

**SERVICE PUBLIC  
EAU POTABLE**

**RÈGLEMENT**

# SOMMAIRE

## **ARTICLE 1** **2** **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- 1.1 - Objet du règlement
- 1.2 - Les engagements du distributeur d'eau
- 1.3 - La qualité de l'eau fournie
- 1.4 - Les obligations de l'usager et de l'abonné relatives aux règles d'usage de l'eau et des installations
- 1.5 - Les interruptions du service
- 1.6 - Les modifications prévisibles et les restrictions du service
- 1.7 - En cas d'incendie

## **ARTICLE 2** **5** **VOTRE CONTRAT**

- 2.1 - Conditions générales de souscription d'un contrat d'abonnement aux services d'eaux
- 2.2 - Conditions générales de résiliation d'un contrat d'abonnement aux services d'eaux
- 2.3 - L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

## **ARTICLE 3** **7** **VOTRE FACTURE**

- 3.1 - La présentation de votre facture
- 3.2 - Facturation diverse
- 3.3 - L'évolution des tarifs
- 3.4 - Le cas des immeubles collectifs et des ensembles immobiliers de logements
- 3.5 - Les modalités de facturation et délais de paiement
- 3.6 - Réclamations sur facture
- 3.7 - En cas de non paiement
- 3.8 - Le contentieux de la facturation

## **ARTICLE 4** **9** **LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU**

- 4.1 - Procédure de collecte des index des compteurs
- 4.2 - Forfait pour compteur hors d'usage
- 4.3 - Vos devoirs

## **ARTICLE 5** **10** **LE BRANCHEMENT**

- 5.1 - La description
- 5.2 - Nombre de branchement par habitation
- 5.3 - L'installation et la mise en service
- 5.4 - Le paiement des branchements neufs
- 5.5 - L'entretien
- 5.6 - La fermeture et l'ouverture
- 5.7 - Modification du branchement

## **ARTICLE 6** **13** **LE SYSTÈME DE COMPTAGE DONT LE COMPTEUR**

- 6.1 - Les caractéristiques
- 6.2 - Cas de l'obligation de mise en place d'un système de comptage général
- 6.3 - L'installation
- 6.4 - La vérification
- 6.5 - L'entretien et le renouvellement
- 6.6 - Cas des fuites au système de comptage

## **ARTICLE 7** **15** **VOS INSTALLATIONS PRIVÉES**

- 7.1 - Les caractéristiques
- 7.2 - L'entretien et le renouvellement
- 7.3 - Vérifications
- 7.4 - Cas particulier de fuites après système de comptage

## **ARTICLE 8** **17** **NON RESPECT DU RÈGLEMENT - PÉNALITÉS - RECOURS AU MÉDIATEUR**

- 8.1 - Les Pénalités
- 8.2 - La Médiation de l'eau

## **ARTICLE 9** **18** **DISPOSITIONS D'APPLICATION**

- 9.1 - Date d'application
- 9.2 - Modifications
- 9.3 - Clause d'exécution



# ARTICLE 1 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## 1.1 - Objet du règlement

Le règlement du service désigne le présent document, établi par la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole et adopté par délibération du Conseil Communautaire. Il définit les obligations et responsabilités mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné au service ; il concerne également par certains articles la collectivité et l'utilisateur non abonné.

Dans le présent document :

- ♦ La Collectivité ou la Communauté d'Agglomération désigne la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole en charge du service d'eau ;
- ♦ L'abonné ou usager désigne toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement aux services d'eaux souscrit auprès du distributeur d'eau de la Collectivité, tel que défini au présent règlement.
- ♦ Le service de l'Eau ou le distributeur d'eau désigne la Direction de l'Eau et de l'Assainissement, en charge de l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable des points de livraison identifiés contractuellement avec les abonnés particuliers (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service-clientèle).

Le présent règlement est applicable à tous les abonnés des communes-membres de la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole dont le mode de gestion du service défini est la régie.

Les abonnés des communes sur lesquelles la gestion du service public de l'eau potable a été confiée en délégation de service public à des sociétés dites fermières se référeront, quant à eux, au règlement d'eau potable du fermier en vigueur sur le territoire de leur commune.

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

## 1.2 - Les engagements du distributeur d'eau

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre un service de distribution de l'eau de qualité.

La Collectivité s'engage notamment à :

- ♦ une continuité du service, sauf circonstances exceptionnelles : accidents, travaux et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, inondations, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet.
- ♦ un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services de l'Etat ;
- ♦ une information annuelle sur la qualité de l'eau, et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur ;
- ♦ une pression statique minimale de 1 bar au niveau du compteur (lorsque celui-ci est la propriété du distributeur d'eau) ;
- ♦ une assistance technique au 03.24.57.13.78 (appel non surtaxé), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec intervention sur site dans les deux heures en cas d'urgence.
- ♦ un accueil téléphonique au 03.24.57.83.10 (appel non surtaxé) pendant les heures d'accueil (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h) pour effectuer toutes vos démarches administratives et répondre à toutes questions relatives à un abonnement nouveau ou au suivi d'un contrat existant ;
- ♦ une proposition de rendez-vous dans un délai de 3 jours en réponse à toute demande téléphonique pour un motif sérieux, avec respect de l'horaire du rendez-vous ;
- ♦ l'information sans délai à l'abonné, par le service d'eau potable, de tout constat d'augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation.
- ♦ pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :
  - o l'envoi du devis dans un délai maximum de 3 semaines après réception de votre demande (avec rendez-vous d'étude sur les lieux, si nécessaire) ;
  - o la réalisation des travaux au plus tard 5 semaines après acceptation du devis, délivrance de l'autorisation de raccordement par le distributeur d'eau et obtention des autorisations administratives ;

- ♦ une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard le jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté d'un branchement existant conforme réceptionné par le distributeur d'eau ;
- ♦ une fermeture de branchement dans un délai d'un jour ouvré à votre demande, en cas de départ ;
- ♦ une mise à disposition d'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'alimentation à raison de 1,5 litres par personne et par jour en cas de coupures d'eau d'une durée supérieure à 24 heures consécutives et relevant du 1er alinéa de l'article « Les interruptions de service ».

### 1.3 - La qualité de l'eau fournie

Le distributeur d'eau est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et d'informer les communes de la Communauté d'Agglomération de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés dans les mairies des différentes communes concernées et alimentent le rapport annuel sur le prix et la qualité du service présenté au Conseil Communautaire. Ces résultats officiels sont communiqués aux abonnés au moins une fois par an via les imprimés bilans remis par l'Agence Régionale de la Santé des Ardennes.

L'abonné peut contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée.

### 1.4 - Les obligations de l'utilisateur et de l'abonné relatives aux règles d'usage de l'eau et des installations

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau. Ces règles vous interdisent :

- ♦ d'utiliser l'eau autrement que pour un usage personnel ; vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ou d'incident de fourniture ;
- ♦ d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- ♦ de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des

appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- ♦ modifier à votre initiative la conception du branchement public, l'emplacement de votre compteur et organes connexes, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le(s) dispositif(s) de protection ;
- ♦ porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- ♦ porter atteinte au bon fonctionnement du réseau public de distribution d'eau potable ; tout appareil susceptible d'être à l'origine d'un danger pour le réseau (coups de bélier, vibrations, etc.) doit être immédiatement supprimé ou mis en conformité ;
- ♦ manœuvrer les appareils du réseau public, et notamment les poteaux et bouches d'incendie ;
- ♦ relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts ;
- ♦ de même, relier entre elles des installations hydrauliques dont les origines d'eau sont différentes, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- ♦ utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne, outre les pénalités prévues au présent règlement, la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les intérêts des autres abonnés.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions du distributeur d'eau ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié, votre compteur démonté et votre branchement supprimé.

Par ailleurs, vous avez obligation d'informer le distributeur d'eau :

- ♦ en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine...) ;
- ♦ en cas de possession d'un réseau ou de réservoirs d'eau non potable ; ces installations doivent être entièrement distinctes des installations de distri-

bution d'eau potable mises à votre disposition par le distributeur d'eau ;

♦ en cas de changements de résidents des logements dont vous êtes propriétaire si votre immeuble a fait l'objet d'une individualisation des contrats de fournitures d'eau, dans les conditions fixées au cahier des charges relatif à l'individualisation des contrats.

Enfin, vous êtes responsable de vos installations privées de distribution d'eau, et à ce titre il est de votre charge de les entretenir et de les conserver en bon état de marche. Dans cet état d'esprit, nous vous signalons les consommations anormalement élevées que nous constatons relativement à votre branchement afin que vous puissiez vérifier vos installations privées. Si vous vous rendez compte que cette anomalie est liée à la survenue d'une fuite sur ces installations privées, vous vous engagez à la faire réparer sous quatre semaines à compter de la mention de consommation anormalement élevée qui vous aura été faite.

## 1.5 - Les interruptions du service

Le distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier ses installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Lorsque l'interruption est prévisible, le distributeur d'eau s'engage à informer les abonnés impactés 48 heures à l'avance (travaux de réparations ou d'entretien) par affichage ou voie de presse.

Le distributeur d'eau ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident ou un cas de force majeure. Le gel, la sécheresse (induisant l'étiage des ressources), les inondations ou autres catastrophes naturelles, sont assimilés à la force majeure.

Pendant tout arrêt d'eau, qu'il y ait eu information préalable ou non, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. De même, vous devez prendre les mesures indispensables pour éviter toute détérioration de vos appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation en eau continue ou momentanée.

## 1.6 - Les modifications prévisibles et les restrictions du service

Dans l'intérêt général, le distributeur d'eau peut être amené à modifier le réseau public ou son fonc-

tionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau vous en avertit.

En cas de force majeure, de pollution de l'eau ou de difficultés d'approvisionnement ou de production, si l'ordre ou la santé publique l'exigent, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec les services de l'Etat et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

## ARTICLE 1.7 - En cas d'incendie

En cas d'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et aux services de lutte contre l'incendie.



# ARTICLE 2 - VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du service d'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement auprès du distributeur d'eau.

## 2.1 - Conditions générales de souscription d'un contrat d'abonnement aux services d'eaux

Pour souscrire un contrat d'abonnement aux services d'eaux, il vous appartient d'en faire la demande par téléphone ou par écrit auprès du distributeur d'eau.

L'abonnement est accordé :

- ♦ au propriétaire ou l'usufruitier de l'immeuble ou de la parcelle à desservir,
- ♦ au syndicat des copropriétaires de l'immeuble desservi, représenté par son syndic de copropriété
- ♦ exceptionnellement au locataire ou l'occupant de bonne foi de l'immeuble desservi

L'abonnement est accordé au locataire ou l'occupant de bonne foi à condition que le propriétaire ou l'usufruitier contresigne le contrat d'abonnement. En effet, le contrat est en général établi entre le propriétaire ou l'usufruitier du logement et le distributeur d'eau. Compte tenu des règles posées par le code civil, toute modification du contrat établi entre le distributeur d'eau et l'abonné, en l'occurrence le transfert au locataire, nécessite le consentement des parties à l'acte. De ce fait, l'accord du propriétaire ou de l'usufruitier est nécessaire pour procéder au transfert du contrat d'abonnement au locataire.

Dans le cas particulier de l'habitat collectif, le transfert du contrat au locataire n'est envisageable qu'à la condition que le domicile concerné soit équipé d'un compteur individuel, conforme au cahier des charges de la procédure d'individualisation prévue par Ardenne Métropole.

Il n'est établi qu'un seul contrat aux services d'eaux dont la collectivité a la charge de l'organisation, à savoir le service d'eau potable et le service d'assainissement (collectif ou non-collectif). En fonction de vos besoins, de votre situation géographique au regard des réseaux publics existants, ainsi que des exigences réglementaires, ce contrat précisera les assujettissements retenus sur l'ensemble des composantes du prix global de l'eau (assainissement compris).

Dès la souscription, vous recevez le règlement du service d'eau et celui du service d'assainissement

dont vous dépendez, les conditions particulières de votre contrat, ainsi qu'en suivant, une facture de « droit d'accès aux services » correspondant aux frais d'ouverture de dossier et de mise à disposition des branchements.

Il vous est demandé de retourner dans les délais indiqués le double de votre contrat dûment complété et signé, accompagné,

- ♦ si vous êtes propriétaire de la copie de votre acte notarié,
  - ♦ si vous êtes locataire de la copie de votre bail de location,
  - ♦ si vous êtes syndic de copropriété (ou en règle générale gérant de patrimoine immobilier) de la copie de l'acte notarié et de votre attestation de gérance pour l'immeuble intéressé,
- ainsi que dans tous les cas, du paiement de votre droit d'accès aux services.

Dans le cadre d'un contrat nécessitant une ouverture sur rue (branchement neuf, mutation après fermeture, ...), la mise en eau du branchement ne sera effectuée par le service qu'après réception du contrat signé. Dans le cas d'une mutation simple sans fermeture sur rue du branchement, vous disposez d'un délai de quinze jours calendaires à compter de votre demande initiale pour retourner le contrat signé au distributeur d'eau. Passé ce délai, la collectivité pourra sans préavis couper l'alimentation en eau du branchement.

D'une manière générale, vous êtes tenu de respecter les délais impartis de retour de votre contrat et de ses pièces justificatives ainsi que du paiement sous peine d'interruption du service de fourniture d'eau.

La signature du contrat vaut acceptation des conditions particulières du contrat, des règlements du service d'eau et du service d'assainissement, et en conséquence ouverture et souscription effective de votre abonnement aux services d'eaux. Sous réserve de sa signature, votre contrat d'abonnement court à compter de la date de prise d'effet figurant sur votre contrat.

Le contrat est attaché au branchement de la propriété qu'il dessert. Il ne peut être transféré d'un immeuble à l'autre.

Votre contrat d'abonnement est établi pour une durée indéterminée.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique. Vous bénéficiez ainsi du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

## 2.2 - Conditions générales de résiliation d'un contrat d'abonnement aux services d'eaux

### ♦ A votre demande :

Vous pouvez résilier votre contrat à tout moment soit par téléphone, soit par écrit avec un préavis de 5 jours, auprès des services de la Collectivité, en indiquant le relevé du compteur. Une facture de solde vous est alors adressée.

A votre départ, l'alimentation en eau pouvant être maintenue pour permettre au nouvel occupant de bénéficier de l'eau immédiatement, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts.

### ♦ A l'initiative du distributeur d'eau :

La Collectivité peut, pour sa part, résilier votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations (y compris les règles de rejet de vos eaux usées). La fermeture du branchement sera précédée d'une mise en demeure préalable, exceptée le cas où une telle mesure est le seul moyen de protéger les intérêts légitimes des autres abonnés, d'éviter des dommages aux installations, de faire cesser un délit ou un risque grave et immédiat.

### ♦ Formalisation de la résiliation :

**ATTENTION** : d'une manière générale, la demande de résiliation doit être expresse et formalisée. Elle ne peut en aucun cas être tacite, et ne pourra avoir d'effet rétroactif.

Ainsi, le contrat n'est pas résilié par le départ de son titulaire de l'immeuble ou du logement occupé. A défaut de demande de résiliation, le titulaire du contrat demeure seul redevable des consommations et assujettissements de son successeur si celui-ci a fait usage de l'eau sans avoir auparavant souscrit une demande d'abonnement.

Le contrat n'est pas non plus résilié par le décès de son titulaire. Ses héritiers ou ayants droit demeurent redevables de toutes les sommes dues au titre de l'abonnement jusqu'à la demande de résiliation.

## 2.3 - L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires d'immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées au cahier des charges relatif à l'individualisation des contrats, disponible sur demande auprès du distributeur d'eau.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat unique au Service de l'Eau.



# ARTICLE 3 - VOTRE FACTURE

Vous recevez au minimum 1 facture par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

## 3.1 - La présentation de votre facture

Votre facture comporte deux familles de composantes :

- ♦ celles liées aux charges supportées par le distributeur d'eau et par le gestionnaire d'assainissement pour assurer ses missions ;
- ♦ celles perçues et reversées à divers organismes publics.

Les composantes de la première famille comprennent :

- ♦ une partie variable, fonction du volume d'eau consommé, constituée de :

- o la « redevance eau » qui couvre tous les frais nécessaires à la production et à la distribution de l'eau potable, au contrôle de sa qualité, et d'une façon générale tous les frais de structure attenants ;

- o la « redevance assainissement collectif » qui couvre tous les frais nécessaires à la collecte et au traitement de vos eaux usées, et de façon générale tous les frais de structure attenants ;

- ♦ une partie fixe constituée :

- o des « frais de gestion contrat » part eau et part assainissement, qui couvrent les frais de personnel liés au traitement régulier d'un index (prise d'index, préparation de facturation, émission de facture ou d'échéancier, contrôle et logistique...);

- o de la « contribution renouvellement livraison » qui couvre une fraction des frais de renouvellement de l'organe de livraison à savoir d'un branchement public d'eau potable équipé d'un système de comptage appartenant au distributeur d'eau. Cette composante est fonction du calibre du système de comptage ;

Les composantes de la deuxième famille comprennent :

- ♦ les redevances « lutte contre la pollution », « modernisation des réseaux de collecte », et « prélèvement » reversées à l'Agence de l'Eau (ou toute(s) autre(s) redevance(s) qui viendrait(en)t en remplacement) ;
- ♦ la « taxe VNF » versée à Voies Navigables de France (ou toute autre redevance qui viendrait en remplacement) ;

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

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service de l'assainissement, notamment la « majoration assainissement collectif » pour les habitations raccordables au réseau de collecte public mais non raccordées à celui-ci dans le délai imparti de deux ans ; cette majoration pouvant aller jusqu'à 100% de la « redevance assainissement collectif ». Enfin, le volume d'eau consommé soumis à la « redevance assainissement collectif » est adapté lorsque vous vous alimentez totalement ou partiellement via une source autre que l'eau potable provenant du réseau de distribution public (puits privatif...). Dans ce cas, le nombre de mètres cubes d'eau qui sert de base à cette redevance est mesuré ou fixé forfaitairement selon les dispositions du règlement d'assainissement collectif.

La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

## 3.2 - Facturations diverses

D'autres factures peuvent vous être adressées relatives à des prestations complémentaires effectuées pour votre compte ou à votre demande par les agents du distributeur d'eau : création d'un branchement, participation à l'extension des réseaux, participation au financement de l'assainissement collectif (PFAC), fermeture d'un branchement, ouverture d'un branchement, relevé d'un index en dehors des relevés réguliers, étalonnage d'un compteur, fourniture et pose d'un compteur, fourniture seule d'un compteur, travaux pour compte de tiers, contrôle d'un assainissement non collectif...

## 3.3 - L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- ♦ par décision du Conseil Communautaire de la collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- ♦ par décision des organismes publics concernés, ou par voie législative ou réglementaire, pour les composantes qui leur sont destinées.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au distributeur d'eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Les tarifs appliqués sont ceux en vigueur à la date d'émission de la facture.



Vous êtes informé des changements de tarifs à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information sur les tarifs est disponible auprès du distributeur d'eau.

### 3.4 - Le cas des immeubles collectifs et des ensembles immobiliers de logements

Quand une individualisation des contrats de fourniture d'eau a été mise en place :

- ♦ la consommation facturée au titre du contrat d'abonnement collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels d'eau froide des logements, si elle est positive ;
- ♦ chaque contrat d'abonnement individualisé fait l'objet d'une facturation séparée qui totalise les consommations des différents compteurs d'eau froide du logement.

### 3.5 - Les modalités de facturation et délais de paiement

Le paiement doit être effectué dans le respect des dates précisées sur la facture.

La « Contribution renouvellement livraison » dont le montant est déterminé à l'année, est facturée au prorata du nombre de jours écoulés de la période de consommation facturée.

Les « frais de gestion contrat - part eau » et « frais de gestion contrat - part assainissement » sont quant à eux facturés à la facture (et à l'échéancier émis en cas d'abonnement mensualisé).

Votre consommation (partie variable) est facturée à terme échu, les volumes consommés étant constatés au moins une fois par an.

A terme, Ardenne Métropole proposera sur l'ensemble de son territoire le paiement fractionné par prélèvements mensuels automatiques. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors 10 % par mois sur 10 mois de la « consommation de référence » choisie avec vous, basée soit sur la facture de l'année précédente, soit sur une consommation estimée déterminée avec votre accord. Le solde à payer vous est demandé le 12<sup>ème</sup> mois après votre première mensualité. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par le Trésor Public. La partie fixe est elle intégralement facturée dès l'acceptation de la demande de

mensualisation par le distributeur d'eau.

Vous pouvez également bénéficier d'une procédure de prélèvement automatique à l'échéance.

Le titulaire du contrat demeure seul redevable des sommes. Le cas échéant, il est seul responsable du recouvrement des charges récupérables au titre des sommes accessoires au loyer principal dans les conditions imposées par la loi. Il ne pourra arguer du non recouvrement de ces sommes pour justifier du non-paiement des sommes dues au distributeur d'eau

### 3.6 - Réclamations sur facture

Si vous souhaitez porter réclamation sur une facture, il vous appartient de saisir par écrit le distributeur d'eau, impérativement dans les deux mois suivant la réception de la facture. La réclamation n'est pas suspensive de règlement. Au-delà de ce délai, vous risquez de vous voir opposer des recouvrements contentieux avec frais supplémentaires.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances d'un paiement échelonné ou d'un remboursement :

- ♦ en cas d'erreur sur le volume d'eau consommé, ces dispositions sont mises en œuvre pour toute facture dont l'erreur en trop facturé porte sur un volume supérieur à 15 m<sup>3</sup> ; dans le cas contraire, la situation est régularisée lors de la facturation suivante ;
- ♦ dans les autres cas, un titre de réduction est émis à votre intention.

### 3.7 - En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture vous n'avez pas réglé tout ou partie de votre facture, les services du Trésor Public engagent une procédure de recouvrement contentieux avec frais supplémentaires.

### 3.8 - Le contentieux de la facturation

Le contentieux de la facturation est du ressort du Tribunal d'Instance de Charleville-Mézières pour tout litige jusqu'à 10 000 € et du Tribunal de Grande Instance au-delà.

# ARTICLE 4 - LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION

## 4.1 - Procédure de collecte des index des compteurs

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Il peut être fait manuellement par visualisation directe du totalisateur du compteur ou à distance par rapatriement de l'index de consommation par radio. En cas de distorsion cependant, le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi.

Vous devez, pour cela, permettre l'accès et la lecture de votre système de comptage aux agents chargés du relevé de celui-ci. Notamment, si le regard de comptage n'est pas étanche, vous devez en effectuer la vidange afin de permettre la lecture du compteur. Notamment également, si le tampon ne peut être soulevé ou s'avère dangereux, vous devez le mettre en conformité et le rendre accessible (dégagé de tout encombrant, végétaux, pots de fleurs, terre...).

Si, au moment du relevé, l'agent ne peut accéder à votre index par ses moyens propres, il revient une seconde fois. A l'issue du second passage, si l'agent ne peut toujours pas accéder à l'index de votre compteur (par ses moyens propres), il vous laisse sur place une « carte-relevé » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

Si vous n'avez pas renvoyé la « carte-relevé » dans le délai indiqué, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période précédente. Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant, qui doit être réel.

Si lors du relevé suivant votre index ne peut toujours pas être lu, l'agent dépose à nouveau une « carte-relevé » au second passage à renvoyer dûment remplie dans le même délai.

Si celle-ci n'est pas retournée à temps, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période précédente majorée de 50 %. En parallèle, vous êtes invité par lettre recommandée avec accusé réception émanant du distributeur d'eau à prendre rendez-vous avec lui pour effectuer un relevé réel dans les 30 jours suivants.

Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, et en l'absence de retour de votre part, (avis, appel téléphonique...), la maison sera considérée comme vacante et votre alimentation en eau

sera suspendue afin d'éviter tout problème de fuite éventuel.

La réouverture du branchement est alors opérée dès la lecture de l'index par le distributeur d'eau et à vos frais.

L'index lu en réel sera repris sur la base de facturation et comparé aux index estimés. S'il s'avère que l'index estimé est supérieur à l'index réel, il ne donnera pas lieu à avoir. Il conviendra d'attendre que ce dernier index rejoigne progressivement l'index estimé.

## 4.2 - Forfait pour compteur hors d'usage

En cas de panne ou de défaillance constatée par le distributeur d'eau de l'organe de comptage sur la période en cours, un forfait est calculé pour la période incriminée selon les modalités suivantes :

- ♦ moyenne des trois dernières consommations facturées, dont une obligatoirement sur relevé réel, ramenée à la période sur laquelle la défaillance de l'organe de comptage a été constatée ;
- ♦ sinon moyenne des deux dernières consommations facturées, dont une obligatoirement sur relevé réel, ramenée à la période sur laquelle la défaillance de l'organe de comptage a été constatée (si on ne dispose que de deux périodes sur cet abonnement) ;
- ♦ sinon, moyenne de la dernière consommation facturée obligatoirement sur relevé réel et de la consommation enregistrée sur une courte période après remplacement de l'appareil défectueux ramenée à la période sur laquelle la défaillance de l'organe de comptage a été constatée (si on ne dispose que d'une période sur cet abonnement) ;
- ♦ sinon, consommation enregistrée sur une période étendue après remplacement de l'appareil défectueux ramenée à la période sur laquelle la défaillance de l'organe de comptage a été constatée (si on ne dispose pas de consommation antérieure sur relevé réel).

## 4.3 - Vos devoirs

Vous devez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur en vous assurant par de fréquentes lectures qu'il n'existe pas de variations anormales de votre consommation susceptibles d'être attribuées à des fuites.

# ARTICLE 5 LE BRANCHEMENT

## 5.1 - La description

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

Le branchement comprend les éléments suivants :

- ♦ un dispositif de raccordement au réseau public d'eau,
- ♦ une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- ♦ le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur inclus, tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau
- ♦ des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...). Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur constitue la limite entre le branchement et les installations privées. Tout équipement (robinet, ...) après ce système de comptage fait donc partie de vos installations privées.

Pour tout branchement dont le compteur est d'un diamètre supérieur ou égal à 40 mm, un dispositif de protection contre les retours d'eau (de type gros clapet ou disconnecteur) est obligatoire et à votre charge. Ce dispositif doit être installé après le système de comptage sans exigences particulières quant à son éloignement par rapport au compteur, mais en tout état de cause sans piquage entre le compteur et ce dispositif. Celui-ci fait, de fait, partie de votre réseau privé et devra être entretenu par vos soins par le biais d'un contrat de maintenance auprès d'un prestataire privé dont copie sera fournie au distributeur d'eau.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu acceptation d'individualiser les contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint immédiatement après le système de comptage général de l'immeuble.

## 5.2 - Nombre de branchement par habitation

En dehors des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements, une propriété n'est desservie que par un et un seul branchement.

Chaque fois qu'une propriété est divisée par suite de vente, de partage, de donation ou de toute autre cause, et même sans que cela soit stipulé dans les actes, chaque nouveau propriétaire est tenu impérativement de prendre toutes dispositions utiles pour que sa propriété soit desservie par un branchement individuel et que soient en conséquence supprimées toutes les canalisations susceptibles d'assurer une continuité de l'alimentation en eau d'un lot à l'autre.

La mise en conformité des installations avec les dispositions de l'alinéa ci-dessus doit intervenir dans un délai de trois mois à dater de la signature des actes ou de la mise en demeure par le distributeur d'eau.

Tant que cette mise en conformité n'a pas été réalisée, le propriétaire du lot sur lequel se trouve le compteur est seul tenu pour redevable de l'intégralité des consommations.

Cette clause ne vise pas la transformation d'un immeuble en copropriété, hors cadre de la loi S.R.U.

## 5.3 - L'installation et la mise en service

### 5.3.1 - Branchements neufs

Les branchements neufs sont réalisés exclusivement par le distributeur d'eau ou l'entreprise mandatée par lui, toujours sous la responsabilité du premier.

Le branchement est établi après acceptation de la demande de branchement aux infrastructures publiques par le distributeur d'eau et après accord sur l'emplacement du système de comptage en limite de propriété. La canalisation de branchement suit en général le chemin le plus court depuis la conduite de distribution jusqu'à la limite de propriété.

Pour toute demande de branchement neuf, le pétitionnaire se rapprochera du distributeur d'eau.

Le distributeur d'eau peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou adapter le débit de celui-ci, notamment si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant.

Avant de raccorder définitivement un immeuble neuf, le distributeur d'eau peut exiger du demandeur la preuve qu'il est en règle avec les règlements d'urbanisme et avec la réglementation sanitaire.

A compter de la première mise en service, le branchement, y compris le système de comptage, mais à l'exception du regard de comptage, devient la propriété du distributeur d'eau et fait partie intégrante du réseau public de distribution.

### 5.3.2 - Branchements existants

Dans le cas d'un branchement existant, il vous appartient de prendre contact avec le distributeur d'eau pour procéder à l'ouverture de votre dossier et éventuellement de votre branchement.

La mise en service du branchement est effectuée par le distributeur d'eau, seul habilité à manœuvrer les robinets de prise en charge sur la conduite de distribution publique.

## 5.4 - Le paiement des branchements neufs et extensions de réseaux

### 5.4.1 - Participation des usagers pour le financement des branchements neufs

Le coût des travaux de réalisation d'un branchement neuf (travaux, fournitures, construction de regard-compteur, occupation et réfection des chaussées et trottoirs), ainsi que les frais de maîtrise d'œuvre associés, sont à la charge du pétitionnaire.

De même, la fourniture et la pose du premier système de comptage sont à la charge du pétitionnaire.

Une participation financière pour extension de réseau peut également être demandée au propriétaire ou à la copropriété qui ferait une demande de branchement neuf pour une habitation ou un im meuble non desservi par le réseau de distribution public, fonction des éléments délibérés par le Conseil Communautaire.

### 5.4.2 - Participation des usagers pour le financement des extensions de réseaux

Les équipements de service sont les équipements constitutifs du patrimoine nécessaire pour le fonc-

tionnement du service.

Un équipement est public lorsqu'il répond aux besoins des usagers du service. Sa création est décidée et financée par la Communauté d'Agglomération.

Un équipement propre n'a vocation qu'à être utile à un particulier déterminé ou un aménagement donné et est calibré pour ses besoins spécifiques. Un branchement est un équipement propre. La création d'un équipement propre est prise en charge par le bénéficiaire qu'il soit public ou privé.

Dans le cas des zones à aménager, les équipements propres à l'intérieur de la zone sont posés par l'aménageur et les équipements propres hors zone sont posés par la Communauté d'Agglomération.

Le raccordement aux réseaux d'une construction neuve individuelle ou de constructions regroupées, y compris lotissement ou aménagement similaire, s'effectue par le biais d'un branchement individuel.

Toutefois, dans certaines situations, une extension de réseau pourra être rendue nécessaire. Si cette extension ne revêt pas le caractère de réseaux publics, il s'agit d'un équipement propre. Dans ce cas, l'extension de réseau est posée par la Communauté d'Agglomération et conformément à l'art. L332-15 du Code de l'Urbanisme, les bénéficiaires apportent une participation.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans le cas où le pétitionnaire participe déjà par d'autres mécanismes au financement des réseaux : Zone d'Aménagement Concerté, Projet Urbain Partenarial, équipement public exceptionnel,...

Les modalités d'application de cette participation sont déterminées par la délibération du Conseil Communautaire en vigueur à la date d'exigibilité.

## 5.5 - L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages imputables et pouvant résulter de l'existence du branchement, à l'exception des éléments suivants qui restent de votre responsabilité et à votre charge :

- ♦ le remplacement ou la réhabilitation des dispositifs d'étanchéité positionnés aux points de pénétration des canalisations de branchement dans les murs et murets, lesdits dispositifs devant assurer l'étanchéité entre le fourreau et les murs d'une part et le fourreau et la canalisation d'autre part ; ce cas est notamment rencontré lors de l'emplacement en cave du système de comptage ;
- ♦ l'entretien (accessibilité, propreté, assèchement)

et la rénovation du regard de comptage ;

- ♦ la remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...);

- ♦ les frais de modifications du branchement effectués à votre demande.
- ♦ les réparations résultant d'une faute de votre part.

Le titulaire du contrat est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. En conséquence, tout dysfonctionnement du système de comptage et toute fuite sur cette portion du branchement doivent être immédiatement signalés au distributeur d'eau.

Le titulaire du contrat est responsable de tous les préjudices subis par le distributeur d'eau ou par des tiers dans le cas où :

- ♦ un dysfonctionnement s'est produit sur la portion de branchement située en partie privative avant le système de comptage et ce dysfonctionnement n'a pas été signalé suffisamment tôt ;
- ♦ un dysfonctionnement s'est produit sur la portion de branchement située en partie privative avant le compteur et l'accès au site n'a pas été autorisé.

## 5.6 - La fermeture et l'ouverture

A l'occasion de la résiliation d'un abonnement, le branchement peut, à l'initiative du distributeur d'eau, être fermé et le compteur enlevé si le successeur n'a pas encore signé son contrat d'abonnement.

En dehors de la souscription et de la résiliation du contrat, les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau sont à votre charge. Ils sont fixés chaque année par délibération du Conseil Communautaire.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement des parties fixes, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## 5.7 - Modification du branchement

A tout moment, le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer sur un branchement existant toute modification ou réparation jugée utile ou nécessaire, y compris le déplacement du système de comptage dans un regard en limite de propriété. A l'issue des travaux, le regard de comptage devient le bien du propriétaire ou de la copropriété.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du

branchement de la collectivité au bénéfice du propriétaire ou de la copropriété, le distributeur d'eau s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si le propriétaire ou la copropriété les accepte en l'état.

Si vous vous opposez à l'intervention du distributeur d'eau en domaine privé, les travaux seront :

- ♦ Soit réalisés d'office sur le domaine public, avec mise en place d'un regard en limite de propriété (coté domaine public), installation d'un nouveau système de comptage et raccordement sur le branchement existant. Le joint après le nouveau compteur constituera la nouvelle limite entre le branchement et les installations privées, et le propriétaire (ou la copropriété) sera réputé accepter en l'état la partie de réseau ainsi rétrocédée, et fera son affaire de toutes sujétions liées au maintien en place de l'ancien compteur ;
- ♦ Soit réalisés à l'occasion d'une intervention ultérieure du distributeur d'eau pour fuite sur votre branchement en domaine privé. Après suppression de la fuite, les modifications du branchement seront effectuées par le distributeur d'eau dans les mêmes conditions que précédemment, et le propriétaire (ou la copropriété) sera réputé accepter en l'état la partie de réseau ainsi rétrocédée.

Des modifications de branchement peuvent être demandées par le propriétaire ou la copropriété (changement de section du branchement...) auprès du distributeur d'eau. Si elles sont validées par le distributeur d'eau, ces modifications de branchements sont réalisées par lui (ou l'entreprise mandatée par lui), toujours sous la responsabilité du premier.

La charge financière est supportée par le demandeur de la modification du branchement.

### le saviez-vous ?

Au total, on estime

qu'une **famille « économe »**  
consomme **95 m<sup>3</sup>/an**

alors qu'une **famille « normale »**  
en consomme **155 m<sup>3</sup>**

# ARTICLE 6 - LE SYSTÈME DE COMPTAGE DONT LE COMPTEUR

On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur. Votre compteur peut être équipé d'un dispositif de relève à distance.

## 6.1 - Les caractéristiques

Les compteurs d'eau sont la propriété du distributeur d'eau.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, c'est vous qui en avez la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

Le calibre du compteur est déterminé par le distributeur d'eau en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur d'eau remplace le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

Les frais de changement de compteur sont à la charge du générateur de la modification.

Il ne peut y avoir qu'un compteur par contrat.

## 6.2 - Cas de l'obligation de mise en place d'un système de comptage général

Le distributeur d'eau impose la mise en place d'un système de comptage général dans les cas suivants :

- ♦ pour les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements ;
- ♦ pour les ensembles immobiliers de logements formant lotissement de pavillons individuels dont la rétrocession des voiries et réseaux divers en domaine public n'a pas eu lieu et/ou notamment lorsqu'il existe une installation hydraulique collective (surpresseur...).

Dans ces deux cas, la responsabilité du distributeur d'eau s'arrête à ce système de comptage général.

L'entretien et le renouvellement des systèmes de comptage individuels, que ce soit dans les logements des immeubles collectifs ou dans les pavillons des ensembles immobiliers, est à la charge du propriétaire ou des copropriétaires.

## 6.3 - L'installation

Le système de comptage (le compteur général pour les immeubles collectifs ou ensembles immobi-

liers de logements) est généralement placé sur le domaine privé, en limite de propriété, aussi près que possible du domaine public, sauf dérogation expresse du distributeur d'eau. Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le système de comptage est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Il est étanche, accessible, et de dimensions définies en accord avec le distributeur d'eau. Aucune canalisation d'assainissement ne doit le traverser. Son tampon doit être amovible, d'un poids inférieur à 26 kg, rond ou le cas échéant muni d'une poignée de levage et de charnières pour les regards en béton, rond et léger ou le cas échéant muni d'une poignée de levage pour les regards composites, et ne doit pas pouvoir tomber à l'intérieur du regard.

Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation du distributeur d'eau.

## ARTICLE 6.4 - La vérification

Le distributeur d'eau peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile.

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau. En cas de contestation, et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur en vue de sa vérification par un organisme agréé. La tolérance admise par l'article 8 du décret n°76-130 du 29 janvier 1976 est de plus ou moins 10 % pour les petits débits et de plus ou moins 4 % pour les autres.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de déplacements (forfaitairement : un agent avec véhicule type fourgonnette ou fourgon pendant une heure) et de vérification sur place sont à votre charge.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur d'eau. La consommation de la période contestée est alors rectifiée.

## 6.5 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du système de comptage sont assurés par le distributeur d'eau, à ses frais.

A tout moment, il peut remplacer votre compteur par un compteur équivalent, notamment s'il le juge défectueux ou usagé. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

L'ancien compteur est stocké 6 mois dans les ateliers du distributeur d'eau à des fins de contrôle de l'index de dépose.

Lors de la pose d'un nouveau compteur, le distributeur d'eau vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur a subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il est réparé ou remplacé aux frais du distributeur d'eau.

En revanche, il est réparé ou remplacé à vos frais dans les cas où :

- ♦ son dispositif de protection a été enlevé ;
- ♦ il a été ouvert ou démonté ;
- ♦ il a subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.)

Toute modification ou dégradation du système de comptage, toute tentative pour gêner son fonctionnement vous exposent à la fermeture immédiate de votre branchement.

## 6.6 - Cas des fuites au système de comptage

Sur le plan réglementaire, l'augmentation du volume est jugée anormale si le volume consommé depuis le dernier relevé a « excédé le double du

volume moyen consommé par l'abonné pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes, ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables ». Il vous appartient de signaler au distributeur d'eau dans les plus brefs délais toute fuite constatée sur le système de comptage, que ce soit sur le compteur, sur le robinet d'arrêt, sur le clapet quand il fait partie du branchement public, ou sur les joints. Des agents du distributeur d'eau interviennent alors pour la réparation.

Dans le cas où cette fuite au système de comptage a été comptabilisée au compteur, vous pouvez en demander par écrit le remboursement au distributeur d'eau. Les modalités de plafonnement de la facture, appelées «l'écrêtement», ont été mises en place par le décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.



# ARTICLE 7 - VOS INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du joint aval du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du système de comptage général de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

## 7.1 - Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Ces installations ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine. En particulier :

- ♦ la mise en place d'un surpresseur sans bêche tampon et en direct sur le réseau de distribution est interdite.
- ♦ les robinets de puisage à l'intérieur des propriétés seront de type à pression ou à soupape pour éviter les coups de bélier dans les conduites.

Lorsque vos installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou sur la qualité de l'eau distribuée, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par le distributeur d'eau peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Notamment, il peut demander l'installation d'un dispositif anti-bélier en cas de besoin.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, le distributeur d'eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

De même, le distributeur d'eau peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Si vous disposez dans votre immeuble de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en avvertir le distributeur d'eau. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite.

## 7.2 - L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et la mise en conformité des installations privées n'incombent pas au distributeur d'eau. Il ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de mise en conformité.

Les modifications de la distribution publique peuvent avoir un impact sur les installations intérieures, notamment en cas d'augmentation de la pression. Le distributeur d'eau n'est tenu à aucun maximum de pression ; il incombe au propriétaire des installations intérieures de prendre en conséquence toutes précautions utiles.

## 7.3 - Vérifications

Le distributeur d'eau se réserve expressément le droit de vérifier à tout moment la conformité de vos installations intérieures avec les prescriptions du présent règlement. Vous devez faciliter ces opérations.

### le saviez-vous ?

Les **fuites** représentent **15 à 20 % de l'eau consommée** en moyenne par les ménages.

- Un robinet qui fuit **goutte-à-goutte** représente 4 à 5 litres/heure, soit **35 à 44 m<sup>3</sup>/an**,

- un **mince filet d'eau** 16 litres/heure, soit **140 m<sup>3</sup>/an**,

- une **chasse d'eau** qui fuit 25 à 40 litres/heure, soit **220 à 360 m<sup>3</sup>/an**.



## 7.4 - Cas particulier de fuites après système de comptage

« En application de l'article L.2224-12-4 du Code Général des Collectivités Territoriales et de son décret d'application n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur, l'abonné occupant un local à usage d'habitation peut bénéficier d'un écrêtement de sa facture d'eau. Par extension, cette disposition et étendue aux professionnels et aux collectivités territoriales.

Seules les fuites sur canalisations sont prises en compte à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage. Toutefois, les fuites précitées par nature exclues du champ d'application des dégrèvements pourront faire l'objet d'une analyse particulière et pourront donner lieu à un dégrèvement exceptionnel si elles sont reconnues par nos agents, comme étant indécélables (notamment pour les chauffe-eau reliés directement au réseau d'assainissement).

Pour obtenir un dégrèvement, l'abonné doit impérativement dès la découverte de la fuite ou de la surconsommation engendrée :

- ♦ Contacter le distributeur d'eau pour ouvrir le dossier d'instruction de la demande ;
- ♦ Faire procéder aux réparations par un plombier professionnel sous le délai d'un mois à compter de la découverte de la fuite ou de sa notification par le distributeur d'eau ;
- ♦ Présenter à l'unité « Abonnement-Relève-Facturation » l'attestation d'une entreprise de plomberie précisant que la fuite a été réparée et indiquant la localisation de la fuite et la date de réparation (et non la date de facturation) sous le délai d'un mois à compter de la découverte de la fuite ou de sa notification par le distributeur d'eau ;

Le service de l'eau se réserve le droit de procéder à tout contrôle nécessaire, notamment de localisation de la fuite, de vérification des réparations effectuées, de contrôle d'index. En cas d'opposition à ce contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

En outre, faute d'avoir localisé la fuite, l'abonné peut demander au service de l'eau de vérifier le bon fonctionnement du compteur d'eau dans ce même délai d'un mois. Le service lui notifie sa réponse dans le délai de quatre semaines à compter de la demande dont il est saisi.

Par ailleurs, toute fuite qui serait la cause d'une consommation d'eau anormalement élevée sur votre branchement mentionnée par le distributeur d'eau (Cf. Article 1.2-) et pour laquelle vous n'auriez pas mené à leur terme les réparations nécessaires (ou pour laquelle vous ne seriez par en mesure d'apporter la preuve via une attestation de réparation des travaux effectués) avant le terme des quatre semaines imparties, ne donnerait pas lieu à acceptation d'un dégrèvement.

Une fois le dossier complet, le dégrèvement partiel sera calculé. L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de consommation excédent le double de sa consommation moyenne établie sur une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. Le volume d'eau imputable à la fuite n'entre pas dans le calcul de la redevance assainissement à l'exception des dégrèvements exceptionnels où l'eau a transité par le réseau d'assainissement (exemple : fuite due à une chaudière directement reliée au réseau d'eaux usées).

### le saviez-vous ?

On compte en moyenne pour les usages suivants, selon qu'il y a ou non des équipements hydro économes :

- 50 à 80 l par **douche** de 3 à 8 minutes
- 150 à 200 l par **bain**
- 3/6 à 12/15 l par **chasse d'eau**
- 50 à 100 l pour le **lave-linge**
- 15 à 80 l pour le **lave-vaisselle**.

# ARTICLE 8 - NON-RESPECT DU RÈGLEMENT PÉNALITÉS - RECOURS AU MÉDIATEUR

## 8.1 - Les pénalités

En cas de non-respect du présent règlement constaté par tout agent du distributeur d'eau, vous vous exposez à des sanctions et/ou des recours contentieux. Tous les frais afférents aux démarches engagées seront à votre charge.

En cas de contamination, résultant d'un manquement aux différentes prescriptions du présent règlement et de la réglementation en vigueur, vous êtes responsables vis-à-vis du distributeur d'eau et des tiers, et vous devez à ces derniers réparation du préjudice subi.

Toute prise d'eau sans comptage non déclarée peut être considérée comme un vol d'eau. Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- ♦ à partir des équipements du service public, que ce soit après compteurs (remise en service non autorisé de compteur hors service) ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- ♦ à partir de branchements non autorisés ;
- ♦ en cas de contournement, modification ou, détérioration ou disparition volontaire du branchement, du compteur ou de l'équipement de relève à distance ;
- ♦ dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Toute consommation d'eau non autorisée donne lieu au paiement :

- ♦ 1<sup>er</sup> cas : si l'on peut estimer le volume consommé, ce volume sera facturé au contrevenant, majoré des frais de déplacement occasionné par le vol, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.
- ♦ 2<sup>ème</sup> cas : s'il n'est pas possible d'estimer le volume consommé, il sera facturé au contrevenant un forfait de 300 m<sup>3</sup> (toutes composantes du prix de l'eau et de l'assainissement cumulées), majoré des frais de déplacement occasionnés par le vol,

des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés.

Si le distributeur constate un prélèvement d'eau non autorisé sur un équipement public sur le réseau (borne à incendie, bouche de lavage), ou une manœuvre non autorisée sur un organe du réseau public, il sera facturé au contrevenant un forfait de 300 m<sup>3</sup> (toutes composantes du prix de l'eau et de l'assainissement cumulées), majoré des frais de déplacement occasionné par le constat du vol ou de la manœuvre, des frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et des frais de remise en état des éventuels objets endommagés ;

Par ailleurs, le distributeur se réserve le droit d'engager toute poursuite contre toute personne utilisant de l'eau sur le réseau public sans autorisation.

Des pénalités seront également appliquées si :

- ♦ le distributeur d'eau constate que les scellés d'un compteur ont été brisés ;
- ♦ vous n'honorez pas un rendez-vous fixé par le distributeur d'eau, sans avoir prévenu de votre absence au moins deux heures avant le créneau horaire du rendez-vous (course vaine) ;
- ♦ votre compteur d'eau ne peut être relevé, que vous faites l'objet de trois estimations consécutives et que votre alimentation en eau ne peut être suspendue (immeuble, personne bien présente ne souhaitant pas répondre...).

Les indemnités pour les bris de scellés d'un compteur, courses vaines ou relevé impossible sont fixées annuellement par délibération du Conseil Communautaire.

## 8.2 - La médiation de l'eau

Ce mode gratuit et alternatif de règlement des litiges est ouvert à tout abonné particulier ou personne morale résidant sur une commune dont le service d'eau et/ou d'assainissement est adhérent à la médiation de l'eau.

Attention : avant de saisir le médiateur, vous devez avoir épuisé les recours internes proposés par votre distributeur.

Le médiateur peut être saisi directement ou par l'intermédiaire d'une organisation de consommateurs, par courrier postal simple accompagné

d'une copie des documents justificatifs du litige, adressé à :

Médiation de l'Eau  
BP 40 463  
75366 Paris Cedex 08

Il est conseillé, mais non obligatoire, d'utiliser le formulaire proposé par le médiateur pour faciliter l'instruction du dossier. Il peut également être saisi en ligne.

Pour plus d'informations, consultez le site de la Médiation : [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

# ARTICLE 9 DISPOSITIONS D'APPLICATION

## 9.1 - Date d'application

Le présent règlement est mis en vigueur dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017. Tout règlement antérieur en application sur le périmètre d'Ardenne Métropole étant abrogé de fait (hors règlements de fermiers applicables sur le territoire des communes dont la compétence où le service est délégué).

Le paiement par un abonné de sa première facture d'eau et d'assainissement ou facture-contrat après cette date d'application vaut de sa part acceptation des conditions du présent règlement.

## 9.2 - Modifications

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par le Conseil Communautaire, soit par décision de la Collectivité, soit par application de décisions d'ordre réglementaire, et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le règlement initial. Vous seriez alors informé de ces modifications.

## 9.2 - Clause d'exécution

Le Président de la Communauté d'Agglomération Ardenne Métropole, les maires, les agents de la Direction de l'Eau et l'Assainissement habilités à cet effet, ainsi que le receveur du Trésor public, en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent règlement.

Version modifiée, délibérée et votée par le Conseil Communautaire lors de la séance du 14 décembre 2016.

Pour la Communauté d'Agglomération  
Ardenne Métropole

Le 01 janvier 2017,

Boris Ravignon,



Président d'Ardenne Métropole,  
Maire de Charleville-Mézières



**ARDENNE**  
METROPOLE

Communauté d'Agglomération

Direction de l'eau  
et de l'assainissement

49, avenue Léon Bourgeois  
08000 Charleville-Mézières

abonnement-relève-facturation  
services ouverts du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 17 h

Facturation : 03 24 57 83 10

Assistance technique : 03 24 57 13 78

[eau@ardenne-metropole.fr](mailto:eau@ardenne-metropole.fr)