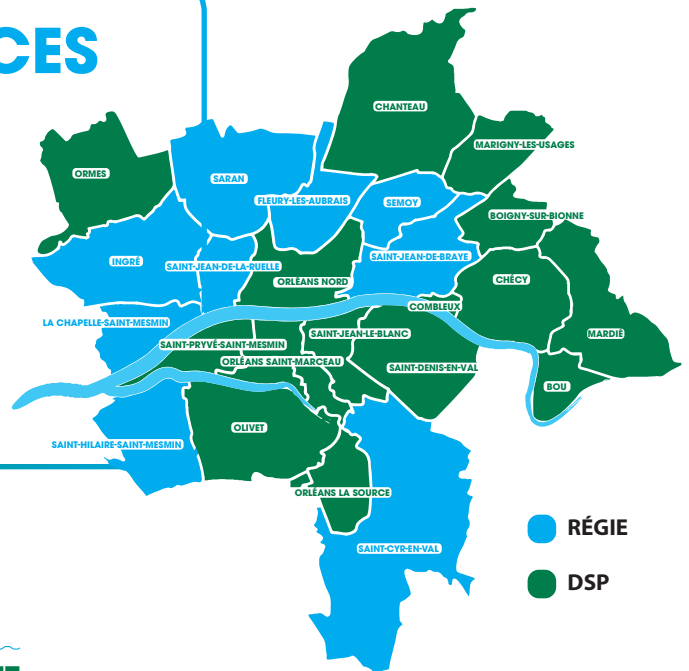


## RÈGLEMENT DES SERVICES PUBLICS DE L'EAU ET DE LA DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

NOVEMBRE 2023



### QUELQUES MOTS POUR MIEUX NOUS COMPRENDRE

#### VOUS

Désigne l'abonné, c'est-à-dire toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du service de l'eau. L'abonné peut être le propriétaire ou le locataire, ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

#### L'EXPLOITANT DU SERVICE

Désigne soit Orléans Métropole, collectivité publique titulaire de la compétence conformément à la législation, en charge de la gestion des services publics de l'eau et de la défense extérieure contre l'incendie, soit son délégataire AQUALIGE, l'entreprise à qui la collectivité a confié par contrat, la gestion de ces services, sur une partie de son territoire.

#### LE RÈGLEMENT DU SERVICE

C'est le présent document qui définit les obligations mutuelles du service public de l'eau et de l'abonné. Il s'applique sur le territoire d'Orléans Métropole qui exerce la compétence eau depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017 et la compétence défense extérieure contre l'incendie depuis le 1<sup>er</sup> mai 2017. Ce document a été adopté par la délibération n°2023-11-16-COMDEL-031 du conseil métropolitain du 16 novembre 2023. Il est applicable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024.

#### ORGANISATION DU SERVICE

Orléans Métropole assure la gestion du service public de l'eau (missions de production et de distribution d'eau potable, travaux de renouvellement, relève, facturation et relation à l'abonné) grâce à ses moyens propres et/ou par le biais de prestations externalisées sur les communes de :

- > Fleury-les-Aubrais,
- > Ingré,
- > La Chapelle-Saint-Mesmin,

- > Saint-Cyr-en-Val,
- > Saint-Hilaire-Saint-Mesmin,
- > Saint-Jean-de-Braye,
- > Saint-Jean-de-la-Ruelle,
- > Saran,
- > Semois.

Elle assure également la réalisation des travaux structurants sur l'ensemble de son territoire quel que soit le mode de gestion du service.

Sur les communes de :

- > Boigny-sur-Bionne,
- > Bou,
- > Chanteau,
- > Chécy,
- > Combleux,
- > Mardié,
- > Marigny-les-Usages,
- > Olivet,
- > Orléans,
- > Ormes,
- > Saint-Jean-le-Blanc,
- > Saint-Pryvé-Saint-Mesmin,

la gestion du service public de l'eau est assurée via une délégation de service public (DSP).

La commune de Saint-Denis-en-Val intégrera cette même DSP à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026.

# LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU

**Le service public de l'eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable de la population (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service clientèle pour les abonnés) sur le territoire d'Orléans Métropole, quel que soit son mode d'organisation.**

## LA QUALITÉ DE L'EAU FOURNIE

L'exploitant du service est tenu de fournir une eau présentant constamment la qualité imposée par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées, et de vous informer 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 organisé par l'Agence régionale de santé (ARS) dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture. Vous pouvez contacter à tout moment votre distributeur d'eau (coordonnées figurant sur votre facture) pour connaître les caractéristiques de l'eau distribuée sur votre commune. Ces éléments sont également disponibles sur le site internet du ministère en charge de la santé.

## LES ENGAGEMENTS DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

En distribuant l'eau chez vous, l'exploitant du service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et garantir la continuité de service, sauf circonstances exceptionnelles (accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par la collectivité ou le préfet). Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- > Un contrôle régulier de la qualité de l'eau sur le réseau public qui s'ajoute au contrôle réglementaire déjà effectué par l'ARS,
- > Une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de cette qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- > Une pression minimale conforme aux exigences de l'article R.1321-58 du code de la santé publique,
- > Un accueil téléphonique au numéro indiqué sur votre facture (prix d'un appel local) pour répondre à vos questions concernant le service public de l'eau aux horaires d'ouverture indiqués sur votre facture, et pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 avec un délai garanti d'intervention d'un technicien dans les 2 heures,
- > Une permanence, a minima hebdomadaire, pour un accueil physique aux horaires d'ouverture indiqués sur votre facture,
- > Un site internet pour obtenir des informations sur le service,
- > Une facture claire et détaillée,
- > Une réponse systématique écrite à vos courriers dans le mois suivant leur réception et à vos courriels sous 15 jours, pour toutes vos questions en lien avec le service public de l'eau,
- > Le respect des horaires de rendez-vous pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile, avec une plage horaire de 2 heures maximum garantie,
- > Une étude et une réalisation pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau avec :
  - Envoi du devis après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire) dans un délai de 15 jours calendaires,
  - Réalisation des travaux au plus tard dans les 30 jours calendaires après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,

- > Une mise en service de votre alimentation en eau, au plus tard le 3<sup>e</sup> jour ouvré qui suit votre appel, lorsque vous emménagez dans un nouveau logement équipé d'un branchement existant,
- > Une fermeture de branchement au plus tard le 3<sup>e</sup> jour ouvré qui suit votre demande, en cas de départ.

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes. Les modifications sont portées à votre connaissance par un encart sur la facture d'eau ou par l'envoi d'un document spécifique joint à la facture.

## LE RÈGLEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de réclamation, vous devez contacter le service clientèle de l'exploitant du service, dont les coordonnées sont indiquées sur la facture. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez demander le réexamen de votre dossier auprès du service clientèle de l'exploitant du service.

## LA MÉDIATION DE L'EAU

Dans le cas où la conciliation avec le service clientèle de l'exploitant du service ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'eau (informations et coordonnées disponibles sur internet à l'adresse suivante : [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)). Cette prestation est gratuite pour l'abonné.

## LA JURIDICTION COMPÉTENTE

Le tribunal d'instance de votre lieu d'habitation est compétent pour tout litige qui vous opposerait au service public de l'eau (facturation, recouvrement, dommages causés à l'occasion de la fourniture d'eau...).

## LES RÈGLES D'USAGE DU SERVICE

Il est important que votre utilisation de l'eau corresponde à une consommation sobre et respectueuse de l'environnement.

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

- > D'utiliser l'eau autrement que pour votre 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 momentanément en cas 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 raccorder toute canalisation ou installation sur le branchement en amont de votre compteur.

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

- > Modifier par vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès pour tous besoins d'intervention du service, en briser les plombs ou cachets,
- > 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,
- > Manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé,
- > Relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations du réseau public. Cette interdiction s'applique même dans le cas où les installations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées à ce réseau ou ont cessé de l'être,

> 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.

Enfin, vous êtes tenu de vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement et notamment :

- > Payer vos factures ainsi que les autres prestations assurées par l'exploitant du service ;
- > Tenir informé l'exploitant du service de toute modification à apporter à votre situation : nom, raison sociale, titulaire de l'abonnement, adresse de facturation...
- > Permettre l'accès à vos équipements, pour le relevé de compteur, la vérification du branchement, et du dispositif de comptage à distance ;
- > Être présent lors d'un rendez-vous que vous avez confirmé suite à une demande nécessitant une intervention à votre domicile. En cas d'absence, des frais de déplacement vous seront facturés selon l'application de la délibération tarifaire en vigueur.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après envoi d'une mise en demeure restée sans effet et dans le respect des dispositions de la loi Brottes n°2013-312 du 15 avril 2013. L'exploitant du service 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 indiquées par l'exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé, votre contrat est résilié et votre compteur déposé.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnités ni aucun recours contre l'exploitant du service, soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte.

En cas de prévision de variation importante de votre consommation (remplissage d'une piscine...), vous

devez prévenir l'exploitant du service afin d'éviter toute perturbation de la distribution d'eau potable.

## LES INTERRUPTIONS DU SERVICE

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

Dans la mesure du possible, l'exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparation ou d'entretien) au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt de distribution d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure au sens de la jurisprudence.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Quand l'interruption du service est supérieure à 4h (situation de crise, coupure non programmée), l'exploitant du service doit mettre à disposition des abonnés concernés de l'eau potable conditionnée en quantité suffisante pour l'usage alimentaire soit 3 litres par personne par jour.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

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

## LES MODIFICATIONS ET RESTRICTIONS DU SERVICE

Dans l'intérêt général, l'exploitant du service peut modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les

conditions de distribution sont modifiées, l'exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'exploitant du ser-

vice a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires et la collectivité concernée, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

### CHAPITRE 2

## VOTRE CONTRAT

**Pour bénéficier du service public de l'eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez préalablement souscrire un contrat d'abonnement au service public de l'eau.**

**En souscrivant un abonnement au service public de l'eau, si vous êtes raccordable, vous vous engagez également à respecter les conditions du règlement des services publics d'assainissement collectif et de gestion des eaux pluviales urbaines et à en payer le service.**

### LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit de retourner au service public de l'eau le contrat d'abonnement et les documents associés par courrier, mail ou de les déposer auprès de l'accueil clientèle de l'exploitant du service.

Avec votre contrat d'abonnement, vous recevrez le règlement du service, la fiche tarifaire et des informations sur le service public de l'eau.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation (article L.121-21), vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour les contrats conclus à distance (c'est-à-dire hors des bureaux d'accueil du service) à compter de la conclusion du contrat. Toutefois, l'exécution du contrat peut commencer

avant l'expiration du délai de rétractation. Conformément au Code de la consommation, l'abonné doit en faire la demande expresse auprès de l'exploitant du service sur support durable (formulaire type ou courrier envoyé en recommandé) et s'engage à payer sa consommation d'eau et son abonnement sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au distributeur de sa décision de se rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

Votre contrat prend effet à la date :

- > Soit d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective),
- > Soit d'ouverture de l'alimentation en eau.

### LA RÉSILIATION DU CONTRAT

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée. Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez retourner au service public de l'eau le formulaire de résiliation par courrier, mail ou le déposer à l'accueil du service public de l'eau en indiquant le relevé de votre compteur. La facture d'arrêt de compte établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. Votre contrat prendra fin à compter de la date indiquée par vos soins sur le formulaire de résiliation.

En l'absence de cette démarche, l'abonnement se poursuivra et les factures continueront de vous être adressées et seront dues.

Lors de votre départ, il est recom-

mandé de fermer le robinet d'arrêt du compteur ou de demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'exploitant du service. Ce dernier ne pourra être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets laissés ouverts à l'intérieur de vos installations privées.

En cas de déménagement, et sauf demande de votre part, l'alimentation en eau est maintenue afin de faciliter l'arrivée dans les lieux de votre successeur, à charge pour vous de résilier votre contrat d'abonnement et charge pour lui de souscrire un contrat d'abonnement à son entrée dans les lieux.

Dans un immeuble collectif d'habitation ou un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et en cas de renonciation à la convention établie, le contrat d'abonnement pour le compteur général d'immeuble ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

L'exploitant du service peut, pour sa part, résilier votre contrat si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations conformément aux dispositions du présent règlement de service (Chapitre 1, Les règles d'usage du service).

La fermeture de branchement peut vous être facturée selon l'application de la délibération tarifaire en vigueur.

Si, après la cessation de son abonnement sur sa propre demande, un abonné sollicite, dans un délai inférieur à un an à compter de la fin de l'abonnement précédent,

la réouverture du branchement et la réinstallation du compteur, le service public de l'eau est en droit d'exiger, en sus des frais de réouverture de branchement et de réinstallation du compteur, le paiement de l'abonnement pendant la période d'interruption.

## SI VOUS HABITEZ UN IMMEUBLE COLLECTIF OU UN ENSEMBLE IMMOBILIER DE LOGEMENTS

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements, le propriétaire ou la copropriété représentée par son syndic demande un abonnement pour la fourniture d'eau à l'ensemble de la construction à partir du compteur général.

Dans le cas où une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été passée entre votre immeuble et l'exploitant du service, tous les locaux, appartements ou points d'eau doivent être équipés de compteurs avec robinets d'arrêt et des contrats individuels doivent être souscrits. Les dispositions particulières pour l'individualisation des contrats d'abonnement sont indiquées en annexe 1 ou fournies, sur demande, par le service public de l'eau.

En cas de résiliation de la convention d'individualisation, les contrats individuels sont résiliés de plein droit et l'alimentation en eau de l'immeuble fait alors l'objet d'un contrat unique

pour le compteur général souscrit par le propriétaire ou la copropriété.

## LA PROTECTION DE VOS DONNÉES

Le service public de l'eau gère et traite les données personnelles en conformité au règlement relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD).

Les informations recueillies dans le contrat d'abonnement (nom, prénom, numéro de téléphone, adresse de l'abonné voire date et lieu de naissance si ceux-ci sont demandés par le Trésor Public qui effectue le recouvrement) sont limitées à celles qui sont strictement nécessaires à la gestion du service (fourniture du service, facturation, relation avec l'abonné) et utilisées à cette seule fin par l'exploitant du service.

Les autres données (adresse mail) sont utiles au service pour faciliter la communication avec l'abonné, en particulier en cas de problème sur la distribution d'eau potable. Elles ne sont utilisées qu'aux besoins du service et l'abonné peut les renseigner lors de la signature du contrat d'abonnement.

L'ensemble de ces données ne peut être communiqué à qui que ce soit par l'exploitant du service, sans l'accord explicite, dûment enregistré, de l'abonné.

Les données collectées dans le cadre de l'abonnement au service

sont conservées pendant la durée de l'abonnement et pendant une période de 6 mois après la résiliation de l'abonnement ou pendant la durée nécessaire au recouvrement des sommes dues par l'abonné.

Pour la société AQUALIGE, les durées de conservation sont détaillées dans la politique de confidentialité disponible sur le site internet dédié.

Conformément au règlement (UE) 2016/679 et à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition du traitement, d'effacement et de la portabilité de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données :

> D'Orléans Métropole par voie électronique : [dpo@orleans-metropole.fr](mailto:dpo@orleans-metropole.fr) ou par courrier postal : Orléans Métropole, Secrétariat Général, 5 place du 6 Juin 1944, 45000 ORLÉANS.

> De la société AQUALIGE : soit par courriel à l'adresse [privacy.france@suez.com](mailto:privacy.france@suez.com) ou par courrier auprès du Délégué à la Protection des Données de SUEZ, Tour CB21, 16 place de l'Iris, 92040 LA DÉFENSE en précisant votre numéro de client, nom, prénom et adresse.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès des services de la CNIL.

## CHAPITRE 3

# VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum une facture par an (format papier ou dématérialisé). Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, mesurée par le relevé de votre compteur au minimum une fois par an, elle est alors estimée.**

## LA PRÉSENTATION DE LA FACTURE

Votre facture comporte, pour l'eau potable, 2 rubriques :

> La distribution de l'eau, couvrant les frais de fonctionnement du service public de l'eau et les investissements nécessaires à la construction ou réhabilitation des installations de production et de distribution d'eau. Cette rubrique se décompose en une part fixe et deux parts variables en fonction de la consommation,

> Les taxes et redevances versées aux organismes publics revenant notamment à l'Agence de l'Eau et à l'Etat.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques destinées à financer le service public de l'assainissement collectif :

> Collecte et traitement des eaux usées (en fonction de la consommation d'eau potable) pour le service d'assainissement collectif,

> Redevance pour la modernisation des réseaux de collecte revenant à l'Agence de l'eau.

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

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

En cas de difficultés financières, nous vous conseillons d'informer sans délai l'exploitant du service qui pourra vous communiquer la démarche à suivre auprès des services sociaux compétents.

## L'ÉVOLUTION DES TARIFS

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés annuellement :

- > Par délibération annuelle du conseil métropolitain d'Orléans Métropole,
- > Selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'exploitant du service,
- > Par décision des organismes publics bénéficiaires ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances complémentaires.

Tout nouvel abonnement suppose le paiement par l'abonné des frais d'accès au service selon l'application de la délibération tarifaire en vigueur.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés par la législation ou la réglementation nationale aux services publics de l'eau ou de l'assainissement collectif, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

Les tarifs sont mis à votre disposition par le service clientèle de l'exploitant du service et disponibles en ligne sur le site dédié.

## LE CAS DES IMMEUBLES COLLECTIFS SANS COMPTAGE INDIVIDUALISÉ

Pour les immeubles collectifs sans comptage individualisé et dans le cas de l'application d'un tarif établi selon des tranches de consommation (part variable), les tranches tarifaires seront recalculées pour chaque immeuble en multipliant les tranches de consommation par le nombre de logements.

Le bailleur, propriétaire de l'immeuble et titulaire de l'abonnement unique, doit déclarer (par courrier, mail ou téléphone) auprès du service clientèle de l'exploitant

du service, le nombre de logements rattachés au compteur général au plus tard 21 jours avant la période de facturation. Aucun effet rétroactif ne pourra être appliqué à la facturation.

Sa demande devra être accompagnée par une déclaration sur l'honneur des informations fournies.

Sur cette base, l'exploitant du service procédera à une enquête afin de confirmer le nombre de logements déclarés.

## LE RELEVÉ DE VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Si votre compteur est équipé du dispositif de relevé à distance, le relevé de votre consommation d'eau s'effectue à distance. En cas d'impossibilité de relève distante, un relevé sur site de votre consommation est effectué au minimum une fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents chargés du relevé de votre compteur.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

Si votre compteur n'est pas équipé d'un dispositif de relevé à distance, le relevé de votre consommation d'eau est effectué au minimum une fois par an par le service public de l'eau. Vous devez pour cela faciliter l'accès des agents chargés du relevé de votre compteur. Les compteurs individuels doivent être accessibles pour toute intervention des agents. La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur les regards est proscrite.

Si, après deux passages, l'agent ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place une « carte d'auto-relevé » à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours. Vous pouvez également communiquer votre index de consommation par téléphone ou par mail dans un délai maximal de 8 jours.

En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

En cas d'absence de relève pendant plus de 2 campagnes de relevés consécutives, et sans retour de votre part sur la communication de votre index, vous serez mis en demeure, par lettre recommandée avec accusé de réception, de fixer un rendez-vous dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre.

A défaut de réponse de votre part dans le délai imparti par la mise en demeure ou si l'accès à votre compteur n'est pas facilité, nous procéderons à la fermeture de l'alimentation en eau jusqu'à ce que la relève du compteur ait pu intervenir et mettrons à votre charge le coût des démarches et des déplacements supplémentaires rendus nécessaires pour effectuer le relevé.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente (ou à partir de la consommation moyenne des 3 dernières années), sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation par lecture directe de votre compteur.

De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur, sauf si la responsabilité de l'exploitant du service est établie.

Pour les immeubles collectifs ou ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation, la consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé ou estimé de ce compteur et la somme des volumes relevés ou estimés des compteurs individuels.

## LES MODALITÉS ET DÉLAIS DE PAIEMENT

Le paiement doit être effectué avant la date d'exigibilité mentionnée et selon les modalités indiquées sur la facture émise par l'exploitant du service.

Votre facture comprend une part fixe à payer à terme échu. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), elle vous est facturée ou remboursée au prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente, ou à défaut, des informations disponibles (consommation des 3 dernières années par exemple).

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'exploitant du service avant la date d'exigibilité mentionnée sur la facture. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier, après étude des circonstances, d'un remboursement si votre facture a été surestimée, ou bien de modalités de facturation échelonnée si votre facturation a été sous-estimée.

## LA MENSUALISATION

Dans le cas où vous avez opté pour la mensualisation de votre paiement par prélèvement automatique vous recevez :

- > Un échéancier annuel de paiement au moins 15 jours avant la première mensualité pour une première mensualisation, avec la facture de décompte lorsque vous êtes préalablement mensualisé,
- > Une facture de décompte (solde).

Les montants prélevés sont établis sur la base d'un pourcentage du montant de la facture précédente. La facture de décompte (solde) est établie sur la base du relevé réel de votre consommation. En cas de trop perçu, un avoir vous sera accordé pour remboursement.

## EN CAS DE NON-PAIEMENT

Lorsqu'un abonné n'a pas acquitté sa facture à la date limite de paiement, le service en charge du recouvrement l'informe par un premier courrier, qu'à défaut de règle-

ment dans un délai supplémentaire de 15 jours, sa fourniture d'eau, sauf en ce qui concerne l'alimentation en eau de son habitation principale, pourra être suspendue sous réserve des dispositions de la réglementation en vigueur.

Dans ce cas, il en avise l'abonné au moins 20 jours à l'avance dans un second courrier dans lequel il informe l'abonné de sa possibilité de saisir les services sociaux en cas de situation de précarité.

En cas de non-paiement, le règlement des sommes dues est poursuivi par toutes voies de droit, par le service en charge du recouvrement de l'exploitant du service.

A défaut d'accord avec les services en charge du recouvrement sur les modalités de paiement, et conformément à la loi Brottes n°2013-312 du 15 avril 2013, il vous sera notifié par lettre, les mesures qui peuvent être prises à votre rencontre ; ces mesures sont non exclusives les unes des autres :

- > Paiement des sommes dues y compris les intérêts de retard et les frais supplémentaires de recouvrement.
- > Recouvrement des sommes dues par tous moyens de droit commun.
- > Poursuites judiciaires.

## L'ÉCRÈTEMENT EN CAS DE SURCONSOMMATION LIÉE À UNE FUITE APRÈS COMPTEUR

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations intérieures et notamment de s'assurer qu'il n'existe pas de variations anormales de consommation.

Toutefois, l'écrêtement en cas de surconsommation est établi conformément aux dispositions du Code général des collectivités territoriales (loi du 17 mai 2011 et décret du 24 septembre 2012) pour des locaux d'habitation en cas de fuites d'eau après compteur.

Dès que l'exploitant du service constate une augmentation anormale de votre consommation, il est tenu de vous informer par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie suite au relevé de votre compteur.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre consommation moyenne depuis 3 ans ou, par défaut, le double de la moyenne de consommation dans la même zone géographique pour des logements de taille et de caractéristiques comparables.

En cas de surconsommation liée à une fuite sur canalisation après compteur (à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage), vous êtes dispensé de payer la part sur le volume dépassant le double de votre consommation moyenne des 3 dernières années si vous présentez au service public de l'eau, dans le mois qui suit l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que la fuite a été réparée (en précisant la localisation de la fuite et la date de réparation). A défaut, l'écrêtement ne pourra être pris en charge.

Lorsque l'abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable, les volumes imputables aux fuites ne sont pas soumis à la redevance assainissement. Ces volumes sont estimés par la différence entre le volume relevé et le volume moyen consommé sur les 3 dernières années.

Les autres parts de la facture d'eau proportionnelles à la consommation sont calculées en tenant compte de la consommation facturée après application de cet article.

## LA PRISE D'EAU FRAUDULEUSE

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que décauchetage du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, utilisation non autorisée des installations de défense extérieure contre l'incendie, est passible de sanctions définies au Code pénal notamment aux articles 311-2 et suivants, R. 644-6 et 322-3-8°.

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par l'exploitant du service, aux frais du contrevenant.

# LE BRANCHEMENT

**On appelle « branchement » le dispositif complet d'amenée qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.**

## LA DESCRIPTION

Le branchement comprend les éléments suivants, depuis la canalisation publique :

- > La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- > Le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- > La canalisation de branchement située tant en domaine public qu'en propriété privée,
- > Le dispositif de comptage comprenant généralement :
  - Le regard, le coffret ou la niche, le cas échéant, abritant le compteur,
  - Le robinet avant compteur,
  - Le compteur éventuellement équipé d'un système de relevé à distance et d'un dispositif de protection contre le démontage (compteur de classe C de débit nominal correspondant aux besoins de l'abonné),
  - Le dispositif de protection contre les retours d'eau (clapet anti-retour).

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble.

Les éléments du branchement font partie des ouvrages du service public de l'eau, ils lui appartiennent et sont placés sous sa responsabilité.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Si le compteur est en propriété privée, la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et le joint après compteur (joint inclus) (voir schéma cas n°1 ci-dessous).

Si le compteur est en domaine public, la partie publique du branchement est la partie située entre la conduite de distribution publique et la limite de propriété (voir schéma cas n°2 ci-dessous).

Le clapet anti-retour, compris dans la définition du branchement telle qu'établie précédemment, le robinet après compteur et le réducteur de pression, s'ils existent, font partie des installations privées.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, en plus du dispositif de protection qui fait partie du branchement. Ce dispositif de protection fait alors partie de l'installation intérieure de l'abonné.

Les branchements ne respectant pas les prescriptions ci-avant énoncées sont modifiés aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'une fuite ou de toute autre cause).

Lors de toutes vérifications et interventions sur votre branchement, le service public de l'eau se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public, à ses frais.

Le déplacement du compteur en limite de propriété entraîne automatiquement le transfert de la responsabilité de la partie du branchement située entre l'ancien et le nouvel emplacement du compteur au propriétaire. Les réparations et le renouvellement ultérieurs de cette partie de branchement, passée sous responsabilité privée, seront donc à la charge du propriétaire.

Le déplacement du compteur en domaine public entraîne automatiquement le transfert de la responsabilité de la partie du branchement située entre l'ancien emplacement du compteur et la limite de propriété

au propriétaire. Les réparations et le renouvellement ultérieurs de cette partie de branchement, passée sous responsabilité privée, seront donc à la charge du propriétaire.

## L'INSTALLATION ET LA MISE EN SERVICE

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur, après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant et après souscription de l'abonnement au service public de l'eau correspondant.

A l'exception des dispositifs complémentaires éventuels faisant partie de l'installation privée, les travaux de branchement sont réalisés par l'exploitant du service, exclusivement.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

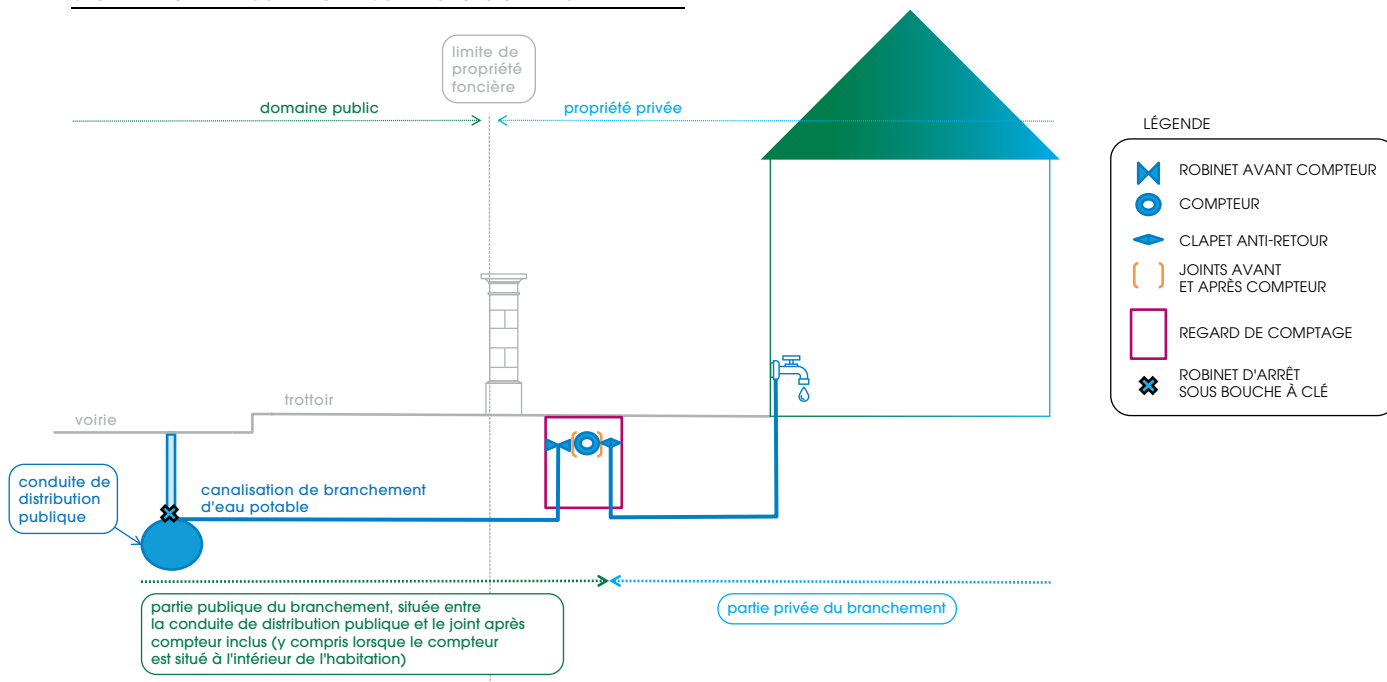
L'exploitant du service peut différer ou refuser l'acceptation d'une demande de branchement, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau existant qui ne sont pas compatibles avec les prescriptions techniques et sanitaires en vigueur.

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

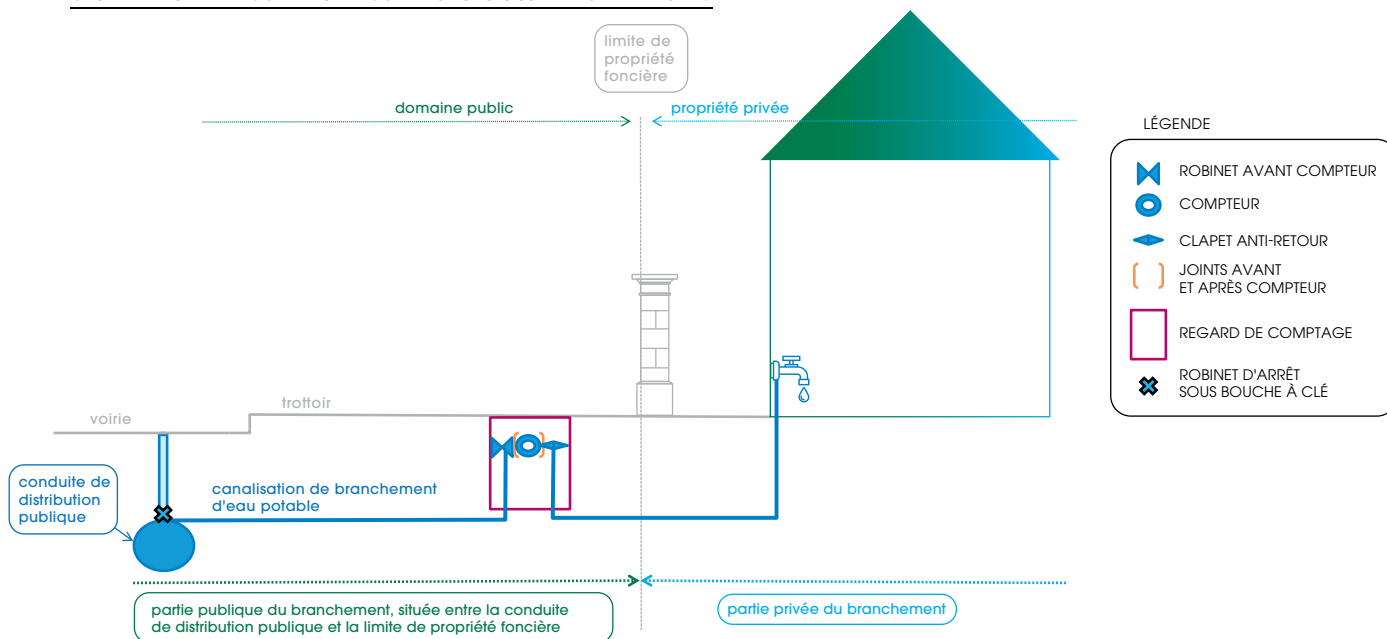
Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination, la mise en service de branchements sera subordonnée à la mise en place d'un dispositif de protection contre les retours d'eau conforme à la réglementation sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais de l'abonné qui devra en assurer la surveillance, l'entretien et le bon fonctionnement.



### CAS N°1 : REGARD DE COMPTAGE ET COMPTEUR SITUÉS EN PROPRIÉTÉ PRIVÉE



### CAS N°2 : REGARD DE COMPTAGE ET COMPTEUR SITUÉS SUR LE DOMAINE PUBLIC



Avant la mise en service du branchement, l'exploitant du service se réserve le droit de contrôler la conformité des installations intérieures. Elle peut demander toute modification destinée à rendre l'installation intérieure conforme au règlement de service et surseoir à l'exécution des travaux de branchement ou à la mise en service jusqu'à la mise en conformité de l'installation intérieure.

### LE PAIEMENT DES TRAVAUX

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du demandeur.

Avant l'exécution des travaux qu'il réalise, l'exploitant du service établit un devis, en appliquant les dis-

positions tarifaires définies selon la délibération en vigueur et en respectant les modalités de réalisation figurant au règlement de voirie d'Orléans Métropole. Le montant des travaux doit être réglé avant la date d'exigibilité indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement de la facture dans le délai imparti, l'exploitant du service poursuit le règlement des sommes dues par toute voie de droit.

## L'ENTRETIEN, LE RENOUVELLEMENT, LES INTERVENTIONS SUR LE BRANCHEMENT

L'exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et de renouvellement du branchement jusqu'au joint après compteur lorsque celui-ci est placé en propriété privée et jusqu'à la limite de propriété lorsque le compteur est placé en domaine public, y compris la remise en état des aménagements réalisés en propriété privée postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou d'espaces aménagés...).

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- > Le déplacement ou la modification du branchement à la de-

mande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,

- > Le regard de comptage (celui-ci devant rester propre et accessible) quand il se situe en propriété privée,
- > Les réparations résultant d'une dégradation.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

## LA FERMETURE ET L'OUVERTURE

Des frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau pourront être à votre charge, selon les dispositions tarifaires définies par la délibération en vigueur.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié.

## LE DÉPLACEMENT OU LA MODIFICATION

Le déplacement ou la modification d'un branchement est obligatoire-ment effectué par l'exploitant du service. Les frais correspondants sont à la charge du demandeur.

## LA SUPPRESSION

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'exploitant du service peut supprimer le branchement. Les frais correspondants sont à la charge du demandeur.

## CHAPITRE 5

# LE COMPTEUR

**On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être agréé par la réglementation en vigueur. Il peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.**

## LES CARACTÉRISTIQUES

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété d'Orléans Métropole.

Même si vous n'en êtes pas propriétaire, lorsqu'il est placé en propriété privée, vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur, avec la responsabilité afférente.

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

L'exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur adapté aux besoins. Dans ce cas, l'exploitant du service vous avertit de ce changement et vous communique l'index du compteur changé et du nouveau compteur. Vous devez faciliter l'accès des agents au compteur pour ce changement.

## L'INSTALLATION

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est placé en propriété privée, aussi près que possible des limites du domaine public (sauf autorisation expresse de l'exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire, il vous sera donc demandé d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé à vos frais, soit par vos soins, soit par l'exploitant du service. Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'exploitant du service.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, votre compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être lui aussi accessible pour toute intervention.

## LA VÉRIFICATION

L'exploitant du service 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 l'exploitant du service sous forme d'un jaugage. 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 son étalonnage par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais d'étalonnage sont à votre charge (tarifs en vigueur).

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

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart entre l'information relevée par ce dispositif et l'index figurant sur le compteur, ce dernier fait foi.

## L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien, le contrôle périodique et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'exploitant du service, à ses frais. A cet effet, vous devez faciliter l'accès des agents aux équipements placés en propriété privée.

Vous devez néanmoins signaler à l'exploitant du service toute anomalie, dégradation ou défaut de fonctionnement que vous pourriez constater, afin d'éviter d'avoir à en subir les conséquences.

Lors de la pose de votre compteur en propriété privée, l'exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection. Le compteur sera notamment protégé contre le gel grâce à l'emploi d'isolants thermiques correctement dimensionnés. Dans un regard, mettez en place une couche épaisse de matériaux isolants (facilement amovible pour maintenir l'accès à la relève du compteur) pour recouvrir le compteur et les conduites apparentes. Ne laissez pas le regard ouvert et veillez à la bonne fermeture des plaques (d'un poids maximal de 20 kg). A l'intérieur d'un local, veillez à maintenir une température supérieure à 0°C ou protégez le compteur et les canalisations apparentes avec des matériaux isolants.

Ces précautions peuvent vous être communiquées sur demande par le service public de l'eau.

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 de l'exploitant du service.

En revanche, lorsque vous en avez la garde, votre compteur est réparé ou remplacé à vos frais (en tenant compte de sa valeur amortie) dans les cas où :

- > Son dispositif de scellement 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...).

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

## LE DÉPLACEMENT

A l'initiative du service public de l'eau, en particulier à l'occasion de travaux d'entretien ou de renouvellement d'un branchement, il pourra être procédé, aux frais de l'exploitant du service, au déplacement du compteur pour une implantation en limite de propriété.

Lorsque le déplacement du compteur est à l'initiative de l'abonné, celui-ci doit en faire la demande auprès du service public de l'eau et les travaux correspondants seront réalisés aux frais de l'abonné.

## LA DÉPOSE

En cas de demande de dépose du compteur par l'abonné, l'intervention correspondante sera réalisée à ses frais.

Une dépose définitive de compteur peut engendrer la suppression du branchement, aux frais de l'abonné.

## LE COMPTEUR « VERT »

Sur demande, et conformément à l'article R2224-19-2 du Code général des collectivités territoriales, l'abonné peut solliciter l'installation d'un compteur « vert » destiné à utiliser des volumes d'eau pour l'irrigation ou l'arrosage des jardins, dès lors qu'il provient d'un branchement spécifique (à partir de la canalisation publique) et que cet usage ne génère pas une eau usée pouvant être rejetée dans le réseau d'assainissement.

## CHAPITRE 6

# LES INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations situées au-delà du système de comptage. Pour les immeubles collectifs fai-

sant l'objet d'une convention d'individualisation, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du

compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

## LES CARACTÉRISTIQUES

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

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

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats (cf. annexe 1 du présent règlement de service).

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'exploitant du service, l'ARS ou tout autre organisme mandaté peuvent avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

L'exploitant du service se réserve le droit d'imposer des prescriptions particulières et la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, l'exploitant du service peut fermer le branchement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

## L'ENTRETIEN ET LE RENOUVELLEMENT

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'exploitant du service. Le service public de l'eau 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 maintien en conformité. Toutefois, lorsqu'une partie de vos installations privées est placée par décision de l'exploitant

du service en domaine public, les obligations et responsabilités relatives à l'entretien, au renouvellement et au maintien en conformité ne vous incombent que pour les installations situées dans votre propriété privée.

## L'UTILISATION D'UNE AUTRE RESSOURCE EN EAU

Conformément à la réglementation, lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en faire la déclaration en mairie à l'aide du formulaire CERFA (disponible via le lien internet suivant : [https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa\\_13837.do](https://www.formulaires.service-public.fr/gf/cerfa_13837.do) ou sur demande auprès du service public de l'eau) et en avvertir l'exploitant du service. Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite et peut aboutir à la mise en cause de votre responsabilité dans des proportions particulièrement importantes.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, qu'elle ait donné lieu ou pas à déclaration en mairie, l'exploitant du service est en droit de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits ou forage ainsi que des dispositifs de récupération des eaux de pluie.

La date du contrôle vous est communiquée au moins 7 jours ouvrés à l'avance. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle.

Le contrôle porte sur les points suivants :

- > Examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage,
- > Examen de l'accès au réservoir de stockage des eaux de pluie,
- > Constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de ces ouvrages,
- > Vérification de l'absence de connexion du réseau de distribu-

tion de l'eau provenant d'une autre ressource en eau avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations (risque de contamination de l'eau provenant du réseau public par des eaux provenant d'une autre source), l'exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. Passé ce délai, l'exploitant du service peut effectuer une nouvelle visite. A défaut de mise en conformité, l'exploitant du service peut, après mise en demeure, procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

## LA PROTECTION ANTI-RETOUR

L'exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'exploitant du service peut demander au propriétaire ou à la copropriété d'installer à ses frais un dispositif de disconnexion anti-retour d'eau, en plus du « clapet anti-retour » qui fait partie du branchement.

Si, malgré une mise en demeure de modifier vos installations, le risque persiste, l'exploitant du service peut fermer le branchement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

## LES SURPRESSEURS

En cas de nécessité, les abonnés sont autorisés à procéder à la mise en place de surpresseurs. Ces installations ne doivent être à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'abonné. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable du service public de l'eau, qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau

public. Le service public de l'eau se garde la possibilité par exemple d'imposer l'installation d'un réservoir d'eau tampon avant l'équipement.

## LES APPAREILS INTERDITS

Tous dispositifs, quels qu'ils soient, mis en place sur des branchements ou des installations intérieures, même avec robinets fermés, pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de rivière, de nappes souterraines...) ou des eaux usées sont rigoureusement interdits.

Cette interdiction s'applique même dans le cas où les canalisations destinées à la distribution de l'eau provenant du réseau public ne sont pas encore raccordées ou ont cessé de l'être.

En cas de contamination résultant d'un manquement aux différentes prescriptions, les contrevenants sont responsables vis-à-vis de l'exploitant du service et des tiers et doivent à ceux-ci réparation du préjudice subi.

En cas de découverte d'un dispositif interdit, qu'il y ait ou non contamination du réseau de distribution publique, le service public de l'eau est immédiatement suspendu sans que l'abonné ait droit, de ce fait, à une

indemnité quelconque. La distribution de l'eau ne peut être rétablie qu'après suppression du dispositif de mise en communication, sous le contrôle du laboratoire agréé chargé de la surveillance, et délivrance par ce dernier du procès-verbal de réception sanitaire du réseau.

En raison de l'utilisation de matériaux isolants constitutifs des branchements, il est interdit d'utiliser les canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils électriques. L'abonné sera responsable des dommages et conséquences de l'existence de cette mise à la terre.

La suppression de tous dispositifs interdits est exécutée sans délai, aux frais de l'abonné. En cas d'inexécution, l'exploitant du service se réserve le droit de suspendre le service public de l'eau.

## LE CAS DES RÉTROCESSIONS DE RÉSEAUX PRIVÉS

Le principe d'une rétrocession des installations privées de distribution d'eau potable est conditionné au classement des voies dans le domaine public routier métropolitain dont les modalités de transfert ont été définies par Orléans Métropole par délibération.

Ainsi, au préalable, les aménageurs ou associations syndicales qui sou-

haitent obtenir le transfert des voies et réseaux associés dans le domaine public doivent en faire la demande auprès de la Direction de l'Espace Public d'Orléans Métropole qui étudiera le dossier au regard de critères configurationnels.

Si le principe d'une rétrocession est validé, un dossier technique de demande de rétrocession pourra être déposé pour instruction technique par les différents services d'Orléans Métropole.

Le service public de l'eau contrôle alors la conformité d'exécution et l'état des réseaux et de ses équipements sur la base des pièces techniques remises conformément à la liste demandée et selon les normes et règlements en vigueur. Les exigences du cahier des prescriptions techniques pour la conception et la réalisation des ouvrages d'eau devront également être respectées (cahier des prescriptions techniques disponible sur demande auprès du service public de l'eau).

Dans le cas où des désordres sont constatés, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais du gestionnaire privé (aménageur, association syndicale...).

Tant que les réseaux et équipements concernés par la rétrocession ne sont pas tous conformes aux exigences du service public de l'eau, ces derniers restent privés.

## CHAPITRE 7

# LA DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

## LE SERVICE PUBLIC DE DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

Conformément à la réglementation en vigueur, la prise d'eau sur les poteaux incendies est limitée à l'usage des services de secours et d'incendie. Les prélèvements sur ces équipements destinés à de la consommation d'eau potable ou à des usages récréatifs sont donc strictement interdits.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre et l'usage des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie sont exclusivement réservés à l'ex-

ploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

## LE BRANCHEMENT « INCENDIE » PRIVÉ

Les branchements spécialisés « incendie » sont strictement réservés à cet usage et soumis à la validation du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS). Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire le bon état de fonctionnement de ses équipements.

Les branchements nouveaux créés pour desservir des besoins incendie seront équipés d'une vanne avant compteur, d'un clapet anti-retour et d'une vanne d'arrêt après compteur fournis et posés par l'exploitant du service aux frais de l'abonné, ainsi que d'un compteur fourni par l'exploitant du service et assujéti à un abonnement spécifique.

En cas de création d'ensemble immobilier ou de lotissement, la fourniture, la pose et l'entretien du dispositif sont à la charge exclusive du constructeur ou lotisseur. Les consommations enregistrées du compteur incendie ainsi que l'abonnement de celui-ci seront à la charge du titulaire de l'abonnement.

Le réseau incendie établi par l'abonné devra être conforme à la réglementation en vigueur. Il est rappelé à ce sujet la spécificité du réseau incendie :

- > Les poteaux, bouches d'incendie et installations automatiques doivent être alimentés à partir d'un branchement spécialisé réservé à cet usage d'un diamètre nominal supérieur ou égal à 100 mm,
- > Pour les robinets d'incendie armés, il est demandé d'alimenter ceux-ci par une canalisation spéciale complètement indépendante des autres canalisations de l'établissement et exempté de tous orifices de puisage autres que ceux intéressant les moyens de secours contre l'incendie.

L'exploitant du service peut refuser de poser un compteur adapté sur des installations non conformes à ces dispositions.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés sur sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter le débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

L'abonné renonce à rechercher en responsabilité le service public de l'eau en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations intérieures, et notamment de ses prises d'incendie.

Lorsque les débits demandés pour les essais de ses prises d'incendie sont importants au regard de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de créer des perturbations dans les conditions de desserte, l'abonné est tenu d'informer au moins huit jours à l'avance de la date de réalisation de ces essais, de façon à ce qu'il puisse y participer ou en contrôler les effets et, le cas échéant, y convier le service de protection contre l'incendie. L'exploitant du service pourra imposer à l'abonné des créneaux horaires ou des jours de réalisation de ces essais.

### LES TARIFS DE L'EAU ET DES REDEVANCES FIXES DES BRANCHEMENTS INCENDIE

Les tarifs des consommations d'eau sur les branchements incendie et

des redevances fixes figurent dans la délibération tarifaire en vigueur. La part assainissement n'est pas appliquée.

### LES INSTALLATIONS PRIVÉES DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'exploitant du service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'exploitant du service huit jours ouvrés à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

## CHAPITRE 8

# LES DISPOSITIONS D'APPLICATION

**Le présent règlement a été établi pour tenir compte des dispositions légales en la matière et constitue le lien contractuel qui vous lie au service public de l'eau.**

### LA DATE D'APPLICATION

Le présent règlement prend effet à dater du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et se substitue de plein droit à tout règlement antérieur.

### LES MODIFICATIONS DU RÈGLEMENT

Des modifications au présent règlement peuvent être décidées par Orléans Métropole.

Ces modifications sont portées à la connaissance des abonnés du service public de l'eau par affichage dans les locaux du service et vous sont communiquées à l'occasion de l'envoi de la facture la plus proche.

Le règlement de service est remis aux abonnés lors de la conclusion

du contrat d'abonnement. Le règlement à jour est disponible sur le site internet du service public de l'eau ou à l'accueil aux horaires d'ouverture. Il peut vous être transmis, par simple demande, en main propre, par mail ou courrier.

### L'APPROBATION DU RÈGLEMENT

Le présent règlement de service a été délibéré et approuvé par le conseil métropolitain le 16 novembre 2023.

# ANNEXE AU RÈGLEMENT DE SERVICE

## Annexe 1 : Dispositions particulières pour l'individualisation des contrats d'abonnement dans les immeubles collectifs d'habitation et ensembles immobiliers de logements

### LE PROCESSUS D'INDIVIDUALISATION (LOI DU 13/12/2000)

Dans les articles suivants, **le demandeur**, selon les cas :

- > Le propriétaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier ;
- > Le représentant mandaté par la copropriété, appelé syndic de copropriété de l'immeuble ou ensemble immobilier ;
- > Le bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble ;
- > Le représentant de l'Association Syndicale Libre (ASL) dans le cas d'un lotissement privé ;

sera désigné ci-dessous comme « **gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier** ».

### LA DEMANDE D'INDIVIDUALISATION

Lorsque le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier envisage une individualisation, il doit adresser au service de l'eau une demande par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail, accompagnée d'un dossier technique.

Ce dossier comprend :

- > Un **état descriptif des installations** de distribution d'eau en aval du ou des compteurs généraux au regard des prescriptions du Code de la Santé Publique, ainsi que des prescriptions techniques définies par le service de l'eau comme étant nécessaires pour procéder à l'individualisation des contrats d'abonnement.

Les **prescriptions techniques** définies par le service de l'eau sont les suivantes :

- > Le maintien ou la pose du compteur général en limite de propriété et la pose de compteurs divisionnaires situés si possible à l'extérieur des logements dans les colonnes techniques. Pour les compteurs divisionnaires installés à l'intérieur des logements, une coupure extérieure aux logements sera installée ainsi qu'un système de lecture déportée des compteurs compatibles avec les équipements en place. Ces appareils sont à la charge du propriétaire. Il doit assurer l'entretien et le renouvellement de ces appareils qui doivent répondre aux prescriptions du service de l'eau ;
- > L'installation d'une vanne en pied de colonnes techniques de chaque étage ;
- > Une largeur minimale de 50 cm pour les colonnes techniques devra être respectée.

Les installations intérieures partent du joint aval exclus du compteur général. Seuls les compteurs divisionnaires (joints exclus) sont la propriété du service de l'eau. Ce dernier en assure donc l'entretien et le renouvellement.

### L'EXAMEN DU DOSSIER DE DEMANDE

Le service de l'eau indique dans un délai de **4 mois** à compter de la date de réception de ce dossier :

- > L'ensemble des coûts associés : frais d'études et travaux à réaliser par le service de l'eau ;
- > Si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions précitées.

Et s'il y a lieu, précise les modifications à apporter au projet présenté pour respecter ces prescriptions et permettre la mise en conformité des installations. A cet effet, le service de l'eau peut effectuer une visite des installations et faire réaliser des analyses de la qualité de l'eau à partir de prélèvements au compteur général et sur différents points de livraison de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

Tous ces coûts, ainsi que l'ensemble des travaux de mise en conformité, sont à la charge du gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

Le service de l'eau peut demander des informations complémentaires. La réponse du demandeur déclenche à nouveau le délai de 4 mois mentionné ci-dessus.

Le service de l'eau adresse ensuite au demandeur la convention d'individualisation, les contrats d'abonnement à signer, le règlement de service et le devis indiquant les coûts de mise en place de l'individualisation.

La convention d'individualisation signée entre le service de l'eau et le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier (et en aucun cas avec l'aménageur) précise les conditions particulières à l'immeuble ou l'ensemble immobilier pour la mise en place de l'individualisation et notamment les conditions de pose ou reprise des compteurs.

### LA CONFIRMATION DE LA DEMANDE

Le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier doit adresser au service de l'eau un courrier de confirmation de la demande d'individualisation accompagné :

- > De la convention signée ;
- > Du contrat d'abonnement général signé ;
- > De l'ensemble des contrats d'abonnement individuels signés par les occupants des logements ;
- > Du devis signé.

Tout occupant de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier qui a fait l'objet d'une individualisation doit souscrire un contrat individuel d'abonnement avec le service de l'eau. Il appartient au gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier de faire signer l'ensemble des contrats aux occupants présents et/ou aux copropriétaires. Il prendra à sa charge les contrats des locaux vacants ou non encore vendus.

Le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier doit également indiquer les conditions dans lesquelles les occupants des logements concernés ont été informés sur la nature et les conséquences techniques et financières de l'individualisation des contrats d'abonnement et l'échéancier prévisionnel des travaux.

La confirmation de la demande doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

## L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS

Le service de l'eau procède à l'individualisation des contrats d'abonnement dans un délai de deux mois à compter de la réception de la confirmation de la demande, ou si des travaux sont nécessaires, à compter de la réception des travaux notifiée par le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier. Toutefois, il peut être convenu avec le service de l'eau d'une autre date.

Les occupants et/ou copropriétaires des locaux ne peuvent s'opposer à la réalisation de travaux d'individualisation, lorsqu'elle est décidée dans le respect des règles indiquées ci-dessus, même à l'intérieur des parties privatives, y compris s'il en résulte un préjudice momentané.

La convention d'individualisation mentionne la date de prise d'effet de l'individualisation. Celle-ci ne peut intervenir qu'après signature du dernier contrat individuel d'abonnement.

## RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX INSTALLATIONS INTÉRIEURES

Le compteur de branchement est le compteur général.

Les colonnes techniques montantes et les installations situées à l'aval du compteur général ne font pas partie intégrante du branchement. Les installations intérieures commencent donc immédiatement à partir du joint exclus du compteur général de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier, y sont exclus les compteurs individuels (joints exclus) restant la propriété du service de l'eau et qui en assure l'entretien et le renouvellement.

Les installations intérieures de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier désignent ainsi l'ensemble des équipements suivants :

- > Canalisations de desserte de chaque logement ou point d'utilisation de l'eau ;
- > Robinets d'arrêt ;
- > Joints ;
- > Clapets anti-retour avec purge ;
- > Tout autre équipement (surpresseur, réducteur, ventouse...).

Ces installations sont posées et entretenues sous la responsabilité du gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

## OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

### GESTIONNAIRE DE L'IMMEUBLE OU DE L'ENSEMBLE IMMOBILIER

#### Changement d'occupant

Le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier s'engage à informer le service de l'eau de tout changement affectant d'une manière quelconque les abonnements rattachés à l'immeuble ou l'ensemble immobilier. Ainsi, il communique tous les trimestres au service de l'eau le listing des changements d'occupants (nouveau bail ou nouvelle vente), en indiquant la nouvelle adresse de l'occupant quittant les lieux, le relevé de l'index réalisé lors de l'état des lieux de sortie ainsi que les nom et adresse du nouvel abonné. Ce dernier devra souscrire un nouveau contrat d'abonnement auprès du service de l'eau. Le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier est tenu de l'en informer.

#### Logement vacant

En l'absence de souscription d'un contrat individuel dans un logement présentant une consommation d'eau positive, la facturation correspondante (part fixe et consommations) sera établie au nom du gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier, sans recours possible contre le service de l'eau.

### CAS GÉNÉRAL

#### Facturation

Le service de l'eau facturera une part fixe par compteur individuel et pour le compteur général.

### Consommations des parties communes

Les parties communes devront être équipées d'un compteur individuel. La consommation relevée pour ces parties communes sera facturée au gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier.

## RÉSILIATION DE LA CONVENTION D'INDIVIDUALISATION

Le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier peut décider de la résiliation de l'abonnement collectif et des abonnements individuels avec un préavis de trois mois, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception.

Il ne peut résilier le contrat d'abonnement pour le compteur général de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

Le service de l'eau peut pour sa part, résilier la convention d'individualisation et les contrats d'abonnement si le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier ne respecte pas, en cours d'exécution les prescriptions nécessaires à l'individualisation. Cette résiliation est précédée d'une mise en demeure en vue de la mise en conformité laissée sans suite dans un délai de deux mois. Le retour au régime du contrat d'abonnement collectif de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier se fait à l'issue des relevés des index des compteurs individuels. Le contrat d'abonnement collectif est soumis au règlement de service en vigueur.

En cas de résiliation de la présente convention et de retour à un abonnement général d'immeuble ou ensemble immobilier, les compteurs individuels et les dispositifs de relevé à distance le cas échéant, seront rachetés par le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier au service de l'eau.

Leur valeur sera calculée sur la base du prix d'appareils neufs diminué de la part amortie.

Cette dernière sera égale à 1/10 de la valeur neuve par année écoulée depuis la mise en service de chaque appareil. Le montant dû sera payé par le gestionnaire de l'immeuble ou de l'ensemble immobilier dans le mois qui suivra la réception de la facture.