisions et en définissant la stratégie et les moyens pour y parvenir, à un coût optimisé et soutenable
- 4** Limiter les risques professionnels encourus par les agents, en mettant en œuvre une organisation du travail et une politique de sécurité au travail adaptées, portées par les managers et partagées avec les équipes par des actions collectives d'information et de formation
- 5** Piloter et optimiser le fonctionnement des services par une démarche d'amélioration continue
- 6** Avoir la capacité et la culture d'adapter en permanence notre organisation et nos outils, afin de toujours fournir un service réactif, en adéquation avec les besoins et en réponse aux attentes des clients et parties intéressées
- 7** Assurer la communication auprès des agents, des élus, des habitants, des réseaux professionnels et autres collectivités pour donner plus de visibilité sur nos missions et mettre en valeur les actions réalisées.

Ces engagements, en phase avec les enjeux globaux d'Angers Loire Métropole, associent élus et agents pour proposer, en régie, aux habitants du territoire, un service public de l'eau et de l'assainissement de qualité et au meilleur coût. Le rapport annuel sur le prix et la qualité de service en présente le suivi.

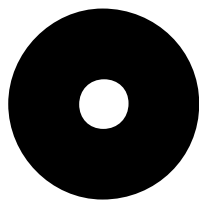
Fait à Angers le 7 octobre 2021



Le vice-président
d'Angers Loire Métropole

Le directeur
Eau et assainissement





angers Loire
métropole

communauté urbaine

Angers Loire Métropole
83 rue du Mail BP 80011
49020 ANGERS Cedex 02
angersloiremetropole.fr