

ALES AGGLOMERATION

RÉGIE DES EAUX DE L'AGGLOMÉRATION ALÉSIENNE

Règlement du service de l'eau potable

===

CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GENERALES

Article 1. Périmètre et objet du règlement

Le présent règlement définit les conditions et modalités suivant lesquelles la fourniture de l'eau potable est assurée, sur le territoire de la Communauté Alès Agglomération, par la régie dotée de l'autonomie financière dénommée « Régie des Eaux de l'Agglomération Alésienne ».

Il définit les prestations assurées par le service de distribution de l'eau ainsi que les engagements, droits et obligations respectifs de la Régie des Eaux de l'Agglomération Alésienne et de ses abonnés et usagers du service (propriétaires, locataires, aménageurs, syndicats de copropriété, particuliers, professionnels, collectivités, etc).

La Régie des Eaux de l'Agglomération Alésienne, également désignée sous le terme « Exploitant » dans le présent règlement, est la structure qui à la fois exploite les installations de distribution d'eau potable et assure la gestion des abonnés et usagers sur le territoire de 59 communes membres de la Communauté Alès Agglomération au 1^{er} janvier 2020 (60 communes membres au 01/01/2021 par l'intégration de la commune de Saint Martin de Valgagues).

Dans le présent règlement, les dispositions et actions relatives à l'Exploitant pourront s'appliquer à son prestataire éventuel, notamment pour ce qui concerne les travaux, la relève et le remplacement des compteurs.

Un document cartographique présentant le territoire d'application du présent règlement de service est en annexe.

Article 2. Engagements de l'Exploitant vis-à-vis des abonnés

L'Exploitant prend les engagements suivants :

- 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 mesures de restriction imposées par les collectivités ou le préfet et 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 des abonnés 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 (partie publique) ;
- la gestion du fichier des abonnés dans le respect des règles en vigueur et la possibilité d'exercer leur droit d'accès à toutes les informations les concernant.

En cas de contestation dans le cadre de l'exécution du service à laquelle il n'a pu être trouvé de règlement directement entre l'abonné et la régie, et en vue d'assurer autant que possible un règlement amiable des litiges, l'abonné peut saisir le Médiateur de l'eau (<http://www.mediation-eau.fr>), instance indépendante officiellement référencée par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation.

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 l'Exploitant pour la fourniture d'eau et 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 l'Exploitant 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 ;
- l'obligation d'accorder à tout moment toutes facilités au personnel de l'Exploitant 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 l'Exploitant est conditionnée :

- à la souscription d'un abonnement, accordé à tous les occupants de bonne foi d'immeubles d'habitation ou professionnels ;
- à la desserte du logement ou de l'immeuble par un dispositif de comptage et un branchement au réseau public conformes aux prescriptions 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

Pour accéder au service de l'eau, l'utilisateur doit souscrire un contrat d'abonnement.

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

Si l'abonnement est souscrit dans les locaux de l'Exploitant, l'eau est fournie dans le délai maximal de 72 h ouvrées sous réserve de l'existence d'un branchement définitif préexistant et régulier, conforme aux prescriptions du présent règlement.

En cas de souscription sans déplacement du demandeur, l'Exploitant lui transmet à sa demande un formulaire de souscription de contrat, le présent règlement du service, la grille tarifaire en vigueur et un formulaire de rétractation. La fourniture de l'eau n'intervient alors qu'au terme du délai de rétractation de 14 jours à compter de la souscription du contrat.

Toutefois, si le demandeur en fait la demande expresse dans le contrat d'abonnement, il peut bénéficier de l'alimentation en eau :

- soit à la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective), ou à la date d'ouverture de l'alimentation en eau ;
- soit immédiatement.

Lorsque le demandeur exerce son droit de rétractation alors qu'il a demandé l'exécution immédiate du contrat, il règle le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter, en utilisant le formulaire dédié à cet effet. Le montant dû est proportionnel au prix total de la prestation convenue dans le contrat (abonnement et consommation).

Dans tous les cas, la souscription vaut acceptation par l'abonné du présent règlement.

Tout abonnement est rattaché à un dispositif de comptage des consommations, individuel ou collectif, dont les frais de pose sont à la charge du propriétaire.

Sans préjudice des règles ci-dessus, l'Exploitant 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.

Article 6. Dispositions spécifiques à certains abonnements

Sans préjudice des dispositions générales définies à l'Article 5., certains abonnements (chantiers, jardins, etc) sont soumis en sus à l'application de dispositions particulières prévues dans des conventions ou documents particuliers conclus à l'occasion de la souscription desdits abonnements. 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 peut être établi un abonnement rattaché au compteur général (compteur dit « de pied d'immeuble » ou « d'entrée d'ensemble ») qui comptabilise la totalité des volumes (espaces verts, communs, logements, etc.).

Dans le cadre d'opérations d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, un abonnement est souscrit pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.). Ces opérations 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 (Exploitant, abonnés individuels ou professionnels, gestionnaire, bailleur, etc.). Le compteur général et l'abonnement qui lui est associé sont alors maintenus (ou établis s'il s'agit d'un immeuble ou ensemble neuf), sauf modalité technique particulière prévue dans la convention d'individualisation. Les frais d'accès au service sont facturés pour chaque abonnement souscrit.

b) Abonnements des appareils de lutte contre les incendies

Les bouches et poteaux d'incendie installés en domaine privé font l'objet d'un abonnement distinct de celui souscrit pour la fourniture d'eau pour leurs autres usages. Seules les consommations liées à la défense incendie et aux essais sont admises sur ces abonnements.

Le dimensionnement, la surveillance, l'entretien et la vérification des installations correspondantes, ainsi que tous les frais associés, relèvent de la seule responsabilité des demandeurs.

La souscription de ces abonnements donne lieu à l'établissement d'une convention spécifique.

Article 7. Dispositions générales pour la résiliation d'abonnement

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 de l'Exploitant par tout moyen donnant une date certaine et en respectant un préavis de 5 jours ouvrés avant la date de résiliation souhaitée. Lors de la résiliation, l'Exploitant peut procéder à la fermeture du branchement et au dernier relevé d'index et établit une facture de fin de compte valant résiliation du contrat.

Si la démarche décrite ci-dessus n'est pas engagée, l'abonnement se poursuit même si l'abonné n'occupe plus le logement ou l'immeuble desservi ; il demeure par conséquent redevable de toutes les sommes à venir tant que l'Exploitant ne reçoit pas cette demande (part fixe de la facture, éventuelles consommations d'un nouvel occupant, fuites).

De façon générale, il appartient donc à l'abonné d'informer l'Exploitant sous 8 jours de tout changement dans sa situation (changement de logement, divorce, cessation d'activité, etc.) pour lui permettre d'en tenir compte (clôture du compte et facturation du solde, changement de titulaire, etc.).

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

Article 8. Dispositions spécifiques aux résiliations unilatérales par l'Exploitant

Lorsque l'Exploitant 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 à l'Article 7., il met fin unilatéralement à ce contrat. L'index de référence utilisé pour l'arrêt de compte et pour l'établissement de l'abonnement du nouvel occupant est alors celui relevé à la date à laquelle l'Exploitant est informé de la situation.

Par ailleurs, lorsque l'Exploitant constate un non-respect caractérisé du présent règlement (dégradation des ouvrages, risque sanitaire, etc.), il peut mettre fin unilatéralement et sans délai au contrat d'abonnement. Dans ce cas, cette résiliation unilatérale du contrat d'abonnement sera assortie de la fermeture du branchement. Sans préjudice des éventuelles poursuites

judiciaires ultérieures, la résiliation unilatérale du contrat d'abonnement par l'Exploitant pourra entraîner l'application de pénalités à l'abonné (montant fixé par délibération du conseil de communauté).

Dans les immeubles et ensembles collectifs, il peut également résilier les abonnements individuels en cas de non-respect des conventions d'individualisation, selon les modalités précisées dans celles-ci.

Article 9. Défaut d'abonnement

Toute personne physique ou morale reconnue comme bénéficiant du service de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un abonnement est redevable des volumes consommés depuis le dernier relevé du compteur, ainsi que de tous les frais et taxes y afférent (frais déplacement, etc.).

Par ailleurs, en l'absence d'abonnement, elle s'expose à la fermeture de son branchement sans avertissement préalable. Des frais de ré-ouverture de branchement pourront alors être facturés si elle souscrit un contrat d'abonnement postérieurement à cette fermeture.

CHAPITRE 3 : LE BRANCHEMENT

Article 10. Définition et propriété du branchement

c) 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, il se compose :

- de la prise d'eau sur la canalisation publique de distribution ;
- du robinet de prise en charge sous bouche à clé ;
- de la canalisation de branchement depuis la prise d'eau jusqu'au robinet avant compteur ;
- du robinet avant compteur ;
- du compteur ;
- du robinet de purge et du robinet après compteur (joint exclu), dans la mesure où ils existent.

La partie avant compteur située à l'intérieur des propriétés privées constitue un ouvrage public. Seul l'Exploitant est autorisé à intervenir sur les équipements constituant le branchement

(entretien, remplacement).

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.

d) Cas particuliers

Les compteurs individuels et dispositifs de relevé à distance posés dans le cadre d'opérations d'individualisation des contrats de fourniture d'eau appartiennent à l'Exploitant, quel que soit leur lieu d'implantation en domaine privé (local technique de pied d'immeuble ou sur palier, etc.). Néanmoins, la propriété publique de ces compteurs n'entraîne pas le transfert à l'Exploitant de la responsabilité de l'entretien et du renouvellement des installations intérieures des immeubles collectifs et des lotissements, sauf disposition expresse contraire prévue lors de l'opération d'individualisation concernée.

Article 11. Établissement et mise en service d'un nouveau branchement

a) Règle générale

Un nouveau branchement ne peut être établi que sur demande du propriétaire. L'Exploitant détermine l'ensemble des prescriptions techniques applicables (tracé, diamètre, etc.) au vu des éléments fournis par le pétitionnaire. Le regard ou la niche de comptage est implanté en limite de domaine public/privé.

Si, en raison de contraintes techniques, le regard est situé en domaine privé, il est implanté dans la mesure du possible en limite du domaine public, de façon à en permettre l'accès sans passer par la propriété privée. Lorsque le compteur est placé dans un abri mural, il doit être accessible depuis le domaine public, sauf éventuelle contrainte technique.

Toujours en raison de contraintes techniques, le regard pourra être implanté sur une propriété voisine uniquement dans la mesure où un acte notarié autorise cette implantation.

Le pétitionnaire peut toujours demander une configuration particulière du branchement, mais l'Exploitant peut toutefois refuser la demande si celle-ci n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation. Le tracé définitif est arrêté par l'Exploitant.

Le branchement est réalisé aux frais du demandeur par l'Exploitant ou par une entreprise

mandatée par l'Exploitant. Les conditions financières de ces interventions de l'Exploitant sont fixées par délibération du Conseil d'Alès Agglomération.

A compter de la mise en service, l'abonné s'engage à laisser à l'Exploitant l'accès aux parties du branchement éventuellement situées en domaine privé pour lui permettre à tout moment d'effectuer les interventions nécessaires selon les modalités définies à l'Article 12., ainsi qu'à laisser le parcours du branchement 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.

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 peut être établie entre l'Exploitant et le maître d'ouvrage. La convention définit notamment les prescriptions techniques applicables aux réseaux d'alimentation de ces immeubles depuis la canalisation publique et fixe les conditions dans lesquelles l'Exploitant contrôle les travaux et procède aux essais de pression avant mise en service. Ces conventions s'appuieront sur le cahier des prescriptions techniques annexé au présent règlement de 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 l'Exploitant.

Le réseau de distribution à partir du joint aval exclu du compteur général ou de la vanne de répartition ne sont pas des ouvrages publics, quand bien même les compteurs individuels sont la propriété de l'Exploitant.

En cas d'intégration ultérieure du lotissement dans le domaine public, un état des lieux contradictoire sera établi avec l'Exploitant. A cette occasion, dans le cas où la canalisation après compteur ne répondrait pas aux exigences du cahier des prescriptions techniques joint au présent règlement de service ou à toute autre exigence technique adaptée au cas d'espèce, le compteur général (ou la vanne de répartition) sera maintenu et continuera à délimiter la limite entre la partie publique et la partie privée du branchement, dans l'attente d'une mise en

conformité ultérieure dudit branchement et de son réseau aval.

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.).

c) Autres cas particuliers

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.

L'Exploitant 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 conduisent à la fermeture immédiate du branchement par l'Exploitant.

Article 12. Entretien du branchement

a) Règle générale

L'Exploitant assure à ses frais l'entretien, les réparations et le renouvellement du branchement et de ses accessoires visés à l'Article 10. (à l'exception de la niche, du regard et du coffret). Il 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 (de type construction, dallage, plantation) qui constituent une non conformité du branchement au titre du présent règlement. Avant toute intervention importante, l'Exploitant fournit au propriétaire un descriptif détaillé de sa nature, de sa localisation et des conséquences prévisibles. L'abonné assure la garde et la surveillance des parties du branchement situées en domaine privé.

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 et prévenir l'Exploitant dans les meilleurs délais. L'Exploitant est le seul autorisé à manœuvrer le robinet sous bouche à clé.

La gestion administrative et financière des fuites après compteurs est assurée selon les modalités

fixées à l'Article 25..

c) Partage de responsabilité

L'Exploitant est, sauf cas particulier (ex : mauvais usage par l'abonné), responsable des dommages dans les cas suivants :

- lorsqu'ils sont causés sur la partie du branchement située avant compteur ;
- lorsqu'il a été informé par l'abonné d'un dysfonctionnement du branchement et qu'il n'est pas intervenu de manière appropriée.

Article 13. Modifications du branchement

Modification à la demande de l'Exploitant :

L'Exploitant se réserve le droit de modifier à ses frais un branchement, notamment dans le cadre de travaux spécifiques au branchement (exemple : renouvellement ponctuel) ou de travaux plus généraux (affectant toute une rue par exemple).

A cette occasion, l'Exploitant se réserve le droit de déplacer le compteur (ou la vanne de répartition) en limite de domaine public/privé ou, en cas de difficulté technique, en propriété privée sur un emplacement accessible en tout temps par les agents du service. Dans le cas où le déplacement du compteur (ou la vanne de répartition) entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement, l'Exploitant s'engage, en cas de nécessité, à les remettre en état avant le transfert, sauf si le bénéficiaire les accepte tels quels. La remise en état ne comprend pas la démolition et la reconstruction des aménagements de surface de type construction, dallage, plantation, car ces éléments de surface constituent une non conformité au titre du présent règlement. Ces éventuelles démolitions et reconstructions sont à la charge du bénéficiaire.

Le bénéficiaire ne peut s'opposer au déplacement de son compteur en limite de domaine public/privé, en cas notamment de nécessité pour le bon fonctionnement du service ou à l'occasion d'un programme de renouvellement des branchements.

L'Exploitant s'engage à rechercher, en concertation avec le bénéficiaire, une nouvelle implantation optimale des équipements.

Modification à la demande du bénéficiaire :

La modification d'un branchement à la demande du bénéficiaire ne peut être réalisée qu'avec l'accord de l'Exploitant. Le projet présenté pourra être refusé par l'Exploitant dans le cas où son

exécution ne serait pas compatible avec l'exécution du service public.

La modification du branchement est à la charge du demandeur.

L'Exploitant pourra exiger à cette occasion le déplacement du compteur (individuel, général) ou, le cas échéant, de la vanne (pour les immeubles collectifs) en limite de propriété privée ou, en cas de difficulté technique, en propriété privée sur un emplacement accessible en tout temps par les agents du service.

Lorsque la modification est acceptée par l'Exploitant, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

La modification d'un branchement sans l'accord exprès préalable de l'Exploitant entraînerait, de facto, l'absence de conformité du branchement.

Article 14. Branchements non-conformes

Les branchements non conformes au sens du présent règlement seront modifiés aux frais du bénéficiaire dès qu'une intervention devient nécessaire (fuite, renouvellement du branchement, etc.). Le compteur (individuel, général ou la vanne de répartition) sera alors installé par l'Exploitant en limite de domaine public/privé ou, en cas de difficulté technique, en propriété privée sur un emplacement accessible en tout temps par les agents du service.

Les branchements (partie publique) devenus non conformes du fait de l'évolution de la réglementation (ex : branchements en plomb) seront réhabilités, à ses frais, par l'Exploitant dans le cadre d'un programme de travaux. Les modalités définies ci-dessus dans le paragraphe « Modification à la demande de l'Exploitant » trouvent alors à s'appliquer.

CHAPITRE 4 : LE COMPTEUR

Article 15. Règles générales concernant le compteur

L'accès à l'eau est conditionné à l'existence d'un compteur d'un modèle choisi par l'Exploitant.

Il s'agit, sauf décision contraire propre à l'Exploitant, d'un compteur équipé d'un système de relevé à distance, dont il détermine les caractéristiques au vu des besoins annoncés par l'abonné et conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de

mesure.

Tout évolution notable des besoins doit être signalée par l'abonné à l'Exploitant.

L'abonné est tenu de signaler à l'Exploitant, dans les plus brefs délais, tout dysfonctionnement de compteur ou tout accident susceptible d'entraîner un dysfonctionnement du compteur.

Seul l'Exploitant est autorisé à intervenir sur le compteur.

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. L'abonné sera notamment exposé à des sanctions financières définies par le Conseil Communautaire.

De plus, toute manipulation frauduleuse du compteur par l'abonné exposera ce dernier à poursuites.

Le compteur et ses équipements établissent, d'une manière générale, la limite entre la partie publique et la partie privée du branchement, en application notamment de l'Article 10.a.

Il appartient à l'Exploitant. Il est fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par lui à ses frais, sous réserves des dispositions particulières de l'Article 17.c.

L'accès pour ses interventions lui est garanti à tout moment par l'abonné. Lors du renouvellement du compteur, un clapet anti-retour est systématiquement posé par l'Exploitant.

Il doit être placé en limite de domaine public/privé, de façon à être rendu accessible en tout temps aux agents de l'Exploitant, sauf cas particulier préalablement accepté par ce dernier.

Les règles applicables au déplacement du compteur sont définies à l'Article 13. relatif aux modifications des branchements.

Article 16. 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 lieu à établissement d'un abonnement dans les conditions prévues à l'Article 6.a.

Le compteur général ou, à défaut la vanne de répartition, sera placé(e) en limite de domaine public/privé, de façon à être rendu(e) accessible

en tout temps, sauf cas particulier préalablement accepté par l'Exploitant.

Le compteur général ou la vanne de répartition constitue la limite entre la partie publique et la partie privée du branchement.

De fait, les colonnes montantes reliant les branchements des constructions collectives aux installations intérieures (compteurs individuels, etc.) des occupants ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie des branchements.

En l'absence de compteur général ou de vanne de répartition, sauf disposition expresse contraire prévue dans une convention d'individualisation, le branchement sera déclaré non conforme. La limite du domaine public / domaine privé déterminera alors les limites de responsabilité.

Dans le cadre d'une convention pour l'individualisation de la fourniture d'eau, l'Exploitant installe un compteur pour chaque logement ou unité de consommation (bureau, commerce, etc.), selon les modalités prévues par la convention (lieu d'implantation, calibre, etc.). En tout état de cause, le compteur général est maintenu, de même que l'abonnement qui lui est associé. Les consommations qui lui sont imputées 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.

Article 17. Regard, protection, remplacement et déplacement du compteur

a) Regard

Les compteurs doivent être placés dans un regard (abri, niche, etc) qui, dans tous les cas, assurera une protection contre le gel et les chocs, et réservera un accès facile à l'Exploitant, par une trappe visible et accessible.

Le regard est réalisé et modifié, aux frais de l'abonné. Il doit être conforme aux prescriptions techniques communiquées par l'Exploitant. Notamment, le départ du réseau privé depuis l'intérieur de l'abri doit être établi de telle façon qu'il permet le montage et démontage aisés du compteur.

Le regard n'a pas la qualité d'ouvrage public. Il appartient à l'abonné d'en assurer la surveillance et l'entretien. Le regard abritant le compteur est constamment maintenu dégagé et propre par l'abonné.

b) Protection des compteurs

Lors de la souscription d'un abonnement, l'Exploitant informe l'abonné des précautions à prendre pour la bonne protection du compteur, notamment contre les chocs et le gel. Par la suite, l'abonné est responsable de la mise en œuvre des mesures appropriées, et sauf circonstances (notamment météorologiques) exceptionnelles, toute dégradation du compteur engage sa responsabilité ; les frais de réparation ou de remplacement sont alors à sa charge.

Hormis les protections appropriées contre le gel, dont l'installation est de la seule responsabilité de l'abonné, aucun matériau ou équipement, notamment s'il est susceptible de perturber le fonctionnement du compteur ou du système de relevé à distance, ne doit y être installé.

Il est précisé que pour protéger le compteur du gel, l'environnement à proximité du compteur et de la conduite de branchement doit être maintenu, dans la mesure du possible, à température positive. Pour ce faire, toute ventilation générant une baisse de température doit être supprimée. Des matériaux isolants (polystyrène, mousse isolante, etc) doivent être disposés autour du compteur et de la conduite de branchement. Les couvercles isolants situés sous les tampons d'ouverture des regards compacts doivent être remis en place après chaque manipulation.

c) Remplacement et déplacement du compteur

L'entretien, le renouvellement et l'éventuel déplacement du compteur sont réalisés par l'Exploitant.

Toutefois, l'abonné supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence, ou de sa volonté délibérée ou de celles de ses ayants droit ou d'un tiers.

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 rappelé que le diamètre du compteur est choisi par l'Exploitant à partir des indications fournies par l'abonné. Lorsqu'il est constaté que le régime d'utilisation du compteur n'est pas conforme aux indications de l'abonné, ou du fait de modifications notables par l'abonné de sa

consommation, l'Exploitant peut exiger le remplacement du compteur par un compteur de diamètre mieux adapté. Les frais de dépose du compteur à remplacer et les frais de pose du nouveau compteur sont, dans ce cas, à la charge de l'abonné.

A l'occasion du remplacement du compteur, le relevé d'index est réalisé, dans la mesure du possible, de façon contradictoire entre l'abonné (ou son représentant) et l'Exploitant. En complément, l'Exploitant réalise une photo du compteur déposé, permettant de visualiser son numéro et son index.

Article 18. Relevé des compteurs

a) En présence d'un dispositif de relève à distance

Pour les abonnés équipés d'un compteur permettant la relève à distance (radio-relève, télé-relève), la facture est basée sur une consommation réelle, sauf contraintes particulières évoquées ci-dessous.

Pour ce faire, l'Exploitant peut procéder à 2 relevés par an.

L'index retenu pour la facturation est automatiquement arrondi au mètre cube le plus proche (inférieur ou supérieur).

L'abonné est informé que des contraintes particulières, d'ordre technique ou d'exploitation, peuvent empêcher la relève du compteur. Une facture faisant mention d'un relevé estimatif sera alors émise.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'un écart d'index apparaît.

Aussi, la relève à distance n'exclue pas la possibilité pour l'Exploitant de procéder à des relevés visuels ponctuels. Le cas échéant, l'Exploitant prendra alors rendez-vous, dans un délai de 15 jours, avec l'abonné. Ce rendez-vous est obligatoire.

Le défaut de réponse de l'abonné l'exposera à la majoration et aux poursuites mentionnées à l'Article 18.c..

b) En absence d'un dispositif de relève à distance

En l'absence d'un dispositif permettant la relève du compteur à distance, l'Exploitant effectue un

relevé visuel une fois par an. L'abonné assure à l'Exploitant toutes facilités pour cela.

En cas d'absence de l'abonné, l'Exploitant laisse une carte-relève. Dès lors, dans un délai de 10 jours à compter du passage du releveur, l'abonné disposera de la faculté :

- de retourner par courrier la carte-relève complétée,
- de transmettre son index à l'Exploitant par mail. Cette transmission devra être accompagnée des données permettant d'identifier l'abonné (nom, prénom, adresse,...),
- de transmettre son index en utilisant son espace personnel sur portail internet de l'Exploitant,
- de convenir d'une date et heure de passage permettant la relève par l'Exploitant. Le délai est alors de 48 heures.

Faute de retour de l'abonné ou de relevé visuel de l'Exploitant à l'issue de ces délais, 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 l'Exploitant.

Il est précisé que l'auto-relève effectuée par l'abonné complète le relevé visuel de l'Exploitant. Elle ne s'y substitue pas.

La régularisation des index est effectuée lors du relevé suivant.

c) Cas particuliers

Si le relevé visuel du compteur ne peut être effectué durant deux années consécutives, l'Exploitant prendra rendez-vous, dans un délai de 15 jours, avec l'abonné. Ce rendez-vous est obligatoire.

A défaut de réponse de l'abonné ou faute de disponibilité de ce dernier, l'Exploitant pourra réaliser une estimation sur des bases plus appropriées. Cette procédure sera renouvelée pour les campagnes de relève ultérieures restées sans réponse de l'abonné.

En outre, afin d'éviter les régulations ultérieures trop importantes, l'Exploitant pourra également mettre en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception de lui permettre de procéder au relevé. Si cette procédure reste sans effet, l'Exploitant engage les démarches juridiques. En tout état de cause, tous

les frais induits à compter de la première relance sont à la charge de l'abonné (recommandé, huissier, etc.).

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*.

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

Article 19. Contrôle des compteurs

L'Exploitant peut procéder à ses frais à la vérification du compteur aussi souvent qu'elle 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 le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais d'intervention de l'Exploitant et d'étalonnage sont à la charge de l'abonné. Dans le cas contraire, tous les frais sont supportés par l'Exploitant qui prend également à sa charge le renouvellement du compteur. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Lorsque l'Exploitant a alerté l'abonné après avoir détecté une surconsommation pouvant être liée à une fuite, celui-ci peut, dans le mois qui suit cette information et s'il ne peut localiser une fuite, demander à l'Exploitant de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Il n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par l'Exploitant, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

CHAPITRE 5 : LES INSTALLATIONS INTERIEURES DES ABONNES

Article 20. Définition

Les installations intérieures commencent à l'aval immédiat du branchement tel que défini à l'Article 10., hors cas particuliers (immeubles collectifs dépourvus de compteur général et de vanne, etc). Elles comprennent les canalisations d'eau privées,

leurs accessoires et tous les appareils qui y sont reliés.

Ces installations sont placées sous la responsabilité exclusive de l'abonné.

Article 21. Règles générales

Les installations intérieures 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, au sujet desquels l'Exploitant peut conseiller les abonnés. En tout état de cause, lorsqu'il existe un robinet de puisage, il doit être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. Par ailleurs, les surpresseurs aspirant directement dans le réseau public, sans passer par un stockage tampon, sont interdits.

Si les installations intérieures présentent un risque pour le fonctionnement normal de la distribution publique et/ou du branchement, l'Exploitant peut fermer le branchement dans les conditions prévues à l'Article 8. jusqu'à ce que l'abonné fasse la démonstration que le danger est écarté.

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) doit en faire la déclaration à la mairie. Toute connexion entre ces installations et celles alimentées par de l'eau provenant de la distribution publique est interdite.

L'Exploitant 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, l'Exploitant enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires ; si l'abonné ne les exécute pas, l'Exploitant peut procéder à la fermeture du branchement et procéder à la résiliation du contrat d'abonnement, dans les conditions prévues à l'Article 8.

L'Exploitant se réserve le droit de procéder au contrôle de ces installations privatives, même non déclarées, si il a connaissance de leur existence ou si 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 l'Exploitant.

CHAPITRE 6 : TARIFS ET PAIEMENT DES PRESTATIONS

Article 23. Fixation des tarifs

Les tarifs appliqués pour la fourniture d'eau et l'ensemble des prestations et interventions de l'Exploitant sont fixés par le Conseil Communautaire.

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.

Avant toute intervention autre que la fourniture d'eau, l'Exploitant communique à l'abonné les tarifs en vigueur et établit le cas échéant un devis.

Article 24. Règles générales concernant les paiements

c) Paiement de la fourniture d'eau

La fourniture d'eau fait l'objet de facturations semestrielles. Chaque facture comprend :

- une part fixe payable d'avance sur la base d'un tarif semestriel ;
- une part proportionnelle à la consommation d'eau, payable à terme échu : elle est basée alternativement sur une estimation calculée à partir des consommations antérieures (ou, en l'absence de référence, à partir de la consommation moyenne pour un abonné de même profil), puis sur le relevé du compteur. Pour les abonnés disposant d'un compteur équipé d'un système de relève à distance, les consommations sont basées sur des relevés, sauf contrainte technique ponctuelle.

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants-droit restent redevables des sommes dues à l'Exploitant aussi longtemps qu'ils ne procèdent pas à la résiliation de l'abonnement selon la procédure fixée à l'Article 7.. Il en va de même pour les administrateurs judiciaires ou les mandataires liquidateurs en cas de difficultés d'une entreprise abonnée.

Sur demande de l'abonné, un contrat de prélèvement automatique peut être mis en place pour répartir le paiement de la fourniture d'eau. Les modalités pratiques sont définies dans le contrat de mensualisation souscrit par l'abonné.

d) Paiement des autres prestations assurées par l'Exploitant

Pour les branchements neufs, l'Exploitant établit un devis détaillé une fois les caractéristiques du futur branchement définies dans les conditions définies à l'Article 11.

Le commencement des travaux est conditionné à l'acceptation du devis et à son paiement d'avance.

e) Délais de paiement

Le paiement de la fourniture d'eau est dû au plus tard à la date d'exigibilité figurant sur les factures. Le paiement des autres factures est dû dans un délai de 3 semaines à compter de leur date d'émission.

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). Pour les abonnés non domestiques et pour les résidences secondaires, il est procédé à une relance par courrier recommandé avant coupure. Cet envoi donne lieu à facturation selon le tarif en vigueur.

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

Si un abonné bénéficiant d'un contrat de mensualisation connaît 3 incidents de paiement au cours d'une même année civile, l'Exploitant 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 supra. La première facture semestrielle suivante procède à la régularisation en tenant compte des sommes déjà réglées.

f) Difficultés de paiement

Si l'abonné est confronté à des difficultés de paiement, il doit en informer l'Exploitant avant la date d'exigibilité de la facture pour pouvoir éventuellement bénéficier, après examen des justificatifs produits, de délais de paiement. Si ces mesures s'avèrent insuffisantes, l'Exploitant l'oriente vers les services sociaux compétents pour lui permettre de bénéficier des dispositifs d'aide en vigueur.

Article 25. Règles particulières concernant les surconsommations

Si elle suspecte une surconsommation dans un local d'habitation, notamment suite au relevé du compteur, l'Exploitant informe l'abonné et lui indique la marche à suivre conformément à la réglementation en vigueur pour solliciter un écrêtement de sa facture si la surconsommation

est avérée. Dans ce cas, l'assiette de facturation corrigée correspondra au double de la consommation moyenne de l'abonné pendant une période équivalente au cours des 3 années précédentes.

En tout état de cause, une surconsommation générée par une fuite due à un appareil ménager ou un équipement sanitaire ou de chauffage ne peut donner lieu à écrêtement. Il en va de même si la fuite n'a pas fait l'objet d'une réparation par un professionnel, attestée par la présentation, dans le mois qui suit l'information par l'Exploitant, d'une facture d'une entreprise de plomberie précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

Dans le cadre de l'instruction d'une demande de dégrèvement, l'Exploitant peut procéder au contrôle des installations intérieures du demandeur. En cas d'opposition de celui-ci, la demande ne peut être traitée et l'Exploitant procède alors à la mise en recouvrement sur la base de l'assiette initialement relevée.

En cas de surconsommation dans un autre type de local, l'abonné peut présenter un recours gracieux auprès de l'Exploitant en vue de solliciter un écrêtement.

Article 26. Règles particulières concernant les immeubles et ensembles immobiliers

Dans le cadre des conventions d'individualisation des contrats de fourniture d'eau, chaque abonné est redevable d'une partie fixe. Lorsque pour des raisons techniques une unité d'habitation est desservie par plusieurs compteurs, il n'est appliqué qu'une seule part fixe.

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

La souscription d'un abonnement donne lieu à la facturation de frais forfaitaires d'accès au service, suivant les délibérations en vigueur. Les parts fixes sont alors également facturées suivant l'application de prorata temporis.

Lors de la résiliation d'un abonnement, qu'elle soit demandée par l'abonné ou exécutée unilatéralement par l'Exploitant, 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. L'abonné communique alors une nouvelle adresse valide.

La facturation établie sur cette base vaut résiliation de l'abonnement et comprend le montant des consommations comptabilisées depuis la facture précédente, déduction faite le

cas échéant des volumes facturés sur estimation, le remboursement des frais d'abonnement selon le nombre de mois écoulés depuis la facture précédente. Le paiement de cette facture par l'abonné ne le libère pas des autres sommes éventuellement dues et non-encore acquittées.

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, l'Exploitant avertit les abonnés concernés au minimum 24 heures à l'avance par tous moyens appropriés.

Quelle que soit la cause de la suspension, l'Exploitant 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 l'Exploitant 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, l'Exploitant applique sur la première facture suivante une réduction du montant de la part fixe *pro rata temporis*.

Article 29. Variations de pression

l'Exploitant s'engage à fournir une pression de distribution conforme à la réglementation en vigueur ; des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal. l'Exploitant 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 de l'Exploitant de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin d'adapter ses équipements et installations intérieures, à ses frais, à la pression qui en résulte, notamment par

la pose de réducteurs de pression.

L'Exploitant est susceptible de réaliser des travaux engendrant une augmentation à terme de la pression du réseau. L'Exploitant en avertit alors les abonnés dans les meilleurs délais afin que ceux-ci puissent, si nécessaire, s'équiper de réducteurs de pression avant la fin des travaux. Cet équipement est à la charge de l'abonné.

CHAPITRE 8 : DISPOSITIONS D'APPLICATION

Article 30. Opposabilité du règlement

Le présent règlement lie l'Exploitant et ses abonnés et crée entre eux des droits et obligations réciproques. 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. S'il n'est pas lui-même l'abonné, seul interlocuteur engagé vis-à-vis de l'Exploitant par le présent règlement et par le contrat d'abonnement, celle-ci exige son accord écrit 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, l'Exploitant se réserve le droit d'engager des poursuites s'il constate des actes susceptibles de lui causer un préjudice, tels que la dégradation des ouvrages publics (branchement, compteur, etc.), le piquage non-autorisé sur les canalisations publiques, le vol d'eau, etc.

Article 32. Communication du règlement

Le présent règlement fait l'objet d'une transmission par courrier postal ou électronique à chaque abonné du service.

Il en est remis un exemplaire lors du dépôt des demandes de branchement ou d'abonnement.

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

Le présent règlement est tenu en permanence à la disposition des usagers (siège de l'Exploitant, portail internet abonné,...).

Article 33. Approbation du règlement

Le présent règlement, adopté par le Conseil Communautaire d'Alès Agglomération, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2020.

Son entrée en vigueur entraîne l'abrogation des règlements antérieurs.

Le présent règlement fait l'objet des mesures de communication mentionnées à l'Article 32.

Article 34. Modifications du règlement

Le présente règlement de service peut être modifié à tout moment par le Conseil Communautaire d'Alès Agglomération, dans les conditions prévues par la loi et les règlements en vigueur.

Le règlement modifié fera alors l'objet d'une communication aux usagers dans les conditions prévues à l'Article 32.

Article 35. Clause d'exécution du règlement

Le Président de la Communauté Alès Agglomération, l'Exploitant et son personnel, ainsi que le Trésorier d'Alès, comptable du service, sont chargés chacun pour ce qui le concerne de l'application du présent règlement.

**ANNEXE 1 : Cartographie du périmètre
d'application du présent règlement de
service**

ANNEXE 2 : Cahier des prescriptions techniques