

REGLEMENT DE SERVICE EAU POTABLE

Applicable au 01.01.2025

Service Intercommunal des Eaux du Lodévois Larzac

15 avenue Henri de Fumel – 34700 LODEVE

Tél. : 04.67.88.79.26

Mail : contact@eaux-lodevois-larzac.fr

Site internet : www.eaux-lodevois-larzac.fr

SOMMAIRE

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GENERALES	4
Article 1. Objet du règlement	4
Article 2. Engagements du service vis-à-vis des abonnés	4
Article 3. Obligations générales des abonnés	4
Article 4. Conditions générales de l'accès à l'eau	4
CHAPITRE 2. LES ABONNEMENTS	4
Article 5. Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires	4
a) Abonnements souscrits dans les locaux de la régie	5
b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur	5
Article 6. Dispositions spécifiques à certains abonnements	5
a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers	6
b) Abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé	6
c) Abonnements de grande consommation	6
d) Abonnements de chantier	6
e) Abonnements temporaires	7
Article 7. Transfert de l'abonnement	7
Article 8. Résiliation de l'abonnement	7
a) Dispositions générales	7
b) Résiliation des contrats d'individualisation	8
c) Résiliation unilatérale par le service	8
CHAPITRE 3. LE BRANCHEMENT	8
Article 9. Définition et propriété du branchement	8
a) Règle générale	8
b) Cas particuliers	8
Article 10. Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement	9
a) Règle générale	9
b) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction	10
c) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé	10
Article 11. Entretien du branchement	10
a) Règle générale	10
b) Conduite à tenir en cas de fuite	10
c) Partage de responsabilité	10
Article 12. Modifications du branchement	11
CHAPITRE 4. LE COMPTEUR	11
Article 14. Règles générales concernant le compteur	11
Article 15. Règles particulières concernant les constructions collectives	11
Article 16. Protection et remplacement du compteur	12
Article 17. Relevé des compteurs	12
Article 18. Contrôle des compteurs	13
CHAPITRE 5. LES INSTALLATIONS INTERIEURES DES ABONNES	13
Article 19. Définition	13
Article 20. Règles générales	13
Article 21. Rétrocession des installations privées des lotissements et opérations groupées de construction	14
Article 22. Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique	14

CHAPITRE 6. TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS	14
Article 23. Fixation des tarifs	14
Article 24. Règles générales concernant les paiements	15
a) Paiement de la fourniture d'eau	15
b) Paiement des autres prestations assurées par le service	15
c) Délais de paiement	15
d) Difficultés de paiement	15
e) Délai de prescription	15
Article 25. Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur	16
a) Dans les locaux d'habitation	16
b) Dans les autres locaux	16
Article 26. Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers	17
Article 27. Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'abonnement	17
a) Souscription	17
b) Résiliation	17
CHAPITRE 7. PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU	17
Article 28. Interruption de la fourniture	17
Article 29. Variation de pression	17
CHAPITRE 8 DISPOSITIONS D'APPLICATION	17
Article 30. Opposabilité du règlement	18
Article 31. Non-respect du règlement	18
Article 32. Litiges et voies de recours	18
Article 33. Traitement et protection des données personnelles	18
Article 34. Approbation et modifications du règlement	18
Article 35. Application du règlement	18
	18

CHAPITRE 1. DISPOSITIONS GENERALES

Article 1. Objet du règlement

La Régie des eaux du SIELL, ci-après désignée « le service », assure la production et la distribution d'eau potable sur le territoire de la communauté de communes du Lodévois Larzac.

Le présent règlement a pour objet la définition des prestations assurées dans ce cadre ainsi que les engagements, droits et obligations respectifs du service et de ses abonnés.

Article 2. Engagements du service vis-à-vis des abonnés

Le service prend les engagements suivants vis-à-vis des abonnés :

- la fourniture d'eau à tout candidat à l'abonnement qui remplit les conditions définies dans le présent règlement ;
- la continuité de la fourniture d'eau sauf circonstances exceptionnelles (ex : force majeure, travaux, incendie) ;
- le contrôle régulier de la qualité de l'eau pour assurer le respect des exigences de qualité fixées par la réglementation ;
- l'information sur la qualité de l'eau et sur les conditions d'exécution du service ;
- l'alerte en cas de circonstances exceptionnelles (suspension de la distribution, dégradation de la qualité de l'eau) et de l'information sur les éventuelles mesures à prendre ;
- l'assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant l'alimentation en eau ;
- l'égalité de traitement des usagers et le respect des principes de laïcité et de neutralité du service public ;
- la gestion des données personnelles concernant les abonnés dans le respect des règles en vigueur.

Article 3. Obligations générales des abonnés

Les abonnés sont tenus de se conformer aux dispositions du présent règlement, ce qui comprend notamment le respect des règles suivantes :

- le paiement intégral des factures émises par le service pour la fourniture d'eau et pour d'éventuelles prestations complémentaires ;
- l'interdiction de toute intervention sur les installations publiques de distribution d'eau telles que les canalisations, les branchements, les compteurs et leurs accessoires ;

- l'obligation d'utiliser l'eau fournie par le service exclusivement pour les usages déclarés lors de la souscription de l'abonnement ;
- l'interdiction de toute intervention ou pratique susceptible d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau du réseau public, notamment du fait d'un retour d'eau en provenance de leurs installations propres (forage, eaux brutes, ...) ;
- l'obligation d'accorder à tout moment toutes facilités au personnel du service pour lui permettre l'accès aux installations situées en domaine privé et l'exécution de ses interventions d'entretien et de vérification.

Article 4. Conditions générales de l'accès à l'eau

L'alimentation en eau potable par le service est conditionnée :

- à la souscription d'un abonnement, accordé au propriétaire, au locataire, au gestionnaire de l'immeuble, ou à l'occupant de bonne foi d'immeuble d'habitation ou professionnel ;
- à la desserte du logement ou de l'immeuble par un dispositif de comptage et un branchement au réseau public conformes aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. S'il est nécessaire d'établir un nouveau branchement ou de réhabiliter un branchement existant, l'eau ne sera fournie qu'après exécution des travaux aux frais du demandeur et mise en place du nouveau dispositif de comptage.

CHAPITRE 2. LES ABONNEMENTS

Article 5. Dispositions générales pour la souscription d'abonnements ordinaires

Les procédures de souscription d'abonnement diffèrent selon que le demandeur se rend dans les locaux de la régie ou sollicite une souscription à distance ; elles sont détaillées dans les alinéas ci-dessous.

Les principes généraux suivants s'appliquent dans tous les cas :

- l'entrée en vigueur du contrat d'abonnement est conditionnée à la régularisation de la situation de l'abonné au regard d'éventuels contrats antérieurs relatifs à des immeubles ou équipements situés sur le territoire du service ;
- la souscription vaut acceptation par l'abonné du présent règlement, qui s'applique à l'égard du service et de l'abonné ;

- l'eau est fournie dans le délai de 48 h ouvrées à compter de la prise d'effet du contrat, sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement. La mise en eau peut toutefois être reportée à une date ultérieure si l'abonné en fait la demande (ex : à sa date d'entrée dans les lieux) ;
- l'entrée en vigueur du contrat entraîne la facturation de la part d'abonnement calculée *pro rata temporis* jusqu'à la prochaine campagne de facturation du service ;
- tous les volumes consommés à compter de l'entrée en vigueur du contrat donnent lieu à facturation selon les modalités détaillées au CHAPITRE 6 du présent règlement ;
- toutes modifications contractuelles amènent à une nouvelle souscription.

a) Abonnements souscrits dans les locaux de la régie

Le service remet au demandeur un dossier complet d'information comprenant le règlement de service, une fiche tarifaire et des informations sur le service.

Le demandeur :

- fournit toutes les informations indispensables (identité, adresse...) et s'il le souhaite les informations complémentaires (téléphone, RIB...) qui lui permettront de bénéficier de services personnalisés ;
- fournit l'index compteur par le biais d'une photographie permettant de lire également le numéro de compteur ;
- paye la part d'abonnement calculée *pro rata temporis* jusqu'à la prochaine campagne de facturation du service ainsi que ses éventuels arriérés vis-à-vis du service
- signe le contrat d'abonnement.

Cette signature marque la prise d'effet de l'abonnement ; le demandeur devient alors l'abonné. La date de fourniture de l'eau est fixée d'un commun accord entre le service et l'abonné.

b) Abonnements souscrits sans déplacement du demandeur

Lorsque le demandeur sollicite la souscription par téléphone, par courriel ou via le site internet de la régie, le service lui transmet par courrier ou par courriel un dossier complet d'information comprenant le règlement de service, une fiche tarifaire, les modalités d'exercice du droit de

rétractation et des informations sur le service, ainsi qu'un contrat d'abonnement à compléter, signer et retourner selon les modalités indiquées.

Le demandeur retourne au service :

- toutes les informations requises : (identité, adresse...) et s'il le souhaite les informations complémentaires (téléphone, RIB...) qui lui permettront de bénéficier de services personnalisés ;
- le règlement de la part d'abonnement calculée *pro rata temporis* jusqu'à la prochaine campagne de facturation du service ainsi que de ses éventuels arriérés vis-à-vis du service ;
- le contrat d'abonnement signé.

Si le demandeur l'indique expressément dans son dossier, la réception par le service de la totalité de ces documents entraîne la prise d'effet immédiate de l'abonnement ; le demandeur devient alors l'abonné. Dans le cas contraire, l'entrée en vigueur n'intervient qu'à l'achèvement du délai de rétractation, soit 14 jours à compter de la signature du contrat. Aucune fourniture d'eau n'est alors assurée jusqu'à cette échéance.

Pendant cette période, l'abonné peut exercer librement son droit de rétractation, même s'il a demandé l'exécution immédiate du contrat. Dans ce dernier cas, le service établit une facture de solde comprenant la régularisation éventuelle du trop-perçu au titre de l'abonnement et le montant des volumes consommés au cours de la période. Si le demandeur n'a pas souhaité la prise d'effet immédiate de l'abonnement, le service lui rembourse l'intégralité des sommes versées.

L'exercice du droit de rétractation met fin aux obligations respectives du service et de l'abonné.

Article 6. Dispositions spécifiques à certains abonnements

Sans préjudice des dispositions générales définies à l'Article 5, certains abonnements sont également soumis à l'application de dispositions particulières.

Sauf indication contraire, les modalités de souscription sont celles définies à l'Article 5.

a) Abonnements d'immeubles collectifs et d'ensembles immobiliers

Dans les immeubles collectifs et ensembles immobiliers, il est *a minima* établi un abonnement

rattaché au compteur général (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble ») qui comptabilise la totalité des volumes appelés (logements, espaces verts, communs, etc.). Un tel compteur est obligatoire dans tout immeuble ou ensemble.

Lorsqu'à la demande du bailleur ou de la copropriété une opération d'individualisation des contrats de fourniture d'eau est engagée, il est simultanément souscrit :

- un abonnement individuel pour chaque lot, logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.), associé au(x) compteur(s) desservant chacune de ces unités ;
- un abonnement collectif pour l'immeuble ou l'ensemble, associé au compteur général.

Les opérations d'individualisation donnent lieu à l'établissement d'une convention spécifique qui précise notamment les prescriptions techniques applicables aux installations en domaine privé et les droits et obligations de chaque partie impliquée (service, abonnés individuels ou professionnels, gestionnaire, bailleur, lotissement, etc.). Le service technique du SIELL réalisera les relevés des compteurs de chaque lot mais n'interviendra en aucun cas sur les canalisations en aval du compteur général qui appartiennent au domaine privé.

b) Abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé

Le service peut consentir des abonnements spécifiques pour desservir les bouches et poteaux d'incendie installés en domaine privé, sous réserve :

- que les besoins à satisfaire à ce titre soient compatibles avec les installations du service et l'alimentation en eau des autres abonnés ;
- que ces réseaux privés d'incendie soient desservis par un branchement spécifique, dimensionné et établi par le service aux frais du demandeur ;

- que le demandeur souscrive parallèlement un abonnement de fourniture d'eau pour ses autres usages.

Par ailleurs, lorsque ces conditions sont remplies, la souscription de ces abonnements est soumise au respect des dispositions spécifiques détaillées en annexe au présent règlement.

Le dimensionnement, l'établissement, la surveillance, l'entretien et la vérification des

installations correspondantes, ainsi que tous les frais associés, relèvent de la seule responsabilité de l'abonné.

La souscription de cet abonnement ne crée aucune obligation particulière à l'encontre du service, qui ne saurait notamment être tenu pour responsable des éventuelles inadéquations entre la capacité du réseau public (quantité, débit, pression) et les besoins du site en cas d'incendie.

c) Abonnements de grande consommation

Le service se réserve le droit de refuser des demandes d'abonnement pour des usages nécessitant une fourniture d'eau (quantité, débit ou pression) dépassant les capacités de ses installations et/ou susceptibles d'entraîner une gêne pour les autres abonnés.

Le cas échéant, la souscription d'abonnements donnant lieu à de grandes consommations pourra s'accompagner de l'établissement d'une convention particulière organisant les conditions de fourniture et d'usage.

d) Abonnements de chantier

Cet abonnement est consenti aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. L'alimentation en eau peut être assurée selon 3 modalités :

- la réalisation par le service d'un branchement spécifique pour le chantier aux frais de l'entreprise : les caractéristiques en sont arrêtées par le service en tenant compte des besoins de l'entreprise et des éventuelles contraintes techniques propres au réseau public ;
- la réalisation par le service du branchement définitif de l'immeuble, aux frais du propriétaire : le compteur installé sur ce branchement sert provisoirement de compteur de chantier pendant la durée des travaux puis de compteur général une fois ceux-ci achevés. L'abonnement est souscrit par l'entreprise chargée du chantier et les consommations liées à celui-ci sont à sa charge. Il est résilié par ses soins au terme du chantier ; à défaut les dispositions de l'Article 8 s'appliquent ;
- l'utilisation d'un branchement pré-existant sur la parcelle si le service peut le remettre en usage sans risque (fuite, pollution...). Les travaux d'adaptation éventuellement nécessaires (adaptation du compteur, réfection du regard...) sont à la charge de l'entreprise chargée responsable du chantier. Cette modalité n'est

envisageable que si aucune des deux précédentes ne peut être envisagée.

Lors de la souscription d'un abonnement de chantier, il est demandé un chèque de caution dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire.

e) Abonnements temporaires

Pour des manifestations ou travaux de courtes durée situés sur la voie publique, le demandeur peut, après autorisation du service, prélever l'eau aux bouches de lavage ou appareils du réseau, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion. Ce dispositif est installé par le service aux frais du demandeur. Un relevé est effectué lors de sa pose puis de sa dépose à la fin de l'abonnement.

Les modalités financières propres à ces abonnements sont détaillées dans la fiche tarifaire.

Article 7. Transfert de l'abonnement

L'abonnement peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant. Un nouveau contrat est établi d'office au nom de l'occupant restant à réception de l'acte de décès ou de séparation.

Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble, d'un changement de nom d'usage de l'abonné ou d'un changement de colcataire.

Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement doit être souscrit dans les conditions du présent règlement.

Article 8. Résiliation de l'abonnement

a) Dispositions générales

L'abonnement est souscrit pour une durée illimitée. Il peut toutefois être résilié à tout moment par le titulaire, sous réserve qu'il en fasse la demande expresse auprès du service par tout moyen donnant une date certaine et en respectant un préavis de 15 jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée. Il communique le

dernier relevé d'index par le biais d'une photographie lisible permettant de lire le numéro de compteur et l'index. Le service procède à la fermeture du branchement au plus tard 1 mois après la résiliation du contrat.

La facture de clôture de compte valant résiliation du contrat ne peut être établie que si le service est en possession de la nouvelle adresse valide du demandeur.

Si l'abonné n'engage pas la démarche décrite ci-dessus, son abonnement se poursuit même s'il n'occupe plus le logement ou l'immeuble desservi ; tant que le service ne reçoit pas de demande de résiliation de sa part, l'abonné demeure donc redevable de toutes les sommes à venir (part fixe, éventuelles consommations d'un nouvel occupant ou fuites, taxes et redevances associées).

De façon générale, il appartient à l'abonné d'informer le service de tout changement dans sa situation (changement de logement, de situation familiale, cessation d'activité, etc.) pour lui permettre d'en tenir compte (clôture du compte et facturation du solde, changement de titulaire du contrat, etc.).

Pour le présent article, l'ensemble des droits et obligations définis pour l'abonné s'appliquent à l'identique pour ses ayants-droits ou les personnes qui lui sont subrogées (héritiers, liquidateur, etc.).

Résiliation sans nouvel abonné

Le propriétaire est consulté pour la suite à donner, reprise de l'abonnement à son nom, fermeture temporaire ou résiliation.

Résiliation d'office par le service d'eau

- Liquidation judiciaire, ou toute autre cause de l'arrêt définitif de l'activité de l'abonné personne morale.
- Dès que le service est informé du décès d'un abonné, il procède à la résiliation d'office et à l'interruption de la fourniture d'eau sauf demande contraire des héritiers et ayants droit.

Tout écart constaté entre l'index de résiliation et l'index relevé lors de la fermeture du branchement entrainera une facturation de cette consommation à la charge du propriétaire de l'immeuble.

b) Résiliation des contrats d'individualisation

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels le sont aussi de plein droit et le bailleur ou la copropriété souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique.

c) Résiliations unilatérales par le service

Le service est fondé à résilier unilatéralement un contrat d'abonnement dans les cas suivants :

- lorsqu'il est saisi d'une demande d'abonnement présentée par un nouvel occupant et rattachée à un compteur pour lequel il existe un abonnement non-résilié selon la procédure définie l'Article 8 ;
- lorsqu'il constate un non-respect caractérisé du présent règlement : dégradation des ouvrages, risque sanitaire, non-respect des conditions d'usage de l'eau pour des terrains nus, etc. ;
- en cas de non-respect des conventions d'individualisation dans les immeubles et ensembles collectifs : seuls sont alors résiliés les abonnements individuels ; l'abonnement collectif associé au compteur général est maintenu.

Dans tous les cas, l'index de référence retenu est celui relevé à la date de la résiliation ; il sert au service pour l'établissement d'une facture de clôture de compte. Lorsqu'une demande d'abonnement est en instance, ce même index est utilisé comme référence pour l'établissement de l'abonnement du nouvel occupant.

CHAPITRE 3. LE BRANCHEMENT

Article 9. Définition et propriété du branchement

a) Règle générale

Le branchement est le dispositif qui relie la canalisation publique de distribution à la canalisation privée assurant la distribution dans les immeubles. En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, il se compose :

- de la prise d'eau sur la canalisation publique de distribution ;
- du robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
- de la canalisation de branchement depuis la prise d'eau jusqu'au robinet avant compteur ;
- d'un dispositif de comptage, qui se compose :
 - * d'un robinet avant compteur ;
 - * d'un compteur, éventuellement équipé d'un dispositif de relevé à distance ;
 - * d'un clapet anti-retour ;

* d'un joint sur la sortie vers les installations intérieures.

Le branchement est un ouvrage public qui appartient au service, y compris lorsqu'il est pour tout ou partie situé en domaine privé. Si la partie en domaine privé est endommagée, l'usager est tenu pour responsable jusqu'à preuve du contraire.

En aval du branchement, toutes les installations et équipements (canalisations, colonnes montantes, réducteur de pression, etc.) constituent des installations intérieures privées, dont la pose et l'entretien relèvent de la seule responsabilité du propriétaire et de l'abonné.

Toutefois, le service pose le clapet anti-retour lors de la réalisation du branchement et en garantit l'installation pendant 1 an à compter de la mise en service ; au-delà, il est restitué au propriétaire et il intègre les installations intérieures.

La limite entre le branchement et le réseau intérieur de distribution constitue le point de livraison.

Un schéma en annexe illustre les termes du présent article.

b) Cas particuliers

Si le regard abritant le compteur est situé sous le domaine public, la partie publique s'étend jusqu'à la limite du domaine public et inclut tous les éléments jusqu'à cette limite (joint, canalisation).

Par dérogation à la règle générale visée au a) ci-dessus, tous les compteurs individuels et dispositifs de relevé à distance posés en domaine privé dans le cadre d'opérations d'individualisation des contrats de fourniture d'eau sont des installations publiques, quel que soit leur lieu d'implantation (local technique de pied d'immeuble, palier, gaine technique, etc.). Ils font

l'objet du même régime juridique que les compteurs ordinaires. En revanche, les colonnes montantes, gaines techniques et autres équipements de desserte situés entre le compteur général et ces compteurs individuels constituent des installations intérieures au sens du présent règlement.

Article 10. Etablissement et mise en service d'un nouveau branchement

a) Règle générale

Sauf cas particulier à la discrétion du service, il est établi un seul branchement par immeuble.

Un nouveau branchement ne peut être établi que sur demande du propriétaire. Le service détermine l'ensemble des prescriptions techniques applicables (tracé, diamètre, équipements, etc.) au vu des éléments fournis par le pétitionnaire quant à ses besoins.

Si le regard dans lequel est installé le dispositif de comptage est situé en domaine privé, il est implanté le plus près possible des limites du domaine public. Dans les immeubles collectifs, il est placé dans un espace commun. Le pétitionnaire peut demander une configuration particulière du branchement ; si elle est acceptée et accessible, il supporte alors les éventuels surcoûts induits. Le service peut toutefois refuser la demande si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation. Le tracé définitif est arrêté d'un commun accord.

Le branchement est réalisé aux frais du demandeur par le service ou par l'entreprise de son choix, sous réserve qu'elle dispose des garanties et assurances appropriées.

Dans le premier cas, l'intervention du service se déroule selon les modalités pratiques et financières fixées à Article 24b).

Dans le second cas, il appartient au demandeur, en tant que maître d'ouvrage, de déclarer les travaux au moyen d'une déclaration de projet de travaux (DT) transmise à l'ensemble des exploitants de réseaux dont les coordonnées ont été obtenues après consultation du téléservice.

Il est par ailleurs de la responsabilité de l'entreprise :

- de respecter le règlement de voirie ainsi que les prescriptions techniques fixées par le service ;
- d'adresser à chaque exploitant d'ouvrage concerné, notamment le service, une déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) en tant qu'exécutant des travaux ;
- d'obtenir, préalablement à toute intervention en domaine public, une permission de voirie et le cas échéant un arrêté de circulation.

Le propriétaire supporte seul le coût de

l'intervention de l'entreprise selon le contrat qui les lie.

En tout état de cause, même en cas de recours à une entreprise, les interventions suivantes sont assurées exclusivement par le service :

- il exécute le raccordement sur la conduite et pose les équipements suivants : robinet avant compteur, compteur, purge ;
- il effectue un prélèvement et le fait analyser par un laboratoire agréé COFRAC ;
- il contrôle la pression ;
- il procède à la mise en service du branchement et à la manœuvre des robinets de prise d'eau sur la conduite publique de distribution ;
- il contrôle la réalisation des travaux et le respect des conditions d'exécution.

Le coût de cette intervention du service est supporté par le demandeur selon les modalités pratiques et financières fixées à l'Article 24b)..

A compter de la mise en eau, l'abonné s'engage à laisser au service l'accès aux parties du branchement situées en domaine privé pour lui permettre d'effectuer à tout moment les interventions nécessaires selon les modalités définies à l'Article 11, ainsi qu'à laisser le parcours du branchement situé sur sa parcelle libre de toute construction, dallage ou plantation.

Une fois le branchement mis en service, l'utilisation de l'eau est conditionnée à la souscription d'un abonnement, selon les modalités fixées au présent règlement.

Il appartient à l'abonné de vérifier que le compteur souscrit dessert bien son logement. En cas d'erreur, le SIELL ne sera pas tenu responsable.

b) Cas particulier des lotissements et opérations groupées de construction

Afin d'assurer la desserte en eau des lotissements et opérations groupées de construction, une convention détaillée est systématiquement établie entre le service et le maître d'ouvrage. Elle définit notamment les prescriptions techniques applicables au branchement et aux réseaux d'alimentation de ces immeubles à partir de la canalisation publique et fixe les conditions dans lesquelles le service contrôle les travaux puis procède aux essais de pression avant mise en service. Les travaux sont exécutés sous la maîtrise d'ouvrage du demandeur dans le respect

de la convention, hormis la pose des compteurs et la mise en service des ouvrages qui sont effectuées exclusivement par le service.

L'éventuelle rétrocession ultérieure au service des réseaux correspondants est conditionnée au respect de la convention. A défaut, les réseaux situés en aval du compteur général d'entrée de lotissement restent privés.

Les travaux de raccordement des lotissements et opérations groupées de construction sont à la charge du demandeur selon le droit commun en vigueur (Code de l'urbanisme notamment) ; il en va de même des frais annexes (pose des compteurs, désinfection, essais, analyses, etc.) conformément au présent règlement.

c) Cas particulier d'un branchement dédié à un usage agricole ou assimilé

Un branchement peut être établi pour desservir un terrain nu en zone non-constructible à la condition qu'il soit exclusivement utilisé pour des usages d'arrosage et/ou d'abreuvement d'animaux.

Le service est autorisé à contrôler à tout moment les installations privées associées pour s'assurer du respect de cette condition. L'obstruction à l'exécution de ces contrôles et/ou l'utilisation de l'eau à d'autres fins entraînent la fermeture immédiate du branchement par le service, conformément à l'Article 22.

Article 11. Entretien du branchement

a) Règle générale

L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement situées en domaine privé.

Le service assure à ses frais l'entretien, les réparations et le renouvellement total ou partiel du branchement et de ses accessoires visés à l'Article 9 selon les besoins résultant d'un usage normal. La niche ou le regard sont toutefois entretenus et réparés par l'abonné, sauf lorsqu'il s'agit d'un regard implanté sur la voie publique. Lors de ses interventions, le service dispose de la liberté de choix des matériaux et des procédés d'exécution des travaux, et vise systématiquement à réduire autant que possible la gêne occasionnée et les dommages aux biens. Ces interventions ne comprennent pas la remise en état des aménagements de surface réalisés en domaine privé postérieurement à

l'établissement du branchement. Avant toute intervention importante, le service fournit au propriétaire un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et des conséquences prévisibles.

b) Conduite à tenir en cas de fuite

Si l'abonné constate une fuite sur le branchement ou sur ses installations en aval, il doit fermer le robinet après compteur (ou, s'il n'existe pas, le robinet avant compteur) et prévenir le service dans les meilleurs délais. Seul celui-ci est autorisé à manœuvrer la vanne sous bouche à clé. La gestion administrative et financière des fuites après compteur est assurée selon les modalités fixées à l'Article 25.

c) Partage de responsabilité

En suivant le fil de l'eau du réseau public vers l'immeuble, la responsabilité du service sur les branchements s'organise comme suit :

- lorsque le compteur est situé en domaine public : elle s'arrête avant le joint situé à l'aval immédiat du compteur ;
- lorsque le compteur est situé en domaine privé, hors de tout bâtiment : elle s'arrête au joint situé à l'aval immédiat du compteur ;
- lorsque le compteur est situé en domaine privé, à l'intérieur d'un bâtiment : elle s'arrête à la limite de ce bâtiment et inclut le dispositif de comptage situé à l'intérieur du bâtiment.
- en cas de mise en conformité du branchement, la limite privée/public est alors modifiée : le compteur

sera alors externalisé en domaine public et le réseau qui était situé en domaine public se retrouve alors situé en domaine privé. Le SIELL s'engage à remplacer à neuf tous les réseaux (cf schémas annexe 1).

Un schéma en annexe illustre ces divers cas de figure.

Cette responsabilité porte sur les interventions visées au a) ci-dessus. Elle n'englobe pas les frais d'entretien et de remise en état des installations éventuellement mises en place par l'abonné postérieurement à l'établissement du branchement ni les frais de réparation d'une dégradation résultant de la négligence ou d'une

faute de l'abonné. Lorsqu'une partie du branchement est située en domaine privé, elle est placée sous la garde et la surveillance de l'abonné. Si elle est endommagée, il est tenu pour responsable jusqu'à preuve du contraire.

Tout déplacement du service technique se révélant improductif nécessitant une intervention sur la partie privative sera facturé à l'abonné et les réparations seront à la charge de l'abonné (voir tarifs en vigueur).

Article 12. Modifications du branchement

L'abonné peut demander :

- la modification ou le déplacement d'un branchement public : si la demande est acceptée par le service, il y est donné suite selon les règles fixées à l'Article 10 (nouveau branchement) ;
- le déplacement du compteur pour le placer en limite de propriété.

Ces interventions sont réalisées par le service aux frais du demandeur, selon les montants indiqués dans la fiche tarifaire. Toutefois, si le déplacement de compteur présente un intérêt de gestion pour le service, celui-ci prend en charge la totalité des frais, dans la limite des travaux strictement liés au déplacement.

De sa propre initiative, le service peut également proposer au propriétaire le déplacement du compteur. Si celui-ci accepte, le service prend alors en charge l'intégralité du coût des travaux.

En tout état de cause, le positionnement final du regard ou de la niche abritant le compteur est déterminé d'un commun accord entre le service et le propriétaire.

A l'occasion de ces travaux, la canalisation située entre l'ancien et le nouveau compteur peut être renouvelée si cela s'avère possible et nécessaire, et sous réserve d'acceptation par le propriétaire du devis présenté par le service. Que cette canalisation soit renouvelée ou pas lors du déplacement du compteur, elle est rétrocédée au propriétaire dès l'achèvement des travaux. A compter de ce transfert, elle relève de sa seule responsabilité.

CHAPITRE 4. LE COMPTEUR

Article 14. Règles générales concernant le compteur

L'accès à l'eau est conditionné à l'existence d'un compteur d'un modèle conforme à la réglementation en vigueur. Le service en détermine les caractéristiques au vu des besoins annoncés par l'abonné.

L'emplacement du compteur, qui constitue un des éléments du branchement, obéit aux règles relatives à l'installation de celui-ci fixées à l'Article 11.

Le compteur, qui appartient au service, est un équipement public fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par lui à ses frais hormis dans les cas prévus à l'Article 16. Conformément à l'Article 10a), l'abonné lui garantit à tout moment l'accès pour ces interventions.

Il est recommandé de surveiller sa consommation d'eau par une relève hebdomadaire ou mensuelle du compteur (tout dépend de l'activité exploitée), effectuée par l'abonné lui-même et de réaliser un suivi précis de la consommation afin d'éviter la survenance d'une fuite pour laquelle l'abonné serait tenu de s'acquitter de l'ensemble du volume sur les redevances d'eau potable.

Les règles applicables au déplacement du compteur sont définies à l'Article 12 relatif aux modifications des branchements.

Article 15. Règles particulières concernant les constructions collectives

Les constructions collectives (lotissements, immeubles et ensembles) sont dotées par défaut d'un compteur général situé en limite de domaine public ou au plus près de celle-ci (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble »). Ce compteur donne nécessairement lieu à établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'Article 6a).

Dans le cadre d'une convention pour l'individualisation de la fourniture d'eau, le service installe en complément un compteur pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.). Selon la configuration des lieux, il peut être nécessaire d'installer plusieurs compteurs pour un même logement ou unité de consommation afin de comptabiliser la totalité des consommations qui s'y rattachent.

Les modalités de pose de ces divers compteurs sont définies dans la convention : lieu d'implantation, calibre, etc.

Le compteur général qui existait avant le déploiement de l'individualisation est maintenu, de même que l'abonnement qui lui est associé. Les consommations qui lui sont imputées et sont mises à la charge du titulaire de cet abonnement (bailleur, syndic, copropriété) correspondent au total des volumes qu'il mesure, déduction faite de la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Une éventuelle valeur négative sera arrondie à zéro.

Dans les constructions collectives bénéficiant déjà de l'individualisation mais dépourvues de compteur général en limite de copropriété, l'installation d'un tel compteur délimitant le domaine public est obligatoire. Cette opération est à la charge de la copropriété ou du bailleur. Le compteur ainsi posé donne lieu à l'établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'Article 6a).

Article 16. Protection et remplacement du compteur et de l'abri compteur

L'abonné met en œuvre les mesures appropriées pour assurer la protection du compteur, notamment contre les chocs et le gel, et sauf circonstances (notamment météorologiques) exceptionnelles, toute dégradation engage sa responsabilité ; les frais de réparation ou de remplacement sont alors à sa charge. Les mesures de protection contre le gel sont décrites en annexe au présent règlement.

La niche ou le regard abritant le compteur est entretenu(e) et constamment maintenu(e) dégagé(e) et propre par l'abonné, sauf lorsqu'il s'agit d'un regard implanté sur la voie publique. Si l'abri compteur est en façade, l'entretien et la protection sont à la charge de l'abonné après l'établissement d'un devis auprès du service technique ou de l'entreprise de son choix (selon les prescriptions techniques du SIELL).

Hormis les protections appropriées contre le gel, dont l'installation est de sa seule responsabilité, aucun matériau ou équipement ne doit y être installé. Seul le service est autorisé à intervenir sur le compteur. Il le remplace à ses frais

lorsqu'une anomalie de fonctionnement ne peut être réparée ou lorsqu'il a atteint sa durée normale de fonctionnement. Lors du renouvellement du compteur, un clapet anti-retour et un dispositif de relevé à distance sont systématiquement posés par le service, à ses frais. Toutefois, le remplacement du compteur est à la charge de l'abonné lorsqu'il en fait la demande en vue d'obtenir un compteur dont le diamètre est mieux adapté à ses besoins.

Il est interdit à l'abonné de déplacer le compteur, d'enlever la bague de plombage ou de procéder à quelque manipulation que ce soit. Les conséquences financières d'une dégradation résultant du non-respect de cette interdiction sont à la charge exclusive de l'abonné.

Article 17. Relevé des compteurs

Le service relève les compteurs au minimum une fois par an. L'abonné lui assure alors toutes facilités pour cela. Si le dispositif de relevé à distance n'a pu être installé du fait de l'abonné, le service procède à un relevé manuel, ce qui entraîne l'application de frais forfaitaires de déplacement dont le montant est indiqué dans la fiche tarifaire.

Si le service ne peut accéder au compteur, il dépose chez l'abonné une carte-relève pour que celui-ci effectue le relevé. Le schéma en annexe au présent règlement indique comment procéder. Si l'abonné ne la transmet pas dans les 10 jours du passage, un rendez-vous est fixé pour permettre le relevé par le service. Si le rendez-vous n'est pas honoré par l'abonné, la consommation retenue pour établir la facturation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente ou à défaut estimée *pro rata temporis* par le service par référence aux consommations annuelles suivantes.

Diamètre du compteur (en mm)	Consommation annuelle de référence (en m ³)
15	120
20	450
25-30	1 200
40	2 500
50 à 65	4 000
> 65	6 000

La régularisation des index est effectuée lors du relevé suivant.

Lorsque le compteur ne peut être relevé lors de 2 périodes consécutives, le service met en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de lui permettre de procéder au relevé. Si cette procédure demeure sans effet, le service procède à la fermeture du branchement.

Pour les abonnés dont le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'index retenu pour la facturation est automatiquement arrondi au mètre cube le plus proche (inférieur ou supérieur).

Lorsque pour une raison quelconque le compteur a cessé de fonctionner entre deux relevés, la consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente, ou à défaut *pro rata temporis* par référence aux consommations annuelles ci-dessus.

Lorsqu'à l'occasion du relevé le service détecte une surconsommation pouvant être liée à une fuite, il en informe sans délai l'abonné, selon la procédure détaillée à l'Article 25.

Article 18. Contrôle des compteurs

Le service peut procéder à ses frais à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a également le droit d'en demander à tout moment le contrôle, voire la dépose en vue d'un étalonnage par un organisme indépendant accrédité. Si lors de ce test le compteur s'avère conforme aux prescriptions réglementaires, les frais d'intervention du service et d'étalonnage sont à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, tous les frais sont supportés par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'Article 25, l'abonné peut demander au service, lorsque celui-ci l'a alerté après avoir détecté une augmentation anormale de sa consommation, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur. Dans ce cas, les règles ci-dessus s'appliquent.

CHAPITRE 5. LES INSTALLATIONS INTERIEURES DES ABONNES

Article 19. Définition

En suivant le fil de l'eau, du réseau public vers l'immeuble, les installations intérieures se composent de l'ensemble des canalisations situées en domaine privé en aval du branchement tel que défini à l'Article 9, de leurs accessoires et tous les appareils qui y sont reliés.

Toutefois, lorsque le regard abritant le compteur est situé en domaine public, elles commencent en limite de propriété.

Article 20. Règles générales

S'agissant d'équipements privés, les installations intérieures sont placées sous la responsabilité exclusive de l'abonné qui en assure également l'entretien à ses frais.

Elles sont établies et entretenues dans le respect de la réglementation sanitaire en vigueur. Elles ne doivent en aucun cas être à l'origine d'une gêne pour la distribution d'eau aux autres abonnés. Elles doivent donc être équipées de dispositifs adaptés de protection et respecter les prescriptions suivantes :

- lorsqu'il existe un robinet de puisage sur le réseau intérieur, il doit être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier ;
- les surpresseurs aspirant directement dans le réseau public sont interdits.

Par ailleurs, le service exige la pose d'un robinet après compteur, en aval du clapet anti-retour, pour permettre l'arrêt de l'alimentation en cas d'absence longue, de fuite, etc. Le robinet avant compteur étant dans le domaine public, l'abonné

ne doit pas le manipuler, sauf autorisation expresse du SIELL.

Tout raccordement direct entre les conduites d'eau potable et les installations intérieures dans lesquelles transitent les eaux usées et les eaux brutes est également interdit.

Si les installations intérieures présentent un risque pour le fonctionnement normal de la distribution publique et/ou du branchement, le service peut fermer le branchement jusqu'à ce que l'abonné fasse la démonstration que le danger est écarté.

Article 21. Rétrocession des installations privées des lotissements et opérations groupées de construction

Sur demande des propriétaires ou de leurs représentants, les installations privées des lotissements ou opérations groupées de construction sont susceptibles d'être intégrées au domaine public. Seuls sont alors concernés les ouvrages situés entre les limites de propriété des parcelles individuelles et le réseau public, c'est-à-dire les canalisations sous voirie privée et leurs éventuels accessoires et équipements associés (surpresseurs, etc.).

En tout état de cause, cette rétrocession est conditionnée :

- à l'établissement d'un état des lieux par le service, afin de déterminer l'état du patrimoine concerné et de définir les éventuelles adaptations nécessaires préalablement à la rétrocession ;
- à la pose par le service d'un compteur individuel neuf pour chaque lot ou immeuble ;
- à la souscription d'un abonnement pour chacun de ces compteurs ;
- à l'établissement d'une servitude permettant aux agents du service d'intervenir dans des conditions adaptées sur les canalisations postérieurement à la rétrocession si celle-ci ne s'est pas accompagnée d'une rétrocession des voies de circulation.

Tous les frais de mise en conformité avec le présent règlement des installations pour lesquelles la rétrocession est sollicitée sont à la charge exclusive des demandeurs.

Article 22. Utilisation d'autres ressources que le réseau de distribution publique

Tout abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (eau de pluie, forage, puits, eau brute) doit en faire la déclaration en Mairie.

Toute connexion entre ces installations et celles alimentées par de l'eau provenant de la distribution publique est interdite.

Le service procède aux frais de l'abonné au contrôle des installations privatives de distribution de l'eau issue de ces ressources. Si ces installations présentent un risque de contamination de l'eau circulant dans le réseau public, le service enjoint à l'abonné de mettre en

œuvre les mesures de protection nécessaires ; si celui-ci ne les exécute pas dans le délai imparti, le service peut procéder à la fermeture du branchement.

Le service se réserve le droit de procéder au contrôle de ces installations privatives, même non-déclarées, s'il a connaissance de leur existence ou s'il en a une forte présomption. Si l'utilisation d'une ressource autre que le réseau de distribution publique est avérée, le coût du contrôle est à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, le coût est supporté par le service.

CHAPITRE 6. TARIFS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

Article 23. Fixation des tarifs

Les tarifs appliqués pour la fourniture d'eau et pour l'ensemble des prestations et interventions du service sont fixés par le conseil communautaire après avis du conseil d'exploitation de la régie.

Une fiche complète des tarifs est remise lors de la souscription d'un abonnement ; elle est communicable à tout moment à toute personne qui en fait la demande. Les tarifs ainsi indiqués ne sont applicables que jusqu'à la prochaine modification qui s'applique de plein droit.

Avant toute intervention autre que la fourniture d'eau, le service communique à l'abonné les tarifs en vigueur et établit un devis lorsque des travaux sont nécessaires. Ils ne sont ensuite exécutés qu'une fois le devis signé par l'abonné.

Article 24. Règles générales concernant les paiements

a) Paiement de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau fait l'objet de facturations semestrielles qui interviennent respectivement en juillet et en décembre. Chaque facture comprend :

- une part fixe payable d'avance sur la base d'un tarif semestriel dont le montant est lié au diamètre du compteur, exprimée en € HT / période ;
- une part proportionnelle au volume d'eau consommé au cours du semestre écoulé, exprimée en € HT / m³ et payable à terme échu : elle est basée un semestre sur deux sur 50% de la consommation de l'année précédente (ou, en l'absence de référence, sur la moyenne pour un abonné de même profil), puis le semestre suivant sur le relevé du compteur, sauf dans les cas

d'impossibilité de relevé visés à l'Article 17. Dans ce dernier cas il sera facturé la consommation de l'année précédente (ou, en l'absence de référence, sur la moyenne pour un abonné de même profil),

- les redevances de l'Agence de l'eau pour préservation de la ressource et pour pollution domestique, basées sur le volume facturé et exprimée en € HT / m³ ;
- la TVA selon le taux en vigueur.

Lorsque, dans le cadre d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, il est installé plusieurs compteurs pour une même unité d'habitation en raison de contraintes techniques, il n'est appliqué qu'une seule part fixe et l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants-droits restent redevables des sommes dues au service aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement selon la procédure fixée à l'Article 8. Il en va de même pour les administrateurs judiciaires ou les mandataires liquidateurs en cas de difficultés d'une entreprise abonnée du service.

b) Paiement des autres prestations assurées par le service

Pour tous les branchements neufs, le service établit un devis détaillé une fois ses caractéristiques définies d'un commun accord avec le demandeur dans les conditions définies à l'Article 10. Tous les prix unitaires sont indiqués dans la fiche tarifaire.

Le commencement des travaux est conditionné à l'acceptation du devis et au paiement d'un acompte de 70 %. Le solde est dû à l'achèvement des travaux et conditionne la mise en service du branchement. Le devis est valable trois mois.

Après acceptation, le demandeur dispose de douze mois pour permettre la pose effective du branchement. Au-delà, le devis est annulé et l'acompte restitué.

Pour les autres prestations et interventions du service donnant lieu à facturation (ex : contrôle de compteur demandé par l'abonné dans les conditions définies à l'Article 18), le paiement est effectué en intégralité après l'exécution de la prestation, selon les montants indiqués dans la fiche tarifaire.

c) Délais de paiement

Le paiement de la fourniture d'eau et de toute prestation ou intervention du service donnant lieu à facturation est dû au plus tard à la date d'exigibilité figurant sur les factures.

Le recouvrement est assuré par le SGC Cœur d'Hérault. En cas de non-respect des délais de paiement, l'abonné s'expose à des frais, et le cas échéant à des mesures complémentaires (saisie, poursuites). En tout état de cause, à défaut d'un paiement dans un délai de 3 mois à compter de la délivrance de la facture, la part variable est majorée de 15,27% la première année et de 21,26% à compter de la deuxième année.

Afin d'éviter un retard dans l'acheminement des factures, il appartient à l'abonné d'informer le service de tout changement ou modification de l'adresse de facturation.

Si un abonné bénéficiant d'un contrat de prélèvement automatique connaît 2 incidents de paiement au cours d'une même année civile, le service met un terme à ce mode de paiement et l'en informe ; il se voit par la suite appliquer la règle de droit commun fixée au a) ci-dessus. La première facture semestrielle suivante procède à la régularisation en tenant compte des sommes déjà réglées.

d) Difficultés de paiement

Si l'abonné est confronté à des difficultés de paiement, seul le comptable assignataire (SGC Cœur d'Hérault à Clermont l'Hérault) est habilité à octroyer un délai de paiement. Toutefois, cet octroi ne peut intervenir qu'à partir du moment où la date limite de paiement est dépassée et que le titre de recettes exécutoire, émis par le service des eaux pour le recouvrement de la dette non réglée, a été pris en charge par le comptable. A partir de ce moment-là, les usagers doivent prendre contact avec

Le SGC Cœur d'Hérault pour s'accorder sur un mode de régularisation de la somme due.

Il peut solliciter le service afin d'être orienté vers les services sociaux compétents pour lui permettre de bénéficier des dispositifs d'aide en vigueur.

e) Délai de prescription

A compter du relevé des compteurs, le service dispose de 2 ans pour émettre ou corriger les factures des abonnés domestiques et de 5 ans

pour celles des autres abonnés. A compter de la prise en charge de ces titres, le Trésor public dispose d'un délai de 4 ans pour mettre en œuvre les procédures correspondantes afin de procéder à leur recouvrement, quel qu'en soit le redevable.

Le redevable dispose quant à lui de 2 mois à compter de la réception de la facture former un recours gracieux auprès du président de la Communauté un recours contentieux auprès du tribunal compétent.

Les modalités de calcul, de suspension et d'interruption de ces divers délais de prescription sont celles de droit commun.

[Article 25. Règles particulières concernant les surconsommations et les fuites après compteur](#)

a) Dans les locaux d'habitation

Lorsque le service constate une augmentation anormale de la consommation d'un local d'habitation, il en informe sans délai l'abonné et lui précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écèlement de sa facture selon les modalités détaillées ci-dessous. L'augmentation de la consommation est jugée anormale lorsque le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé de compteur est supérieur au double de la consommation moyenne de l'abonné des trois dernières années pour les mêmes périodes de facturation (ex : même semestre).

Si cette augmentation est due à une fuite sur une canalisation après compteur et non pas sur un appareil ménager ou un équipement sanitaire ou de chauffage, l'abonné peut bénéficier d'un écèlement de sa facture : il doit en faire la demande au service, en lui présentant une attestation d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation. Ce document doit être remis dans le mois qui suit l'information initiale.

Dans ce cas, le volume retenu pour établir sa facture est corrigé : il correspond au double de sa consommation moyenne des périodes équivalentes sur les trois dernières années. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur.

Dans le cas d'un nouveau local d'habitation (pour lequel aucun historique de consommation ne peut donc être établi), le service des abonnés prendra comme référence les moyennes de consommation de logements similaires (moyennes régionales).

Toutefois, dans le cadre de l'instruction de la demande, le service peut procéder au contrôle des installations intérieures de l'abonné. S'il estime qu'elle n'est pas recevable, il l'en informe dans le mois qui suit le dépôt du dossier en lui précisant les motifs du rejet. Si l'abonné s'oppose à l'exécution du contrôle, sa demande est rejetée. Dans ces deux cas, le service procède à la mise en recouvrement sur la base de l'assiette initialement relevée.

Si l'abonné ne détecte aucune fuite après compteur susceptible d'expliquer l'augmentation anormale de sa consommation, il peut demander au service, dans le mois qui suit l'information visée au premier alinéa, de procéder à la vérification du bon fonctionnement du compteur.

Si ce contrôle met en évidence un défaut de fonctionnement, l'abonné bénéficie de l'écèlement de sa facture selon les modalités visées au troisième alinéa, et le coût des tests est supporté par le service qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. Dans le cas contraire, l'abonné est tenu au paiement de la totalité du volume consommé tel qu'il ressort du relevé du compteur, ainsi que des frais de contrôle du compteur. La tolérance de l'exactitude de ces tests est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Un schéma de la procédure de traitement de ces situations figure en annexe au présent règlement.

b) Dans les autres locaux

En cas de surconsommation dans un autre type de local, l'abonné peut présenter un recours gracieux auprès du service en vue de solliciter un écèlement. Contrairement aux abonnés occupant des locaux d'habitation, il ne bénéficie d'aucun droit en ce sens.

[Article 26. Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers](#)

Dans les immeubles collectifs, les lotissements et les ensembles uniquement desservis par un compteur général et faisant l'objet d'un abonnement collectif, il est facturé autant de parts fixes que de lots, logements ou unités de consommation (bureau, commerce, etc.).

Dans le cadre des conventions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque abonné est redevable d'une part fixe dont le montant est lié au diamètre du compteur dont il dispose. Lorsque pour des raisons techniques une unité

d'habitation doit être desservie par plusieurs compteurs, il n'est facturé qu'une seule part fixe l'assiette de facturation est égale à la somme des index de ces divers compteurs.

Article 27. Dispositions financières pour la souscription et la résiliation d'un abonnement

a) Souscription

La souscription d'un abonnement donne lieu à la facturation de la part d'abonnement calculée *pro rata temporis* jusqu'à la prochaine campagne de facturation du service.

b) Résiliation

Lors de la résiliation d'un abonnement, qu'elle soit demandée par l'abonné ou exécutée unilatéralement par le service, il est établi une facture de clôture du compte de l'abonné, au vu de l'index du compteur relevé lors de la fermeture du branchement et sous réserve de la communication d'une nouvelle adresse valide.

Cette facture vaut résiliation de l'abonnement et comprend :

- le montant des consommations comptabilisées depuis la facture précédente ;
- le remboursement de la part d'abonnement restant jusqu'à la prochaine campagne de facturation du service, calculée *pro rata temporis*.

Le paiement de cette facture par l'abonné ne le libère pas des autres sommes éventuellement dues et non-encore acquittées (ex : arriérés sur des factures antérieures).

CHAPITRE 7. PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

Article 28. Interruption de la fourniture

De façon exceptionnelle, l'alimentation en eau peut être temporairement suspendue suite à des événements exceptionnels (gel, inondations, incendie, casse, pollution, etc.) ou à l'occasion de travaux. Lorsque ces travaux sont prévisibles, le service avertit les abonnés concernés au minimum 48 heures à l'avance par tous moyens appropriés.

Quelle que soit la cause de la suspension, le service s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour en limiter la durée et réduire la gêne occasionnée aux abonnés.

Il appartient aux abonnés de prendre les mesures nécessaires destinées à éviter tout dommage à leurs appareils et équipements privés dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau. La remise en eau par le service pouvant intervenir sans préavis, les abonnés sont en outre invités à garder leurs robinets fermés tout le temps de la suspension.

Si la suspension de la distribution n'est pas due à un cas de force majeure et dure plus de 48 heures consécutives, le service applique sur la prochaine facture une réduction du montant de la part fixe *pro rata temporis*.

Article 29. Variations de pression

Le service s'engage à fournir une pression de distribution en permanence compatible avec les usages normaux et habituels de l'eau, des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal. Le service est dégagé de cet engagement en cas de circonstances exceptionnelles (utilisation des poteaux incendie, casses, pannes d'électricité, force majeure).

Il appartient à l'abonné de s'informer auprès du service de la pression du réseau de distribution à son point de raccordement afin d'adapter ses équipements et installations intérieures à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteurs de pression ou de surpresseurs.

CHAPITRE 8. DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 30. Opposabilité du règlement

Il est remis un exemplaire du règlement lors du dépôt des demandes de branchement ou des souscriptions d'abonnements. Il est également tenu à disposition dans les locaux du service.

Il lie le service et ses abonnés et crée entre eux des droits et obligations réciproques. Il n'est en revanche pas opposable aux tiers. Dans certains cas, notamment pour ce qui concerne les travaux et interventions sur les ouvrages (création et modification de branchements, déplacement de compteurs, etc.), l'accord du propriétaire est indispensable. Lorsqu'il n'est pas lui-même l'abonné, seul interlocuteur engagé vis-à-vis du service par le présent règlement et par le contrat d'abonnement, son accord écrit est requis préalablement à toute intervention.

Article 31. Non-respect du règlement

Le non-respect des dispositions du présent règlement entraîne l'application des mesures détaillées dans les précédents articles (recouvrement forcé, résiliation unilatérale de l'abonnement, mise hors service du branchement, etc.).

Sans préjudice de ces mesures, le service se réserve le droit d'engager les poursuites appropriées s'il constate des actes susceptibles de lui causer un préjudice, tels que la modification ou la dégradation des ouvrages publics (branchement, compteur, etc.), le piquage sur les canalisations publiques, le vol d'eau, etc.

Article 32. Litiges et voies de recours

En cas de réclamation, l'abonné peut saisir le service par courrier ou courriel, en accompagnant sa demande de tout justificatif utile. S'il juge la réponse insatisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 2 mois, il peut saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution amiable à ce différend. Les modalités de saisine et le processus de traitement des dossiers sont décrits sur le site du Médiateur : <http://www.mediation-eau.fr>.

Article 33. Traitement et protection des données personnelles

Le service met en œuvre les mesures d'organisation et de sécurité adéquates afin d'assurer un traitement des données personnelles conforme à la loi informatique et libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD). La nature des données collectées, l'usage qui en est fait ainsi que les droits des abonnés sont détaillés en annexe au présent règlement.

Article 34. Approbation et modification du règlement

Le présent règlement, adopté par le conseil communautaire après avis du conseil d'exploitation de la régie entre en vigueur le 1^{er} janvier 2023 et abroge le précédent.

Toute modification ultérieure n'entrera en vigueur qu'après avoir été portée à la connaissance des abonnés.

Article 35. Application du règlement

Le personnel du service et le SGC Cœur d'Hérault, comptable de la régie, sont chargés chacun pour ce qui le concerne de l'application du présent règlement, sous l'autorité du Président de la communauté.

ANNEXES

Annexe 1. Schéma d'un branchement et règles de partage de responsabilité entre le service et l'abonné

Annexe 2. Modalités de protection du compteur contre le gel

Annexe 3. Procédure en cas d'augmentation anormale de la consommation dans un local d'habitation

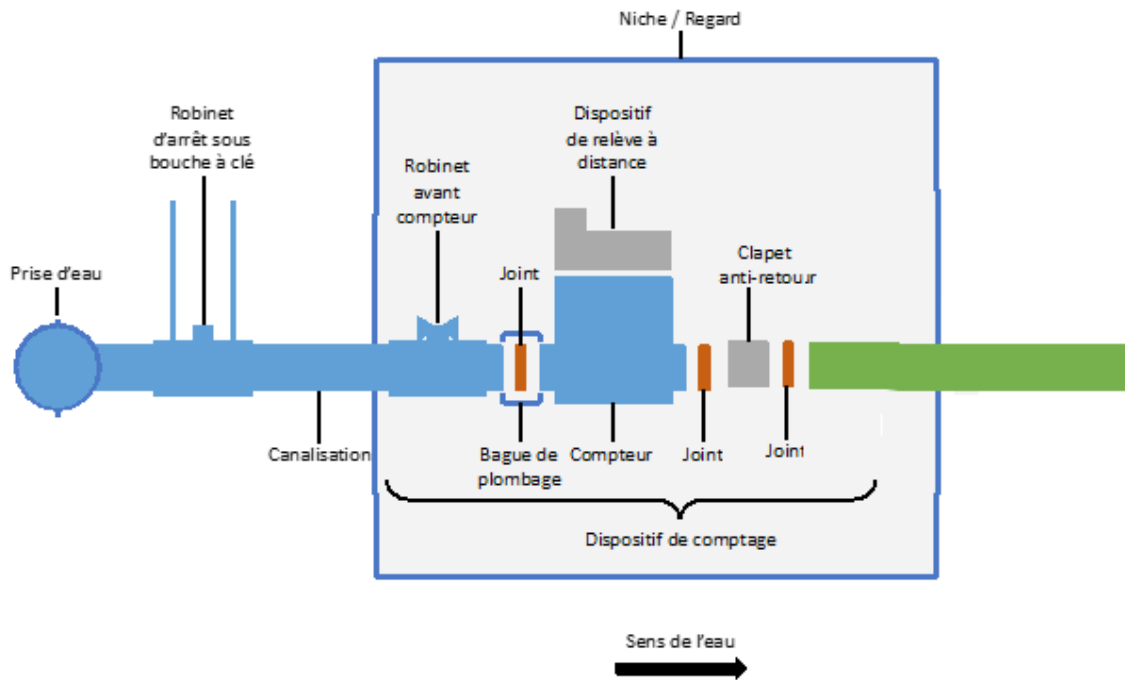
Annexe 4. Collecte et traitement des données personnelles

Annexe 5. Dispositions spécifiques pour les abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé

Annexe 6. Comment relever l'index sur le compteur

Annexe 1. Schéma d'un branchement

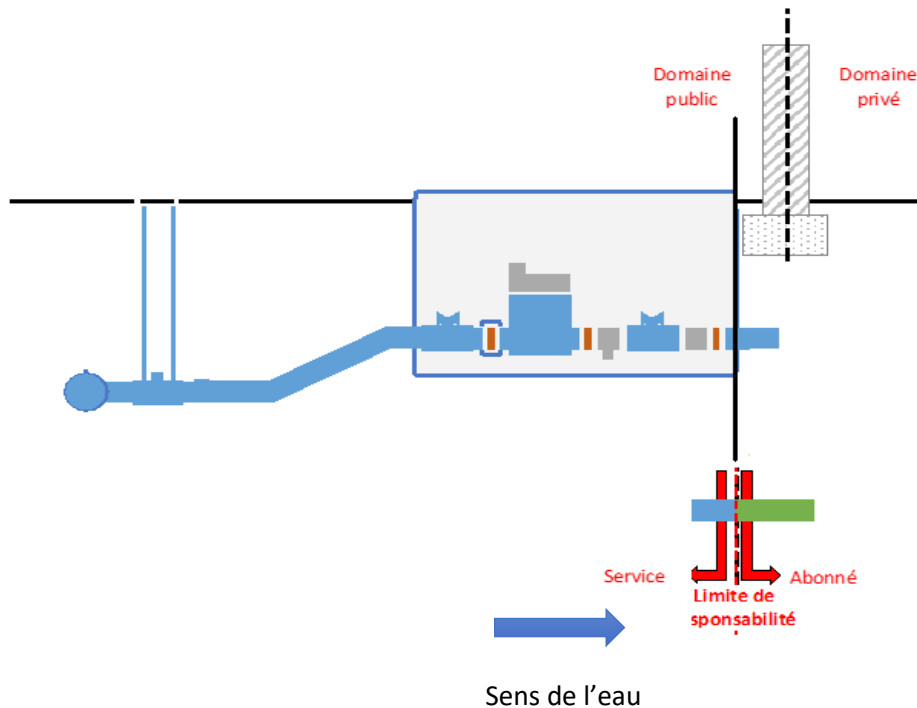
Le schéma ci-dessous illustre un branchement tel que défini à l'article 9.



Partage de responsabilité entre le service et l'abonné (Article 11c)

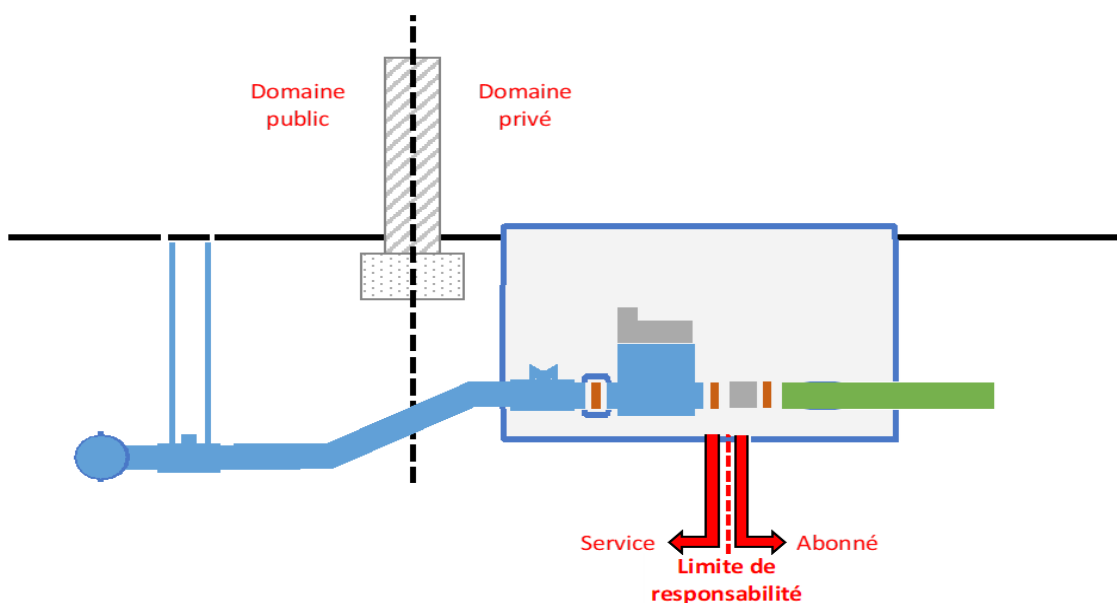
Cas 1 : le compteur est situé en domaine public

La responsabilité du service s'arrête au compteur en limite aval du joint après compteur.
La responsabilité du service s'arrête à la limite de propriété



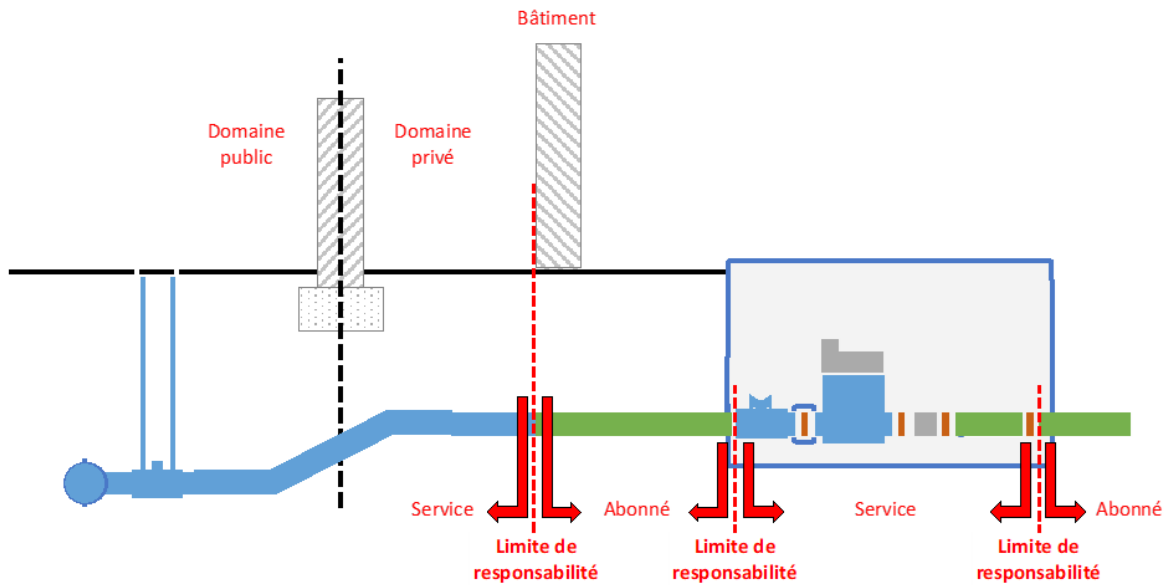
Cas 2 : le compteur est situé en domaine privé, hors de tout bâtiment

La responsabilité du service s'arrête au joint situé à l'aval immédiat du robinet après compteur



Cas 3 : le compteur est situé en domaine privé, à l'intérieur d'un bâtiment

La responsabilité du service s'arrête à la limite de ce bâtiment et inclut le dispositif de comptage situé à l'intérieur



Annexe 2. Modalités de protection du compteur contre le gel

Le compteur d'eau est placé sous la responsabilité de l'abonné (Article 16). Il est important de bien le protéger, notamment contre le gel.

Le compteur

Si le compteur est dans une niche ou un regard à l'extérieur

- Isoler les parois de la niche ou du regard ainsi que sa porte ou son couvercle à l'aide de plaques de polystyrène ou autre isolant. Ce dispositif protège également le compteur contre les chocs.
- Bien veiller à ce que la niche ou le regard soit parfaitement fermé (porte, capot en bon état).

Attention : des matériaux comme le papier, la laine de verre ou le tissu absorbent et conservent l'humidité. Ils pourraient donc provoquer des dégradations en cas de gel.

Ne pas utiliser de feuilles mortes ou de paille qui se décomposent et encombrent le regard de déchets, rendant difficiles les interventions sur le compteur et ses accessoires.

Si le compteur est dans un bâtiment

Même dans une cave ou un garage, le compteur peut être dégradé par grand froid si la pièce n'est pas maintenue « hors gel ». Il doit donc également être protégé, avec du polystyrène ou de la laine de verre (sauf si le local est humide), ainsi que des courants d'air.

Les canalisations

Que le compteur soit dans une niche, un regard ou dans un bâtiment, il est également utile de protéger les canalisations non-enterrées avec une gaine isolante.

Si la période de gel se prolonge

Laisser couler un mince filet d'eau à l'un des robinets afin d'assurer une circulation constante dans le réseau d'eau (procédé à n'utiliser que pour de courtes périodes).

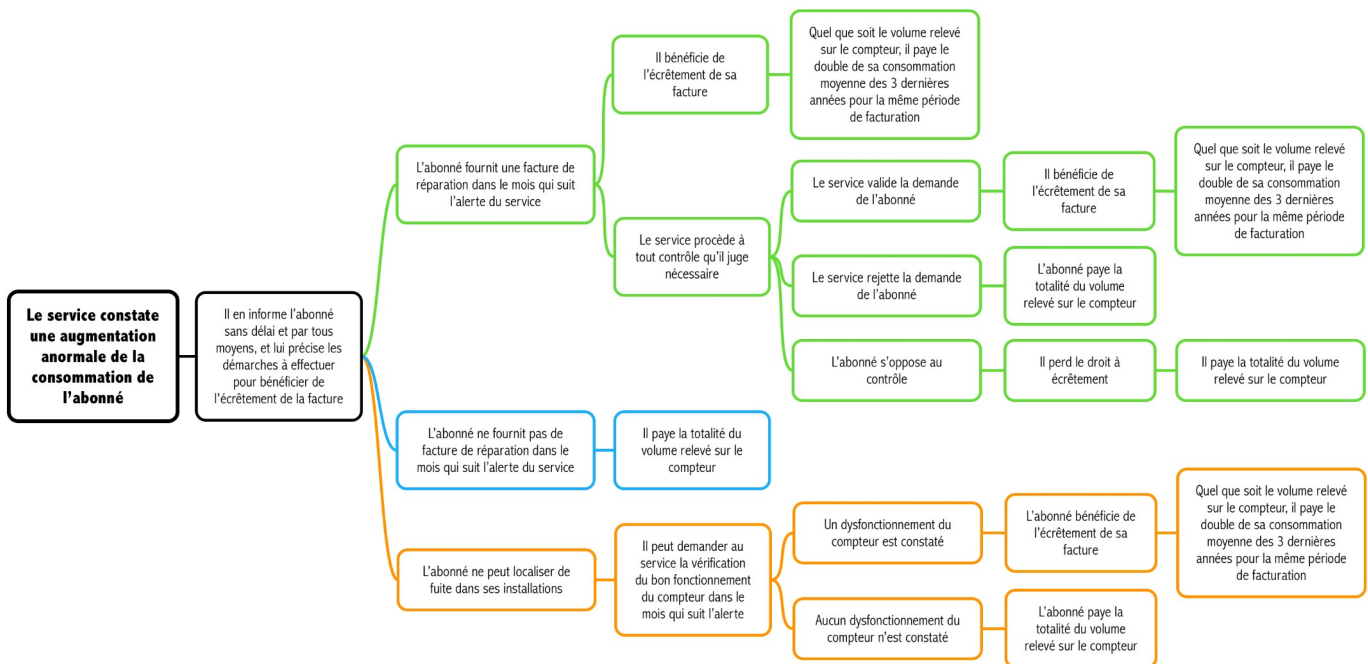
En cas de gel des installations

Couper l'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel.

Dégeler délicatement l'installation à l'aide d'un sèche-cheveux. Ne pas utiliser d'eau chaude ou de flammes.

Annexe 3. La procédure en cas d'augmentation anormale de la consommation dans un local d'habitation

En cas d'augmentation anormale de sa consommation due à une fuite après compteur sur une canalisation enterrée, l'occupant d'un local d'habitation peut bénéficier de l'écrêtement de sa facture selon les modalités suivantes.



Pour le descriptif détaillé de la procédure, se reporter à l'Article 25a).

Annexe 4. Collecte et traitement des données personnelles

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public, la régie des eaux du SIELL peut être amenée à recueillir des données à caractère personnel directement auprès de ses abonnés. Elle veille à ne collecter et à ne traiter que des données pertinentes, adéquates, limitées et strictement nécessaires. Elle prend en outre toutes les dispositions utiles pour assurer l'exactitude des données collectées et leur mise à jour le cas échéant.

Le traitement et la conservation de ces données sont assurés sous la responsabilité du Président de la Communauté de communes du Lodevois Larzac.

1. Quelles données sont collectées ?

A. Les données suivantes, qui sont indispensables pour l'exécution du service, sont obligatoirement recueillies lors de la souscription d'un abonnement :

- auprès de tous les abonnés personnes physiques :
 - o nom, prénom, date de naissance (afin de prévenir les cas d'homonymie) et adresse des abonnés ;
 - o adresse du compteur d'eau si elle est différente de l'adresse personnelle des abonnés ;
- auprès des abonnés dialysés à domicile, qui requièrent une vigilance particulière de la part du service : numéros de téléphone (fixe et portable).

Au fil de l'exécution des abonnements, la régie collecte les consommations et les données liées aux paiements.

B. Par ailleurs, les abonnés sont invités à fournir les données suivantes afin de bénéficier de services personnalisés rendus par la régie :

- numéro de téléphone portable pour que la régie puisse leur envoyer des messages par SMS : événements sur le réseau (ex : coupure, crise...), retards de paiement, dates de passage pour relever les compteurs... ;
- adresse électronique pour accéder à leur espace personnel en ligne, pour recevoir les factures sous format dématérialisé, pour être informés des événements sur le réseau et plus largement pour échanger avec la régie ;
- coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier d'un paiement mensualisé ou par prélèvement bancaire.

La communication de ces données peut intervenir à tout moment.

2. Quelle utilisation la régie fait-elle des données collectées ?

Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes.

- Gestion de la demande de raccordement
- Gestion du contrat d'abonnement
- Facturation et recouvrement
- Communication avec les abonnés sur tout événement lié au service
- Gestion des sinistres, des contentieux et impayés
- Administration et gestion du réseau et des services
- Mise à disposition de l'espace personnel en ligne
- Etudes statistiques internes
- Suivi de la métrologie des compteurs d'eau

3. Quelle protection des données la régie assure-t-elle ?

La régie a défini des mesures techniques et organisationnelles permettant de protéger les données à caractère personnel de façon appropriée selon leur nature, l'étendue du traitement et leur accessibilité : chiffrement des données, flux sécurisés, restriction des droits d'accès, utilisation d'identifiants et de mots de passe, etc.

La régie ne communique les données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités, en fonction de la finalité poursuivie. Selon les cas, il peut s'agir :

- de son personnel ;
- de ses prestataires, qui s'engagent par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et sont soumis à une obligation de confidentialité. Il s'agit principalement du développeur du logiciel de facturation ou du gestionnaire de l'espace personnel en ligne ;
- des organismes publics ainsi que des autorités judiciaires ou administratives dans le cadre des obligations légales et réglementaires pesant sur le service.

En aucun cas les données ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère mission d'intérêt public du service.

4. Pendant combien de temps la régie conserve-t-elle les données personnelles collectées ?

La régie conserve les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A pendant toute la durée des contrats la liant aux abonnés puis, lorsqu'ils sont résiliés, jusqu'à l'extinction de la totalité des créances liées à leur exécution.

Les données visées au point 1B sont conservées 4 ans après la résiliation des contrats.

5. Quels sont les droits des abonnés sur les données les concernant ?

Les abonnés peuvent à tout moment demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant, ainsi que leur rectification, leur effacement, la limitation ou l'interdiction d'un ou plusieurs traitements particuliers de données, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et sous réserve que cela ne contrevienne pas à la bonne exécution des contrats les liant à la régie ou au respect des obligations légales. Cela ne peut donc pas concerner les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A.

S'ils estiment que les données les concernant ne sont pas traitées conformément à la réglementation en vigueur, les abonnés disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (<http://www.cnil.fr>).

Pour toute demande d'information relative à la protection des données à caractère personnel, le Délégué à la protection des données de la régie peut être contacté à l'adresse suivante : dpd@cdg34.fr.

Cas particulier des compteurs équipés de dispositifs de relevé à distance

La régie a entrepris l'installation systématique sur les compteurs de dispositifs de radiorelevé des consommations afin de simplifier et de fiabiliser les relevés, ainsi que d'optimiser la gestion du réseau de distribution.

Ces dispositifs collectent uniquement les données de consommation globale de l'ensemble des locaux desservis par chaque compteur équipé (logement individuel, immeuble collectif...). Ils ne recueillent aucune donnée d'usage (ex : pas d'information sur l'utilisation des appareils ménagers) ni aucune information personnelle (ex : nom, adresse...).

Les données transmises par les dispositifs sont chiffrées depuis le compteur jusqu'au système d'information de la régie. Les informations ainsi collectées sont volontairement limitées et peu exploitables pour toute personne étrangère au service. Elles se limitent :

- à un identifiant émetteur (un numéro de module radio) ;
- au relevé d'impulsion ;
- à des informations sur le fonctionnement du compteur.

L'affectation de la donnée à l'abonné n'est faite que par corrélation dans le système informatique de la régie.

Les données ainsi recueillies font l'objet d'un double traitement :

- pour les besoins propres de la régie : connaissance des consommations individuelles pour la facturation, détection de dysfonctionnement des compteurs, étude des consommations collectives des abonnés, amélioration du rendement du réseau de distribution... ;
- pour l'information des abonnés : mise à disposition sur un espace personnel en ligne sécurisé, alerte en cas de surconsommations.

Annexe 5. Dispositions spécifiques pour les abonnements pour des appareils de lutte contre les incendies en domaine privé

Principes généraux

En complément de sa mission principale et prioritaire de desserte en eau potable des abonnés, le service peut participer à assurer la défense incendie privée en accordant des abonnements spécifiques, sous réserve que cela n'ait aucune incidence sur le bon fonctionnement du réseau public d'alimentation et distribution de l'eau potable. La priorité accordée à la satisfaction des besoins des abonnés peut donc être incompatible avec les nécessités liées à la défense incendie privée, et le service ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles conséquences préjudiciables.

Toute consommation d'eau au titre des abonnements au service incendie à usage privé est conditionnée à la souscription d'un abonnement dédié selon les modalités décrites dans le présent règlement et donne lieu à facturation selon la tarification en vigueur.

Prescriptions techniques

Le réseau privé d'incendie est desservi par un branchement spécifique, dimensionné et établi par le service aux frais du demandeur. Les caractéristiques sont définies au cas par cas, mais il est a minima équipé :

- d'un compteur de diamètre adapté, fourni en location par le service ;
- d'un filtre agréé pour l'incendie ;
- d'un dispositif de protection sanitaire du réseau d'eau potable ;
- d'une vanne d'arrêt après compteur.

Le branchement ainsi établi est strictement réservé à la défense incendie privée et constitue l'unique alimentation des poteaux, bouches d'incendie et installations automatiques associés.

Les poteaux incendies ils ne peuvent être ouverts qu'en cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie.

Les robinets d'incendie armés sont alimentés par une canalisation spécifique, distincte des autres canalisations de l'immeuble et exempte de tout orifice de puisage destiné à un autre usage que le secours contre l'incendie.

Toute communication entre les installations spéciales de défense incendie et les installations intérieures utilisées pour l'alimentation générale est interdite.

Le service se réserve le droit de refuser la souscription d'un abonnement et la pose d'un compteur sur des installations non-conformes à ces dispositions.

Hormis le compteur, l'entretien et le maintien en bon état de fonctionnement des installations de défense incendie privée relève exclusivement de leur propriétaire.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à gueule bée par écoulement libre de l'eau en extrémité de la conduite, sans organe régulateur (vanne, robinet...). Il ne peut en aucun cas, pour augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau public.

L'abonné informe le service préalablement à toute modification de ses installations de défense incendie privée. Les éventuelles prescriptions techniques nouvelles imposées par le service sont à la charge de l'abonné.

Essais des installations privées

Lorsque l'abonné effectue des essais, il avertit le service au minimum 48 heures à l'avance.

Le service peut lui imposer des créneaux horaires ou des jours déterminés afin d'éviter une perturbation de la distribution chez les autres abonnés et sur le réseau public.

Contrôles par le service

Le titulaire de l'abonnement laisse à tout moment l'accès au service pour procéder à l'entretien et au renouvellement du compteur et contrôler les équipements.

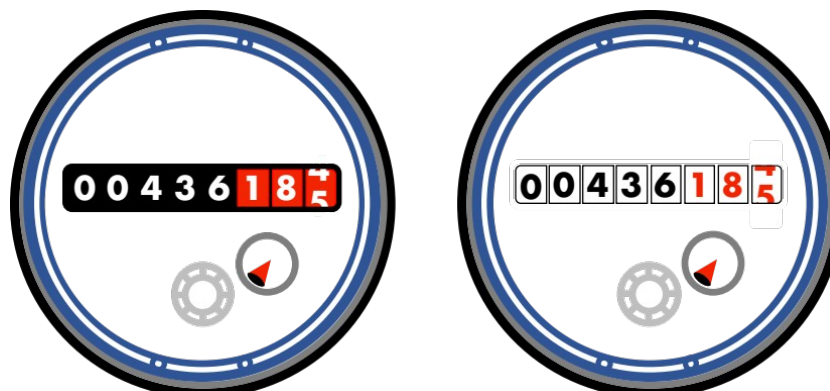
Lorsqu'à l'occasion d'un contrôle le service constate que ces dispositifs ont été rompus sans qu'il ait été informé d'essais ou d'une intervention de lutte contre un incendie, il est facturé une consommation estimée selon le barème défini à l'Article 17.

Le non-respect des règles et prescriptions définies ci-dessous peut donner lieu à la résiliation unilatérale de l'abonnement par le service selon les modalités prévues au présent règlement et à la fermeture de la prise d'eau en domaine public.

Annexe 6. Comment relever l'index sur le compteur

L'index est la valeur utilisée pour la facturation. Il est mesuré en mètres cubes.

Selon les modèles de compteurs, il correspond aux **chiffres sur fond noir** ou aux **chiffres en noir**.



➤ Ici l'index est de 436 m³.

Les chiffres **sur fond rouge** ou **en rouge** indiquent les litres.

Ils ne sont pas reportés sur la facture, qui est établie en mètres cubes, mais peuvent aider à surveiller la consommation au quotidien

L'index est normalement relevé par le personnel du service, mais parfois par l'abonné (ex : en cas d'impossibilité pour le personnel d'accéder au compteur).