

# REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Approuvé le XX XXXX 2024

## **Glossaire**

### **Chapitre I - Le service public d'eau potable**

1.1 - Définition du service

1.2 - Règlement du service

### **Chapitre II - L'accès au service public d'eau potable**

2.1 - Obligations des usagers

2.2 - Droits des usagers

2.3 - Abonnement au service

2.4 - Facturation

### **Chapitre III - Les installations techniques**

3.1 - Branchement

3.2 - Compteur

3.3 - Installations privatives

3.4 - Réseaux internes d'une opération groupée de construction

### **Chapitre IV - Les sanctions**

4.1 - Infractions et poursuites

4.2 - Mesures de sauvegarde

4.3 - Frais d'intervention

### **Chapitre V - L'application du règlement du service**

5.1 - Date d'application

5.2 - Modification du règlement

5.3 - Mise en œuvre du règlement

### **Annexe - L'individualisation des contrats d'abonnement**

## GLOSSAIRE

Dans le présent document :

Le **service public d'eau potable** désigne, en application de l'article [L2224-7 du Code Général des Collectivités Territoriales](#), un service assurant tout ou partie de la production, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine.

La **Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées** est l'autorité organisatrice du service public d'eau potable sur le territoire de la Ville de Pau.

L'**exploitant** désigne la personne morale chargée d'assurer le service public d'eau potable de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, désignée ci-après sous le terme « Service de l'Eau ».

Le **réseau public** désigne l'ensemble des infrastructures de captage, traitement, stockage, transport, distribution et comptage d'eau sous la responsabilité de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées et de l'exploitant.

L'**abonné** désigne toute personne, physique majeure en capacité de contracter ou morale, qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau, ou ses ayants-droits en cas de décès.

L'**usager** désigne la personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public :

- l'usager abonné : toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement auprès de l'exploitant. Ce peut être le syndicat de copropriété, le propriétaire occupant, le locataire, l'usufruitier ou l'occupant,
- l'usager non abonné : toute personne, physique ou morale, non titulaire d'un contrat d'abonnement auprès de l'exploitant, ayant un bien équipé d'une alimentation en eau privée ou qui pourrait utiliser l'eau potable issue des équipements publics d'eau (borne de puisage, fontaine, réseau...), ou qui n'a pas encore retourné son contrat d'abonnement.

L'**occupant** est la personne qui habite le lieu desservi par le réseau public de distribution.

Le **propriétaire** désigne la personne physique ou morale, propriétaire d'un immeuble desservi par le réseau public d'eau potable, ou le cas échéant son représentant ou son mandataire. Dans le cas d'un immeuble comportant plusieurs propriétaires, c'est le syndicat de la copropriété qui est considérée comme étant propriétaire de l'immeuble.

L'occupant, l'usager, l'abonné et le propriétaire peuvent être, selon le cas, la même personne physique ou morale, ou des personnes distinctes.

L'**Agence en Ligne** désigne le portail Internet accessible via l'adresse <https://eau.agglo-pau.fr>, permettant aux usagers et abonnés de consulter les informations relatives à son contrat (consommation, factures, mode de règlement) et de réaliser diverses démarches, telles que la souscription d'un contrat d'abonnement, la modification des coordonnées ou des moyens de paiement), la demande de résiliation d'un contrat d'abonnement, le règlement des factures, la déclaration d'un index.

**L'individualisation des contrats d'abonnement** désigne la procédure permettant, dans le cas de copropriété comportant plusieurs locaux, à chaque propriétaire ou occupant d'un local d'être abonné personnellement et donc de disposer d'un compteur individuel pour son local et de recevoir directement sa facture d'eau.

## CHAPITRE I - LE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

### 1.1 - Définition du service

#### 1.1.1 - L'étendue et les obligations du service

Le service public d'eau potable désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, gestion des abonnés).

Le service public d'eau potable est tenu de fournir une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Le service public d'eau potable distribue l'eau aux immeubles situés dans la zone définie par le schéma de distribution d'eau potable visé à l'article [L2224-7-1 du Code Général des Collectivités Territoriales](#). Cette obligation de distribution est assurée dans la mesure où les installations existantes le permettent et tant que les conditions énumérées aux articles suivants sont remplies par les propriétaires et les occupants.

Le service public d'eau potable garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles ou force majeure.

Le service public d'eau potable est par ailleurs tenu, en application des articles [L611-1 à L616-3](#) et [R612-1 à R616-2 du Code de la consommation](#), de permettre à ses abonnés consommateurs, c'est-à-dire toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole, d'accéder à un dispositif de médiation de la consommation.

#### 1.1.2 - Les engagements du service

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- **un portail usagers** permettant de réaliser toutes les démarches liées à votre contrat d'abonnement au service public d'eau potable : <https://eau.agglo-pau.fr/>
- **une assistance technique 24h/24h et 7j/7j** pour répondre aux urgences techniques survenant sur le réseau public (cf. numéro de téléphone indiqué en première page),
- **un accueil physique et téléphonique** pour effectuer vos démarches et répondre à vos questions (cf. numéros de téléphone indiqués en première page).
- **une mise en service de l'alimentation en eau au plus tard le jour ouvré suivant de la date de signature du contrat**, selon les prescriptions prévues au 2.3 du présent règlement (Abonnement au service) et selon les tarifs et modalités en vigueur, si l'installation est conforme au présent règlement,
- **une fermeture de l'alimentation en eau sous 3 jours ouvrés** à compter de la demande de résiliation de l'abonné faite selon les prescriptions prévues au 2.3 du présent règlement (Abonnement au service) et selon les tarifs et modalités en vigueur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 5 jours ouvrés en réponse à toute demande pour un motif lié à l'application du présent règlement,
- l'envoi du devis sous 20 jours ouvrés après réception de votre demande de création de branchement et après réalisation d'un rendez-vous d'étude sur les lieux pour définir le tracé et les conditions techniques de raccordement,

- la réalisation des travaux au plus tard dans les 2 mois après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives,
- une information préalable de l'utilisateur des perturbations ou interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux d'entretien, renouvellement de compteurs),
- une pression minimale conforme à l'article [R.1321-58 du Code de la Santé Publique](#) et au règlement sanitaire départemental,
- un contrôle régulier de l'eau effectué par les services du Ministère chargé de la Santé conformément à la réglementation en vigueur, et en complément par le Service de l'Eau,
- une information régulière sur la qualité de l'eau et des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur,
- l'accès pour tous les abonnés au dispositif de médiation de la consommation prévu par aux articles [L611-1 à L616-3](#) et [R612-1 à R616-2 du Code de la consommation](#).

Les engagements du Service de l'Eau sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.

### **1.1.3 - Le système d'alimentation en eau potable**

Le système d'alimentation en eau potable, propriété de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, est constitué des ouvrages des typologies énumérées ci-dessous, implantés dans le domaine public, ainsi que ceux implantés dans les propriétés privées bénéficiant de servitudes ou faisant l'objet d'une déclaration d'intérêt général :

- Les ouvrages de captage et/ou prélèvement d'eau ;
- Les réseaux d'adduction d'eau brute ;
- Les ouvrages de production d'eau potable ;
- Les ouvrages de stockage d'eau potable ;
- Les réseaux enterrés de transport et de distribution d'eau potable (canalisations et branchements) ;
- Les regards de comptage, abritant les compteurs ;
- Les compteurs.

Le Service de l'Eau gère, exploite, entretien, répare et renouvelle tous les ouvrages du système d'alimentation en eau potable.

D'une manière générale, les réseaux publics d'adduction d'eau brute ou de distribution d'eau potable, implantés sur une propriété privée, doivent faire l'objet d'une servitude (inscrite aux hypothèques) pouvant être accompagnée d'une convention.

Les autres ouvrages, qu'ils soient implantés ou non en domaine public, relèvent de leur propriétaire à qui leur entretien et leur renouvellement incombe. Il en va ainsi des colonnes montantes des immeubles collectifs, des réseaux et installations des propriétés privées, après compteur général.

### **1.1.4 - Les interruptions du service**

Le Service de l'Eau potable est responsable du bon fonctionnement du service public d'eau potable. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier le réseau public de distribution d'eau potable, entraînant ainsi une interruption de l'alimentation en eau. Dans

toute la mesure du possible, il informe les abonnés 24 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien). Pendant tout arrêt d'eau, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture ou dommages causés dus à un cas de force majeure. En cas de force majeure, de pollution ou de manque d'eau, le Service de l'Eau potable peut, à tout moment, en liaison avec les autorités sanitaires, imposer une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

Dans l'intérêt général, le Service de l'Eau potable peut être amené à modifier le réseau public de distribution ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le Service de l'Eau potable avertit les abonnés impactés des conséquences correspondantes.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les usagers puissent faire valoir un droit à dédommagement si l'interruption est inférieure à 48 heures. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au Service de l'Eau et au service de lutte contre l'incendie. En cas d'incendie, les abonnés doivent s'abstenir d'utiliser leur branchement pour tout autre besoin, sauf cas de force majeure.

Dans tous les cas, le Service de l'Eau est tenu de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir l'alimentation en eau dans les plus brefs délais.

### **1.1.5 - Les tarifs**

En contrepartie du service rendu, les abonnés sont soumis au paiement de la redevance Eau potable. Cette redevance, qui permet de financer la gestion du service public d'eau potable (exploitation et renouvellement des infrastructures, gestion administrative), est composée :

- d'une part fixe (ou abonnement), indépendante du volume, déterminée conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur,
- d'une part variable (ou prix au m<sup>3</sup>), proportionnelle au volume d'eau potable réel ou estimé consommé par l'abonné.

L'utilisateur peut être astreint au paiement d'autres frais en lien avec des prestations spécifiques :

- Résiliation de l'abonnement avec déplacement (article 2.3.4)
- Remise en service du branchement en cas de défaut de souscription d'abonnement (article 2.3.5)
- Construction, modification ou suppression d'un branchement (articles 3.1.2 et 3.1.4)
- Renouvellement du compteur en cas de faute de l'abonné (article 3.2.6)
- Contrôle métrologique d'un compteur (article 3.2.8)
- Contrôle des ressources alternatives (article 3.3.7)
- Pénalités liées à des infractions (article 4.1)

Les tarifs de la redevance Eau potable et des frais pour prestations spécifiques sont fixés par décision de l'assemblée délibérante de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

Les tarifs de la redevance Eau potable, des frais pour prestations spécifiques et des taxes et redevances légales sont communiqués à l'abonné préalablement à la signature du contrat d'abonnement. Les tarifs sont publiés sur le portail usagers <https://eau.agglo-pau.fr/>. Tout changement significatif total ou partiel des tarifs, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

Les taxes et redevances légales perçues en complément de la redevance Eau potable sont collectées par le Service de l'Eau pour le compte d'organismes publics tiers. Les tarifs de ces taxes et redevances sont fixés par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire. Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au service public d'eau potable, ils seraient répercutés de plein droit aux abonnés.

Toute information est disponible auprès du Service de l'Eau et sur la page Internet <https://www.pau.fr/tarifs-eau>.

## **1.2 - Règlement du service**

### **1.2.1 - Objet**

Le présent règlement de service définit le cadre des relations entre les usagers du Service de l'Eau et la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, en sa double qualité d'autorité organisatrice et d'exploitant. Il ne fait pas obstacle à la réglementation en vigueur.

Il fixe ainsi les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, des usagers et des propriétaires. Ce règlement concerne le territoire de la Ville de Pau, sur lequel la Communauté d'agglomération est l'autorité organisatrice du service public d'eau potable.

Il a été adopté après consultation des associations représentatives de consommateurs et d'usagers réunies dans le cadre de la commission consultative des services publics locaux.

### **1.2.2 - Diffusion**

Le présent règlement est remis à tout nouvel abonné préalablement à la souscription de son contrat d'abonnement (remise en main propre ou envoi par courrier postal ou électronique). Il est en outre tenu à la disposition de toute personne qui en fait la demande. Il est également disponible sur la page Internet <https://www.pau.fr/sabonner-au-service-public-deau-potable>.

L'abonné est informé par le Service de l'Eau de toute modification du présent règlement. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé-réception par l'abonné.



## CHAPITRE II - L'ACCES AU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

### 2.1 - Obligations des usagers

Les abonnés et usagers sont tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement.

Outre les obligations spécifiées dans les articles suivants, les abonnés et usagers s'engagent à respecter les interdictions ci-après :

- Ne pas utiliser l'eau du réseau public sans contrat d'abonnement.
- Ne pas utiliser l'eau autrement que pour son usage personnel, et notamment d'en céder ou d'en mettre à disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie.
- Ne pas prélever l'eau directement sur le réseau public par un autre moyen que le branchement ou à partir d'appareils publics.
- Ne pas modifier lui-même l'emplacement du compteur, et, le cas échéant, des équipements nécessaires aux relevés à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs, cachets ou bagues de scellement, même s'ils se situent sur une propriété privée (parties communes, jardins, etc.).
- Ne pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, par l'introduction de substances nocives ou non désirables, par l'aspiration directe sur le réseau public.
- Ne pas manœuvrer les appareils du réseau public y compris les bouches de lavage, les appareils de défense contre l'incendie et les robinets sous bouche à clé ou avant compteur.
- Ne pas relier entre elles des installations hydrauliques alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eau de pluie aux installations raccordées au réseau public.
- Ne pas amener l'eau depuis le compteur de son immeuble dans une autre propriété.
- Ne pas 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.

Les abonnés et usagers s'obligent par ailleurs à :

- **adopter de bons gestes pour une consommation sobre et respectueuse de la préservation l'environnement, assurant ainsi sa maîtrise de sa consommation d'eau, afin le Service de l'Eau puisse maintenir un service de qualité au meilleur coût,**
- maintenir en bon état de propreté et libre de toutes entrave, l'environnement du compteur (niche, porte, couloir...),
- donner l'accès aux agents du Service de l'Eau pour le contrôle des installations intérieures, notamment lorsque l'abonné utilise une ressource en eau autre que l'eau potable distribuée par le réseau public.

Le non-respect de ces interdictions et obligations, et plus généralement du règlement de service, peut entraîner l'application du chapitre « Les sanctions » :

- après mise en demeure ;
- immédiatement et sans mise en demeure, en cas d'urgence, ou lorsque les troubles sont de nature à constituer un danger immédiat pour la continuité de distribution d'eau potable ou la santé publique.

## **2.2 - Droits des usagers**

### **2.2.1 - Protection des données personnelles**

Le Service de l'Eau assure la gestion du fichier des abonnés dans les conditions de confidentialité et de protection des données définies par la réglementation en vigueur. Il collecte à cet effet des données d'identité, de contact, de connexion et des coordonnées bancaires. Elles sont destinées à assurer la gestion des contrats (suivi de consommation, facturation, recouvrement) et le suivi des interventions.

Le Service de l'Eau conserve vos données pendant la durée du contrat d'abonnement plus dix ans, et dix ans pour la partie facturation à compter de la dernière facture.

Les informations personnelles ne peuvent être communiquées qu'aux seules personnes concernées par ces informations ainsi qu'aux tiers autorisés ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée, et notamment :

- Le personnel du service public d'assainissement de la Communauté d'agglomération,
- Les prestataires de la Communauté d'agglomération dûment habilités. Dans un tel cas, le prestataire s'engage par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et est soumis à une obligation de confidentialité.

Tout abonné a droit de consulter gratuitement le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant, en se déplaçant dans les locaux du Service de l'Eau :

Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées

Direction du Cycle de l'Eau

29 rue Roger Salengro - 64000 PAU

Tout abonné peut également obtenir sur simple demande auprès du Service de l'Eau, la communication d'un exemplaire de ces documents le concernant.

Le Service de l'Eau doit procéder à la rectification des erreurs portant sur des informations à caractère nominatif qui lui sont signalées par les abonnés concernés. L'abonné peut notamment en faire la demande notamment en se connectant sur l'agence en ligne (<https://eau.agglo-pau.fr/>). Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement des données personnelles, l'abonné peut contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) par courriel : [dpo@agglo-pau.fr](mailto:dpo@agglo-pau.fr).

### **2.2.2 - Voies de recours**

En cas de litige, l'utilisateur est invité dans un premier temps à adresser, par écrit, un recours gracieux au Service de l'Eau. L'absence de réponse à cette demande dans un délai de deux mois, vaudra rejet.

En cas de réponse négative ou de non-réponse dans un délai de deux mois et si aucune action judiciaire n'a été engagée, l'utilisateur peut, par la suite, saisir le médiateur de la consommation désigné par le Service de l'Eau pour les litiges entrant dans son champ d'application. La Médiation de l'Eau est compétente pour traiter les litiges relevant des services publics d'eau potable et d'assainissement (collectif et non collectif), lorsque le litige porte sur l'exécution du

contrat de vente ou de fournitures de services. Le recours à la Médiation de l'Eau a pour but de proposer un règlement amiable de ces litiges. **La Médiation de l'Eau est un service totalement indépendant et gratuit pour l'utilisateur.** Sa saisine peut se faire :

- soit en ligne : en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr),
- soit par courrier : en envoyant le formulaire de saisine dûment rempli, téléchargeable sur le site internet à l'adresse suivante : MÉDIATION DE L'EAU, BP 40463, 75366 PARIS CEDEX 08.

L'utilisateur peut également engager, selon le différend, tout recours contentieux auprès des juridictions compétentes (tribunal judiciaire, tribunal administratif, etc.).

## **2.3 - Abonnement au service**

### **2.3.1 - Obligation d'abonnement**

Tout usager qui souhaite bénéficier du service public d'eau potable doit souscrire un contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau. Tout contrat d'abonnement est rattaché à un dispositif de comptage des consommations, individuel ou collectif.

Les abonnements sont accordés, pour une durée indéterminée, aux propriétaires ou à leurs mandataires, aux usufruitiers, locataires ou occupants de bonne foi. Le contrat d'abonnement peut être souscrit par plusieurs cotitulaires. Dans ce cas, les cotitulaires sont solidaires au sens des articles 1310 et suivants du code civil.

Le contrat d'abonnement engage le ou les titulaire(s). La souscription d'un abonnement entraîne le paiement du volume d'eau consommé ou estimé comme tel par le Service de l'Eau à compter de la date d'utilisation du service, ainsi que les primes et autres frais fixes facturés, le cas échéant, proportionnellement à la durée de jouissance décomptée en jours calendaires, outre les taxes et redevances y afférent.

### **2.3.2 - Souscrire un contrat d'abonnement**

Toute personne physique ou morale souhaitant être alimentée en eau potable doit faire une demande d'abonnement auprès du Service de l'Eau. A cet effet, il appartient à l'utilisateur d'en faire la demande auprès du Service de l'Eau :

- via l'Agence en Ligne
- par téléphone
- par écrit
- en se déplaçant dans les locaux du Service de l'Eau.

À réception de la demande d'abonnement, si celle-ci est recevable, seront transmis au demandeur le règlement du service, les tarifs appliqués et un contrat comportant notamment toutes conditions particulières, notamment la date d'effet du contrat d'abonnement, informant de l'existence et des modalités d'exercice du droit de rétractation dans un certain délai suivant la conclusion du contrat lorsque celle-ci se fait à distance ou hors établissement.

La souscription d'un contrat d'abonnement est conditionnée à :

- La présentation d'une pièce d'identité pour les personnes physiques ;

- La présentation d'un justificatif pour les personnes morales (Inscription au Registre du Commerce et des Sociétés pour les gérants) ;
- La présentation d'un titre justifiant leur occupation fondée du lieu pour lequel l'alimentation en eau potable est demandée ;
- Dans la mesure du possible, le relevé de l'index. A défaut, l'index sera relevé par les agents du service de l'Eau, avec facturation des frais correspondants.

Pour les demandes d'abonnement par téléphone ou via l'Agence en Ligne, le contrat devra être retourné sous 10 jours calendaires à compter de son envoi par le Service de l'Eau. À défaut, les dispositions de l'article 2.3.5 ci-après pourront s'appliquer.

Plusieurs types d'abonnement peuvent être souscrits :

- L'abonnement pour usage domestique ou assimilé (commercial, artisanal, agricole ou tertiaire) de l'eau. Dans le cas particulier des immeubles collectifs, la souscription d'un contrat d'abonnement pour un local donné n'est envisageable qu'à la condition que ce local concerné soit équipé d'un compteur individuel, conforme au cahier des charges de la procédure d'individualisation prévue par la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, détaillée à l'annexe 1 du présent règlement.
- L'abonnement pour les usages autres que domestiques ou assimilés, qui est soumis aux dispositions complémentaires de l'article 2.3.6.

L'abonnement est refusé dans les cas prévus par le code de l'urbanisme, notamment lorsque le branchement alimenterait une construction illicite.

### **2.3.3 - Exercer son droit de rétractation**

Si la demande de mise en service de l'alimentation en eau potable est faite par téléphone ou via l'Agence en Ligne, l'utilisateur bénéficie, sans donner de motif, d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la date de conclusion du contrat. À la demande expresse de l'utilisateur, confirmée par écrit (courrier ou courriel), le Service de l'Eau peut assurer la fourniture d'eau avant l'expiration du délai de rétractation.

Le formulaire de rétractation fourni avec le contrat d'abonnement est complété et signé par l'utilisateur, et transmis au Service de l'Eau par courrier ou courriel à l'adresse [eaux@agglo-pau.fr](mailto:eaux@agglo-pau.fr).

L'utilisation du modèle de formulaire de rétractation n'est pas obligatoire sous réserve que la décision de rétractation de l'abonné soit dénuée d'ambiguïté.

Le Service de l'Eau facture le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de rétractation, qui comprend la redevance Eau potable (part fixe au prorata temporis et part variable pour les volumes fournis) et les taxes et redevances légales, mais aussi l'ensemble des frais occasionnés de gestion de contrat.

En cas de rétractation sans fourniture effective d'eau, l'utilisateur n'est redevable d'aucun frais auprès du Service de l'Eau.

### **2.3.4 - Résilier un contrat d'abonnement**

L'abonné peut résilier son contrat d'abonnement à tout moment par téléphone ou par lettre simple auprès du Service de l'Eau ou via l'Agence en Ligne, avec un préavis de 2 jours ouvrés. Lors de sa demande de résiliation, l'abonné doit communiquer au Service de l'Eau :

- la date de prise d'effet souhaitée de la résiliation, nécessairement postérieure à la date de prise de contact,
- son numéro de contrat, figurant en haut à droite des factures,
- sa nouvelle adresse,
- l'index de sortie, éventuellement via la copie de l'état des lieux indiquant la date et l'index relevé ou une photo où sont visibles le numéro du compteur et l'index. A défaut, l'index sera relevé par les agents du service de l'Eau, avec facturation des frais correspondants.

À réception de la demande complète de résiliation, une facture d'arrêt de compte, établie suivant le relevé de la consommation et au prorata temporis pour l'abonnement, est envoyée à la nouvelle adresse transmise par l'abonné. L'alimentation en eau potable est suspendue par la fermeture du branchement et le compteur peut être enlevé, hormis si un nouveau contrat d'abonnement est conclu avec un autre usager avant la date de prise d'effet de la résiliation.

Tant que le Service de l'Eau n'a pas reçu de demande complète de résiliation ou tant qu'un nouveau contrat d'abonnement n'a pas été souscrit, le dernier abonné connu reste responsable et redevable de l'abonnement et de la consommation du branchement concerné.

Lors de la résiliation du contrat d'abonnement, il est recommandé à l'abonné de procéder à la fermeture du robinet d'arrêt du compteur ou de demander, en cas de difficulté, l'intervention du Service de l'Eau. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

Le contrat d'abonnement pour le compteur général d'une copropriété ayant fait l'objet d'une individualisation des contrats d'abonnement ne peut être résilié par le propriétaire ou le syndicat de copropriété qu'après la résiliation de la totalité des contrats d'abonnement individuels.

En cas de décès de l'abonné, sauf demande de résiliation ou de changement de titulaire de la part des héritiers ou des ayants droit, l'abonnement se poursuit. Tout ancien abonné ou, dans le cas de décès, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis du Service de l'Eau de toutes les sommes dues en vertu de son contrat. En aucun cas, un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par un précédent abonné.

Pour les contrats souscrits par plusieurs cotitulaires, la demande de résiliation de l'un des cotitulaires entraîne la résiliation du contrat.

En cas de procédure collective, le contrat d'abonnement sera résilié de plein droit :

- Au jour où le Service de l'Eau sera informé de la décision de l'administrateur judiciaire ou du liquidateur de ne pas poursuivre le contrat ;
- Après une mise en demeure de prendre parti sur la poursuite du contrat adressée par le Service de l'Eau à l'administrateur judiciaire ou au liquidateur et restée plus d'un mois sans réponse :
  - o Si l'administrateur judiciaire ou le liquidateur se prononce expressément sur la résiliation du contrat d'abonnement, alors celui-ci sera résilié à la date de la décision du liquidateur de ne pas poursuivre l'abonnement ;
  - o Si l'administrateur judiciaire ou le liquidateur n'a pas apporté de réponse à l'expiration du délai d'un mois suivant la mise en demeure formulée par le Service de l'eau, alors le contrat d'abonnement à l'eau sera automatiquement résilié. »

- Tout défaut de paiement à l'échéance entraînera la fermeture immédiate du branchement dans les conditions fixées par l'article 4.1.2 du présent règlement.

### **2.3.5 - Défaut de contrat d'abonnement**

Pour tout nouvel usager, l'alimentation en eau sera suspendue à défaut de souscription d'un contrat d'abonnement ou de non-retour du contrat d'abonnement dans le délai indiqué à l'article 2.3.1 du présent règlement, après mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, la remise en service de l'alimentation en eau à la demande de l'abonné ayant régularisé sa situation par la souscription d'un contrat d'abonnement donnera lieu à facturation de frais conformément aux tarifs en vigueur.

En l'absence de contrat d'abonnement, quel que soit la cause de cette absence, les volumes d'eau consommés sont néanmoins facturés à la personne physique ou morale qui a bénéficié de l'alimentation en eau.

### **2.3.6 - Contrats d'abonnement spécifiques**

Un abonnement spécial pour des usages autres que domestique ou assimilé (commercial ou tertiaire) peut être accordé dans la mesure où le réseau public a la capacité d'assurer les fournitures demandées en termes de volumes nécessaires, de pression et de débit requis. Ces contrats d'abonnement fixent les prescriptions particulières et sont soumis aux tarifs et modalités en vigueur.

#### **Abonnement pour défense contre l'incendie**

Cet abonnement est consenti, sous réserve d'une compatibilité avec le bon fonctionnement du Service de l'Eau, à la condition que les demandeurs souscrivent, ou aient déjà souscrit, pour le même immeuble, à un abonnement à usage domestique ou assimilé.

#### **Abonnements verts**

Un abonnement « vert » peut être consenti pour l'irrigation, l'arrosage des espaces verts, terrains de sport ou tout autre usage ne générant pas d'eaux usées collectées par le réseau public d'assainissement, à condition que les volumes d'eau proviennent d'un branchement distinct et/ou d'un compteur spécifique propriété du Service de l'Eau.

La souscription d'un contrat d'abonnement pour ce type d'usage pourra faire l'objet d'un refus du Service de l'Eau, dans un objectif de sobriété hydrique.

#### **Abonnements pour appareils du domaine public**

Des abonnements peuvent être consentis pour les appareils implantés sur le domaine public appartenant notamment aux catégories suivantes : bornes-fontaines, fontaines et prises publiques, bornes monétiques, lavoirs, abreuvoirs, urinoirs publics, bouches de lavage, d'arrosage. L'eau consommée par ces appareils fera l'objet d'un comptage et d'une facturation.

Les opérations de surveillance, vérification, entretien et réparation des appareils du domaine public mentionnés ci-dessus sont à la charge du bénéficiaire de l'abonnement.

## Cas particulier des immeubles collectifs

Pour les copropriétés alimentées par un branchement unique muni d'un compteur, les titulaires de ces abonnements font leur affaire de la répartition des frais de toute nature résultant de l'existence de l'abonnement. Ils s'engagent conjointement et solidairement à en respecter les obligations et choisissent l'un d'eux comme représentant.

Une individualisation des contrats d'abonnement peut être mise en place, à la demande du propriétaire. Cette demande d'individualisation est soumise aux prescriptions administratives, techniques et financières définies en annexe 1 du présent règlement.

### 2.4 - Facturation

La facturation des consommations d'eau fait l'objet de factures périodiques à terme échu tandis que la facturation des travaux de création ou de modification de branchement a lieu immédiatement après réalisation des travaux.

#### 2.4.1 - Présentation des factures périodiques

La facture périodique de consommation d'eau comporte plusieurs rubriques :

- Une rubrique **Distribution de l'eau**, en lien avec les charges d'exploitation et d'investissement sur le système d'alimentation en eau potable supportées par le Service de l'Eau ;
- Une rubrique **Collecte et au traitement des eaux usées**, en lien avec les charges d'exploitation et d'investissement sur le système d'assainissement supportées par la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées, en sa qualité d'autorité organisatrice du service public d'assainissement ;
- Une rubrique **Organismes publics**, dans laquelle figurent les taxes et redevances légales qui reviennent aux organismes tiers tels que l'Agence de l'Eau Adour-Garonne.

Les rubriques "Distribution de l'Eau" et "Collecte et traitement des eaux usées" peuvent se décomposer chacune en une part fixe (ou abonnement) et une part variable proportionnelle à la consommation d'eau potable.

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

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

#### 2.4.2 - Périodicité et volume de facturation

Les factures sont émises trimestriellement par le Service de l'Eau, la part variable de la facture étant calculée à partir du volume d'eau consommé par l'abonné, obtenu :

- généralement, par différence entre les deux derniers relevés d'index à la date de la facturation ;
- dans le cas où l'index n'a pu être relevé par le Service de l'Eau et n'a pas été communiqué par l'abonné, par estimation sur la base des 3 dernières périodes antérieures équivalentes (entre deux relevés réels et hors fuite) ou, s'il n'y a pas d'historique de consommation, sur la base du nombre de personnes déclarées dans le local et du volume d'eau moyen

consommé dans la zone géographique de l'utilisateur dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. L'abonné peut apporter la preuve d'une variation de sa consommation par rapport aux 3 dernières périodes antérieures équivalentes.

En cas d'arrêt ou de dysfonctionnement du compteur, un volume forfaitaire est pris en compte pour la période d'arrêt du compteur sur la base de la consommation moyenne journalière calculée sur les trois dernières années, ou à la demande de l'abonné sur la consommation constatée pendant la même période de l'année précédente. Dans le cas d'absence d'historique de consommation une relève intermédiaire est réalisée afin de définir la consommation moyenne journalière prise en compte pour le calcul du volume facturé.

### **2.4.3 - Payer sa facture**

Les factures sont mises en recouvrement par le Service de l'Eau. Les moyens de paiement disponibles sont indiqués sur la facture et en dernière page du présent règlement.

L'abonné a notamment la possibilité d'opter pour le prélèvement automatique à l'échéance ou pour la mensualisation, lui permettant d'échelonner le paiement sur les trois mois suivants l'émission de la facture trimestrielle. La facture est alors divisée en trois échéances mensuelles qui sont prélevées automatiquement. Les factures étant trimestrielles, l'abonné lisse ainsi le paiement de ses factures sur les douze mois de l'année. Il n'est pas possible pour l'abonné, de choisir la date des prélèvements, celle-ci est indiquée sur la facture. Les mensualités sont prélevées automatiquement sur le compte bancaire de la personne ayant signé un mandat de prélèvement.

Si l'abonné n'a pas opté pour le prélèvement automatique à l'échéance ou pour la mensualisation, le paiement de la facture doit intervenir au plus tard à la date d'échéance indiquée sur la facture.

Si la facture n'est pas réglée quatre mois après la date d'échéance, son recouvrement est alors confié au Trésor Public, selon les procédures légales en vigueur.

### **2.4.4 - Contester sa facture**

Chaque facture établie par le Service de l'Eau comporte au verso, une rubrique précisant les voies de recours. Le Service de l'Eau doit fournir une réponse motivée à chaque réclamation. La réclamation n'est pas suspensive de l'obligation de paiement.

Lorsque la demande est justifiée et non prescrite, le Service de l'Eau rembourse la somme correspondante à l'abonné dans un délai compatible avec la mise en œuvre des procédures de la comptabilité publique. En cas d'erreur commise par le service, le remboursement du trop payé n'ouvre pas droit à des intérêts ou à des indemnités.



## CHAPITRE III - LES INSTALLATIONS TECHNIQUES

### 3.1 - Branchement

La fourniture d'eau se fait au moyen de branchements munis de systèmes de mesure des volumes fournis. Le « branchement » est le dispositif qui va de la prise d'eau sur le réseau public de distribution jusqu'au dispositif de comptage inclus (hors comptage(s) individuel(s) dans les immeubles collectifs).

#### **3.1.1 - Description et propriété du branchement**

Le branchement fait partie du système d'alimentation en eau potable propriété du Service de l'Eau et comprend, sauf cas particuliers, depuis le réseau public de distribution (y compris pour sa partie implantée dans une propriété privée, le cas échéant) :

- la prise d'eau sur le réseau public de distribution,
- le robinet de prise en charge et sa bouche à clé,
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que sous une propriété privée,
- le regard ou le coffret mural abritant le compteur,
- le robinet avant compteur,
- la capsule de scellé,
- le compteur et, le cas échéant, les dispositifs de lecture à distance,
- le clapet anti-pollution, à l'exclusion du joint sur la sortie vers l'installation intérieure de l'abonné.

Les conduites privées, après le compteur général, reliant le branchement aux installations intérieures de la construction, ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie des branchements.

Dans le cadre de l'individualisation des contrats d'abonnement :

- le compteur individuel et le dispositif de lecture à distance sont propriété du Service de l'Eau ;
- les installations intérieures de distribution d'eau situées entre le compteur général et les compteurs individuels appartiennent au propriétaire de l'immeuble ou à la copropriété.

#### **3.1.2 - Création et mise en service d'un branchement**

Toute demande de création d'un branchement doit faire l'objet d'une demande écrite adressée au Service de l'Eau.

Le tracé précis du branchement, son diamètre, le matériau à employer, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur sont fixés par le Service de l'Eau, après concertation avec le pétitionnaire. Si, pour des raisons de convenance personnelle, le pétitionnaire demande des modifications aux caractéristiques arrêtées, le Service de l'Eau pourra lui donner satisfaction sous réserve qu'il prenne en charge les frais en résultant. Le Service de l'Eau dispose de la faculté de refuser les modifications demandées lorsqu'elles ne sont pas compatibles avec des conditions normales d'exploitation (risque sanitaire, détérioration de l'intégrité patrimoniale du service, etc.).

Les travaux de création d'un branchement sont exécutés intégralement par le Service de l'Eau ou une entreprise mandatée par ses soins, aux frais du pétitionnaire, selon les tarifs en vigueur.

La mise en service d'un branchement nouvellement créé ne peut avoir lieu qu'après paiement des sommes dues pour son exécution, dans les conditions fixées à l'article 2.4 du présent règlement.

#### Refus de création de branchement

Le Service de l'Eau peut refuser la création d'un branchement pour certains usages, si le système d'alimentation en eau potable n'est pas en mesure de satisfaire les besoins correspondants. Sont concernés par cette disposition :

- Les branchements devant alimenter une défense incendie privative ;
- Les branchements desservant des appareils implantés sur le domaine public (bornes-fontaines, fontaines, urinoirs publics, bouches de lavage et d'arrosage, etc.) ;
- Les branchements verts ;
- Les branchements voués à desservir des constructions illicites.

### **3.1.3 - Entretien du branchement**

#### En domaine public

Le Service de l'Eau assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchements telles que définies à l'article 3.1.1 ci-dessus.

#### Dans une propriété privée

Le Service de l'Eau assure également l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchements situées dans les propriétés privées, pour la partie avant compteur. L'abonné veille à la pérennité de la partie du branchement située dans une propriété privée et informe le Service de l'Eau de tout problème relatif à ce branchement. L'abonné doit garantir en permanence l'accès au Service de l'Eau pour lui permettre de remplir l'ensemble de ses obligations, notamment la relève du compteur. Le Service de l'Eau doit pouvoir intervenir à tout moment sur les voiries et installations, sans autorisation préalable du gestionnaire privé autre que l'acceptation du présent règlement de service. Il est également interdit d'établir toute construction, aménagement ou plantation sur le tracé du branchement. En cas d'intervention, le Service de l'Eau réalisera ces travaux en propriété privée en veillant à réduire dans toute la mesure du possible la gêne les dommages causés aux biens. Le Service de l'Eau remettra les lieux en l'état identique à l'état antérieur, sans amélioration de celui-ci, sauf si l'intervention du Service de l'Eau est consécutive à une faute de l'abonné. Néanmoins, les travaux de démolition des éventuelles constructions et aménagements entravant la réalisation des travaux et la remise en état des structures, revêtements divers, ouvrages ou plantations seront à la charge de l'utilisateur.

Le Service de l'Eau ne pourra être tenu pour responsable de la non-réalisation des interventions nécessaires sur les branchements, lorsque cette non-réalisation est la conséquence d'une impossibilité d'accéder à l'intérieur d'une propriété privée.

L'entretien, les réparations, le renouvellement dans une propriété privée ne comprennent pas :

- la remise en état des aménagements empêchant ou limitant l'accès au dispositif de comptage,

- les frais de déplacement ou de modification du branchement effectués à la demande de l'abonné.

### **3.1.4 - Modification du branchement**

Tous les travaux de modification de branchement à la demande du propriétaire sont réalisés par le Service de l'Eau ou une entreprise mandatée par celui-ci, aux frais du propriétaire ou de son représentant, selon les tarifs en vigueur.

Le Service de l'Eau se réserve la possibilité de modifier l'implantation et les caractéristiques techniques des branchements réalisés antérieurement à l'adoption du présent règlement, afin de les mettre en conformité avec ses dispositions. Dans ce cas, tous les travaux de modification du branchement sont à la charge du Service de l'Eau, ainsi que les travaux éventuels de raccordement des installations intérieures au compteur si l'emplacement de celui-ci a été modifié. Après les travaux, la nouvelle canalisation après compteur appartient au propriétaire et fait partie des installations intérieures de distribution définies à l'article 3.3 ci-dessous.

En ce qui concerne les démolitions d'immeubles avant reconstruction, le branchement ne pourra être réutilisé que sur accord du Service de l'Eau. Si la canalisation doit être changée, les travaux seront réalisés dans les mêmes conditions que pour les créations de branchements.

### **3.1.5 - Responsabilités**

#### Du Service de l'Eau

Le Service de l'Eau prend à sa charge les frais afférents aux dommages pouvant résulter de l'existence du branchement. Les travaux résultant d'une négligence ou d'une imprudence de l'utilisateur ou d'un tiers seront réalisés par le Service de l'Eau et seront facturés à l'utilisateur ou au tiers.

Le Service de l'Eau est responsable des dommages pouvant résulter du fonctionnement des branchements.

La responsabilité du Service de l'Eau ne couvre pas les altérations susceptibles de survenir au niveau des installations intérieures et des colonnes montantes, sauf si elles sont de son fait.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée au Service de l'Eau et interdite aux usagers, abonnés, propriétaires, ainsi qu'aux entreprises intervenant pour leur compte.

Le démontage partiel ou total du branchement ou du compteur et de sa robinetterie, ne peut être effectué que par les agents du Service de l'Eau ou par une entreprise agréée, aux frais du demandeur.

#### De l'utilisateur

L'utilisateur doit prendre toute mesure utile pour préserver du gel les parties de branchements situées dans les propriétés privées. Il peut saisir au préalable par courrier le Service de l'Eau pour connaître toutes les dispositions utiles à la protection du branchement contre le gel et le Service de l'Eau dispose d'un délai de 2 mois pour apporter des réponses. Faute de réponse apportée dans ce délai, le Service de l'Eau pourra être responsable de la défectuosité du branchement et

de son système de comptage pour cause de gel. Son remplacement sera aux frais du Service de l'Eau. Il incombe à l'usager de prévenir immédiatement le Service de l'Eau de toute obstruction, de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constaterait sur son branchement.

En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit fermer l'arrivée d'eau au robinet avant compteur.

Lors de la mise hors service d'un branchement, par suite de la démolition ou de la transformation d'un immeuble, le propriétaire devra avertir obligatoirement le Service de l'Eau qui pourra alors décider de procéder à l'obturation définitive de la canalisation, aux frais du demandeur.

Dans le cas où il serait reconnu que les dommages, y compris ceux causés aux tiers, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance d'un usager, les interventions du Service de l'Eau pour entretien ou réparation sont à la charge de celui-ci.

### **3.2 - Compteur**

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque usager a lieu, sauf dérogation réglementaire, au moyen d'un compteur.

#### ***3.2.1 - Propriété du compteur***

Les compteurs individuels et généraux font partie des branchements. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par le Service de l'Eau dans les conditions décrites ci-après, ceci en dehors de problèmes survenus sous la responsabilité de l'abonné (chocs, fonctionnement à l'envers, mauvais raccord après compteur).

#### ***3.2.2 - Caractéristiques et emplacement du compteur***

Le nombre et les caractéristiques du ou des compteurs sont fixés pour chaque branchement par le Service de l'Eau.

Sauf cas particuliers, lors de la création ou de la modification de branchements, le compteur est placé à l'extérieur des propriétés et aussi près que possible des limites du domaine public de façon à être accessible facilement et en tout temps aux agents du Service de l'Eau, dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs), accessible facilement et en tout temps par le Service de l'Eau.

Le vide sanitaire ne constitue pas un emplacement pour un compteur.

Dans le cadre de l'individualisation des contrats d'abonnements, l'emplacement des compteurs individuels sera défini par le Service de l'Eau en accord avec le ou les propriétaires des immeubles, la pose des compteurs étant subordonnée au respect des conditions fixées à l'annexe 1.

Il est interdit de déplacer l'abri, de modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur, de déplacer le compteur, d'enlever les scellés ou le dispositif de relève à distance de l'index ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, au risque de s'exposer à des sanctions financières et pénales. Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées par le Service de l'Eau, les

frais de réparation et de renouvellement du compteur qui résultent de malveillance ou négligence seront mis intégralement à la charge des auteurs de ces malveillances ou négligences.

### **3.2.3 - Accès au compteur**

Les agents du Service de l'Eau ont accès à tout moment aux compteurs et l'abonné a l'obligation, à tout moment et à tout endroit, de faciliter l'accès du compteur aux agents du Service de l'Eau. L'abonné en est avisé par un courrier ou par un avis de passage, sauf en cas d'urgence et si l'intervention est demandée par le propriétaire ou l'abonné. L'abonné est tenu d'accorder toute facilité à cet effet aux agents du Service de l'Eau, et, s'il y a lieu, d'informer en temps utile les occupants du passage de ces agents (lorsque les occupants de la propriété privée concernée sont des personnes distinctes de l'abonné).

### **3.2.4 - Protection du compteur**

L'abonné est tenu de ne pas causer de dommage au compteur lorsque celui-ci se situe dans une propriété privée. Il veille à la pérennité de ce dispositif et peut saisir par écrit le Service de l'Eau pour connaître toutes les dispositions utiles à la protection du système de comptage contre le gel, qui dispose alors d'un délai de 2 mois pour apporter des réponses. Faute de réponse apportée dans ce délai, le Service de l'Eau pourra être responsable de la défectuosité du système de comptage pour cause de gel et son remplacement sera aux frais du Service de l'Eau.

### **3.2.5 - Cas des immeubles collectifs**

Lorsque le propriétaire ou le gestionnaire d'une construction collective souscrit un contrat d'abonnement pour la fourniture de l'eau à l'ensemble de la construction, la consommation d'eau est mesurée par un compteur général placé sur le branchement.

Dans le cas particulier où le propriétaire ou le gestionnaire d'un immeuble collectif demande l'individualisation des contrats d'abonnement, le Service de l'Eau, exigera le maintien ou la pose d'un compteur général.

Pour le cas de constructions collectives pour lesquelles il n'existe pas d'association syndicale de gestion des équipements communs, la facturation du compteur général sera adressée directement à l'aménageur.

### **3.2.6 - Entretien, maintenance et renouvellement du compteur**

L'entretien, la maintenance et le renouvellement des compteurs et de leurs accessoires est effectué par le Service de l'Eau :

- à la fin de leur durée normale de fonctionnement,
- lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur.

Le renouvellement est effectué aux frais des abonnés en cas de destruction ou de détérioration, résultant :

- de bris du scellé,

- de l'ouverture ou du démontage du compteur par leurs soins, opération relevant de la seule compétence du Service de l'Eau,
- de chocs extérieurs, lorsque le compteur est situé dans une propriété privée,
- de l'introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau de distribution d'eau,
- d'incendie volontaire,
- de détérioration du compteur par retour d'eau chaude ou autres fluides.

Le renouvellement des compteurs est également effectué aux frais des abonnés lorsqu'ils en présentent la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à leurs besoins.

Dans le cas où l'abonné refuse de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur, le Service de l'Eau peut suspendre l'alimentation en eau dans les conditions prévues à l'article 4.1.2 du présent règlement.

### **3.2.7 - Relevé des compteurs**

La fréquence des relevés des compteurs par le Service de l'Eau est trimestrielle. Le relevé peut être effectué visuellement ou par relevé à distance. En cas d'écart constaté entre la relève à distance et la relève physique, c'est cette dernière qui fait foi.

Lors de la souscription ou de la résiliation de contrats d'abonnement, le Service de l'Eau peut être amené à procéder à un relevé intermédiaire aux frais des abonnés, selon les tarifs en vigueur.

Les abonnés doivent accorder toutes facilités aux agents du Service de l'Eau chargés d'effectuer ces relevés. Si, à l'époque d'un relevé, les agents du Service de l'Eau ne peuvent accéder au compteur, ils laissent sur place à l'abonné, une carte d'auto relève de compteur d'eau. Celle-ci informe l'abonné qu'il peut communiquer un index sous trente jours en se connectant sur le portail usagers <https://eau.agglo-pau.fr> ou en complétant la carte et en l'envoyant au Service de l'Eau. Sans retour de l'utilisateur, une consommation forfaitaire est fixée pour la facturation à venir en application des dispositions de l'article 2.4.2 du présent règlement.

En cas d'impossibilité durable d'accéder au compteur (3 relevés consécutifs), le Service de l'Eau met en demeure l'abonné, par courrier, de permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas été relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue aux frais de l'abonné dans les conditions prévues à l'article 4.1.2 du présent règlement ; le cas échéant, la réouverture de l'alimentation en eau sera également facturée à l'abonné.

### **3.2.8 - Vérification et contrôle des compteurs**

Le Service de l'Eau peut procéder à ses frais à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile.

L'abonné a le droit de demander à tout moment le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place sous forme d'un jaugeage par un agent du Service de l'Eau, en présence de l'abonné.

En cas de contestation, après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à sa charge, l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme indépendant accrédité. Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de

précision en vigueur, les frais de vérification, y compris la dépose et le remplacement du compteur, sont à la charge de l'abonné.

Si le compteur se révèle non-conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du Service de l'Eau. La consommation de la période contestée peut alors être rectifiée sur la période de dérive constatée, dans la limite maximale de quatre ans.

### **3.3 - Installations intérieures de distribution**

#### ***3.3.1 - Définition des installations intérieures de distribution***

Les installations intérieures de distribution comprennent :

- toutes les canalisations d'eau privées et leurs accessoires, situés après le branchement, tel que défini à l'article 3.1.1 du présent règlement, à l'exception des compteurs individuels posés dans le cadre de l'individualisation des contrats d'abonnements,
- les appareils reliés à ces canalisations privées,
- les installations privées de prélèvement d'eau non potable (puits, forage, récupérateur d'eau de pluie, etc.).

#### ***3.3.2 - Règles générales concernant les installations intérieures de distribution***

Les installations intérieures ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie du système d'alimentation en eau potable placé sous la responsabilité du Service de l'Eau. Le propriétaire ou l'abonné assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des installations intérieures de distribution, conformément à la réglementation et aux normes en vigueur, selon les modalités choisies par leurs soins et à leurs frais.

Les propriétaires sont seuls responsables des dommages causés au réseau de distribution d'eau potable ou à des tiers par le fonctionnement des installations intérieures de distribution installées par leurs soins. Le Service de l'Eau est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations intérieures de distribution sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de du système d'alimentation en eau potable ou de nature à créer des préjudices pour les tiers ou l'utilisateur (installations comportant des fuites manifeste, etc.).

#### ***3.3.3 - Appareils interdits***

Le Service de l'Eau peut mettre tout abonné en demeure, soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation intérieure, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection dans le cas où l'appareil endommagerait ou risque d'endommager le branchement, ou constitue un risque ou une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres usagers. Il est également préconisé que les robinets soient à fermeture suffisamment lente pour éviter les phénomènes de vibration (coups de bélier) susceptibles de détériorer les canalisations et leurs accessoires.

En cas d'urgence, le Service de l'Eau peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration ou pour maintenir la continuité d'alimentation en l'eau à d'autres usagers. Si l'abonné ou le propriétaire ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, le

Service de l'Eau lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

### **3.3.4 - Abonnés utilisant d'autres ressources en eau**

Les abonnés disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'ils occupent, de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas du réseau public de distribution, doivent en faire la déclaration écrite à la mairie conformément à l'article [L2224-9 du Code Général des Collectivités Territoriales](#). Il est notamment rappelé que la réglementation impose une déclaration en Mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique, à l'aide du formulaire CERFA 13837\*03. Une fois cette déclaration effectuée, la commune informera les abonnés des droits et obligations qui leur incombent.

Les abonnés concernés doivent laisser l'accès aux agents du service de l'Eau pour permettre le contrôle prévu à l'article [L2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales](#), dans les conditions fixées par l'article 3.3.7 du présent règlement.

Toute connexion entre ces canalisations et celles faisant partie des installations intérieures de distribution définie à l'article 3.3.1 du présent règlement est formellement interdite conformément aux dispositions du règlement sanitaire départemental et de la réglementation relative à l'eau destinée à la consommation humaine. En vertu du principe de précaution, le Service de l'Eau procède immédiatement à la fermeture du branchement jusqu'à la suppression de toutes les connexions illicites en cas d'infraction à l'alinéa précédent ou si elle ne peut s'assurer du respect de cette disposition.

### **3.3.5 - Mise à la terre des installations électriques**

L'utilisation des canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils raccordés aux installations électriques est interdite pour les nouvelles installations et dans les autres cas prévus par la réglementation. Lorsqu'elle demeure tolérée pour des installations existantes, cette utilisation est effectuée sous la seule responsabilité de l'abonné et du propriétaire. En outre, le respect des dispositions suivantes est alors exigé :

- la conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble,
- la continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement,
- un manchon isolant de deux mètres de longueur droite doit être inséré à l'aval du compteur d'eau et en amont de la partie de la conduite reliée à la terre ; lorsque cette longueur ne peut être réalisée, le manchon isolant est complété par un dispositif permettant d'éviter le contact simultané entre le corps humain et les parties de canalisation repérées par ledit manchon isolant,
- la canalisation intérieure doit faire l'objet d'un repérage particulier ; une plaque apparente et placée près du compteur d'eau, signale que la canalisation est utilisée comme conducteur.

Le Service de l'Eau procède à la fermeture provisoire du branchement jusqu'à la mise en conformité de l'installation lorsqu'une des dispositions prévues par le présent article n'est pas appliquée.



### **3.3.6 - Protection anti-retour**

Les installations intérieures de distribution ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, pouvoir occasionner la pollution du réseau public de distribution d'eau potable lors de phénomènes de retours d'eau.

Il incombe au propriétaire des installations intérieures de distribution de se prémunir de tels phénomènes en installant un dispositif anti-retour adapté aux usages de l'eau, aux risques de retour d'eau encourus et répondant aux caractéristiques des normes en vigueur.

### **3.3.7 - Contrôle des installations intérieures de distribution**

Afin d'assurer l'intégrité de la qualité de l'eau potable fournie par le Service de l'Eau peut procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

L'abonné est averti de la date et l'heure du contrôle par courrier recommandé avec accusé de réception. Il dispose de 7 jours calendaires à la date de réception du courrier pour solliciter, le cas échéant, le déplacement du contrôle sur un autre créneau.

Le contrôle s'effectue par un agent du Service de l'Eau, en présence de l'abonné ou de son représentant, selon les modalités fixées par [l'arrêté du 17 décembre 2008 relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie](#). L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle.

Le Service de l'Eau notifie à l'abonné un rapport de visite ainsi que les mesures à prendre si la protection du réseau public de distribution n'est pas garantie. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au maire de la commune concernée. À l'expiration du délai fixé par le rapport, le Service de l'Eau peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement.

La visite de contrôle, les mesures à prendre pour garantir la protection du réseau et les frais liés à la fermeture du branchement sont à la charge de l'abonné.

En cas d'urgence, si l'abonné est absent sur le créneau fixé pour le contrôle ou si l'abonné refuse de prendre les mesures correctives nécessaires dans le délai imparti, le Service de l'Eau peut, après une mise en demeure restée sans effet, procéder à la fermeture du branchement pour éviter une détérioration ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés. Cette interruption de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

## **3.4 - Réseaux internes d'une opération groupée de construction**

Les réseaux de distribution d'eau potable internes à une opération groupée de construction (implantés sous les espaces communs), destinés à alimenter à partir du réseau public les locaux

faisant partie d'une opération groupée de construction, constituent des ouvrages privés, réalisés et financés par le(s) propriétaire(s) et placés sous son (leur) entière responsabilité.

### **3.4.1 - Conditions d'incorporation**

Les réseaux internes peuvent être incorporés dans le patrimoine du Service de l'Eau, sur la base d'une convention conclue entre le Service de l'Eau et le(s) propriétaire(s), qui détermine les conditions d'incorporation. **Le Service de l'Eau se réserve le droit d'accepter ou de refuser l'incorporation dans son patrimoine de réseaux internes de distribution.**

A défaut d'incorporation dans le patrimoine du Service de l'Eau, les réseaux internes susmentionnés, comprenant les conduites et autres installations reliant le réseau public de distribution aux installations intérieures des futures constructions, sont considérés comme des installations intérieures de distribution. Toutes les dispositions du présent règlement concernant les installations intérieures de distribution leur sont applicables.

### **3.4.2 - Cas des réseaux internes neufs**

Dans le cas d'une opération groupée de construction en projet, les conditions d'incorporation seront fixées dans les prescriptions émises lors de l'instruction de la demande d'autorisation d'urbanisme, à travers le projet de convention d'incorporation des ouvrages dans le patrimoine du Service de l'Eau, qui fixera

- Les prescriptions techniques s'appliquant aux ouvrages à construire ;
- Les obligations de communication des éléments techniques et de participation du Service de l'Eau au fur et à mesure de l'avancement de l'opération groupée de construction ;
- Les essais préalables à la réception à réaliser ;
- Le contenu des éléments à remettre après travaux et avant incorporation ;
- Les garanties attendues, et notamment le maintien de la garantie décennale sur le constructeur.

### **3.4.3 - Cas des réseaux internes existants**

Les réseaux de distribution internes (y compris les branchements entre ces réseaux et les installations intérieures des futures constructions) susceptibles d'être intégrés dans le patrimoine du Service de l'Eau devront satisfaire aux exigences suivantes :

1. Intérêt général : réseaux susceptibles de desservir plusieurs propriétés,
2. Etat général : un diagnostic général préalable des réseaux devra être réalisé. Pour se faire, les éléments suivants seront demandés :
  - un plan de récolement au format informatique DWG. référencé en Lambert III Sud et calé en N.G.F.,
  - un inventaire détaillé des ouvrages à incorporer (caractéristiques, date de pose),
  - un rapport de recherches de fuites sur l'ensemble des réseaux et branchements datant de moins de 3 mois.
3. L'emprise foncière des canalisations et ouvrages devra être suffisante pour permettre l'accès et l'entretien par des véhicules utilitaires, les travaux de réparation ou de

renouvellement du réseau. Une servitude devra être régularisée par un acte notarié si l'emprise foncière ne relève pas du domaine public.

Ces éléments permettront au Service de l'Eau de se prononcer sur les travaux à exécuter sur les ouvrages avant une éventuelle incorporation dans son patrimoine. Les travaux éventuels de mise en conformité devront être réalisés avant l'incorporation effective, aux frais des propriétaires.

## CHAPITRE IV - LES SANCTIONS

### 4.1 - Infractions et poursuites

L'abonné (ou l'utilisateur, ou le propriétaire) est tenu pour responsable des conséquences sanitaires et de sécurité en cas de non-respect de ce règlement.

Les agents du Service l'Eau sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire toutes vérifications. Les infractions au présent règlement sont constatées, soit par les agents du Service de l'Eau, soit par le représentant légal de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

Selon la nature des infractions et le risque encouru pour le service public d'eau potable, le non-respect du présent règlement peut donner lieu, après mise en demeure, à la fermeture du branchement à la facturation de frais engagés par le Service de l'Eau ou d'une consommation forfaitaire, à la résiliation par le Service de l'Eau du contrat d'abonnement et à des poursuites devant les tribunaux compétents.

Toute sanction interviendra après que l'intéressé aura été informé des griefs formulés à son encontre et aura été mis à même de demander la communication du dossier le concernant et de présenter des observations écrites et, le cas échéant, sur sa demande, des observations orales. Il pourra pour l'occasion se faire assister par un conseil ou représenter par un mandataire de son choix. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas en cas d'urgence, de circonstances exceptionnelles ou lorsque leur mise en œuvre serait de nature à compromettre l'ordre public.

#### 4.1.1 - Facturation d'une consommation forfaitaire

Toute fraude sur consommation ou tout vol d'eau (branchement sans compteur, compteur détérioré ou disparu, rupture du scellé du compteur, alarme effraction enregistrée sur compteur avec module radio, prise sans autorisation sur poteau incendie ou une bouche de lavage, etc.) déclenchera l'application d'une consommation forfaitaire selon le calibre du compteur initialement installé ou prévu :

Infractions	Calibre du compteur	Consommation forfaitaire en m <sup>3</sup>
Rupture de la capsule de scellé, démontage, inversion, disparition ou manipulation frauduleuse de compteur	15 à 25 mm	150
	30 à 50 mm	300
	60 à 80 mm	600
	100 à 150 mm	1 000
Prise d'eau non autorisée sur appareil de défense contre l'incendie ou bouche de lavage		2 000
Manœuvre ou tentative de manœuvre par un tiers de robinets de prises ou de robinet vannes		1 000
Piquage sur le réseau sans compteur du Service de l'Eau		2 000

Ces facturations n'excluent pas les recours civils ou pénaux de quelque nature que ce soit que le Service de l'Eau peut exercer contre les contrevenants.

La consommation forfaitaire est appliquée au contrevenant :

- s'il est abonné, selon les conditions tarifaires de son contrat d'abonnement, toutes redevances comprises hors TVA. Cette sanction vient s'ajouter à la consommation qui sera facturée selon la consommation moyenne habituelle (ou à défaut, calculée sur une consommation moyenne de référence nationale équivalente).
- s'il n'est pas abonné, sur la base de la part variable hors TVA de la redevance Eau potable applicable aux usagers domestiques.

#### **4.1.2 - Fermeture du branchement**

La fermeture du branchement, précédée d'une mise en demeure préalable de quinze jours notifiée à l'abonné, excepté le cas où la fermeture est nécessaire pour éviter des dommages aux installations, protéger les intérêts des autres abonnés ou faire cesser un délit, est applicable aux situations suivantes :

- en cas d'existence d'un risque sanitaire pour le système d'alimentation en eau potable (retour d'eau sur le réseau public, maillage sur réseau intérieur collectif, etc.),
- en cas de factures impayées, lorsque le branchement desservi n'est pas à usage d'habitation ou qu'il s'agit d'une résidence secondaire,
- en cas de refus de l'abonné de laisser faire les réparations jugées nécessaires au compteur, en application de l'article 3.2.6 du présent règlement,
- en cas d'impossibilité durable d'accéder au compteur pour permettre le relevé, en application de l'article 3.2.7 du présent règlement,
- en l'absence de contrat d'abonnement, dans les conditions de l'article 2.3.5 du présent règlement.

#### **4.1.3 - Résiliation du contrat**

Le Service de l'Eau peut résilier le contrat d'abonnement dans les cas suivants :

- Manquement grave aux dispositions du présent règlement, caractérisé notamment par :
  - o le constat de falsification des documents transmis lors de la souscription du contrat d'abonnement ;
  - o un risque que l'abonné fait peser sur le bon fonctionnement du service ou sur l'intégrité ou la salubrité des installations ou la qualité de l'eau.
- Départ de l'abonné non signalé au Service de l'Eau et constaté suite à la non-distribution des courriers et/ou factures adressés à l'abonné aux nom et adresse que l'abonné a fait connaître lui-même au Service de l'Eau. La non-distribution devra être constatée à deux reprises, notamment pour les motifs suivants :
  - o « destinataire inconnu à l'adresse »,
  - o « pli refusé par le destinataire »,
  - o « pli avisé et non réclamé »
  - o ou tout motif équivalent de non-distribution des factures et courriers du Service de l'Eau.

La résiliation de l'abonnement à l'initiative du Service de l'Eau dans les conditions prévues à l'article 4.1.2 du présent règlement entraîne également la fermeture du branchement sans préjudice des poursuites que le Service de l'Eau pourrait exercer contre lui aux fins d'indemnisation.

Lorsqu'un ancien abonné, dont l'abonnement a pris fin en application du présent article, sollicite de nouveau la souscription d'un contrat d'abonnement pour le même branchement, sa requête est traitée comme une nouvelle demande d'abonnement.

#### **4.2 - Mesures de sauvegarde**

En cas de non-respect des dispositions du présent Règlement, ou portant atteinte à la sécurité du personnel d'exploitation, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi, est mise à la charge de l'abonné. Le Service de l'Eau pourra mettre en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception, de faire cesser tout trouble dans un délai inférieur à 48 heures.

Par mesure de précaution - en cas de non-réponse après plusieurs tentatives de contact mises en œuvre par le Service de l'Eau - ou lorsque les troubles sont de nature à constituer un danger immédiat, le branchement peut être fermé, après constat d'un agent du Service de l'Eau, sur décision du représentant de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

#### **4.3 - Frais d'intervention**

Si des désordres dus à la négligence, à l'imprudence, à la maladresse ou à la malveillance d'un tiers ou d'un usager se produisent sur les ouvrages publics d'eau, les dépenses de tous ordres occasionnés au service à cette occasion seront à la charge des personnes qui sont à l'origine de ces dégâts.

Les sommes réclamées aux contrevenants comprendront :

- les opérations de recherche du responsable,
- les frais nécessités par la remise en l'état des ouvrages.

Elles sont déterminées en fonction du temps passé, des fournitures mises en œuvre, du personnel engagé et du matériel déplacé.

Des frais seront également dus par les abonnés en cas de gêne persistante à l'exécution du service public dans de bonnes conditions dans les cas prévus par l'assemblée délibérante.

## CHAPITRE V - L'APPLICATION DU REGLEMENT DU SERVICE

### Article 5.1 - Date d'application

Le présent règlement est applicable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait. Il s'applique aux abonnements en cours et à venir.

### Article 5.2 - Modification du règlement

La Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées peut, par délibération, modifier le présent règlement ou adopter un nouveau règlement. Toute modification du règlement est portée à la connaissance des usagers selon les mêmes conditions prévues à l'article 1.2.2 du présent règlement.

### Article 5.3 - Application du règlement

Le Président de la Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées, les agents du Service de l'Eau habilités à cet effet et le Trésorier en tant que de besoin, sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement.

## **ANNEXE 1 - L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS D'ABONNEMENT**

### **PARTIE A PRECISANT LES DISPOSITIONS PARTICULIERES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES REGISSANT LES ABONNEMENTS INDIVIDUELS EN HABITAT COLLECTIF**

#### **ARTICLE A.1 - DEFINITIONS**

Il convient de préciser que tout au long de la présente annexe, « le Propriétaire » désigne aussi bien le propriétaire bailleur d'un immeuble collectif, le syndic d'une copropriété légalement constituée et représentée, le syndic d'un ensemble immobilier de logements, un organisme ou une personne morale ayant demandé l'individualisation des contrats d'abonnement au service public d'eau potable.

« Le Service de l'Eau » désigne la personne morale chargée d'assurer le service public d'eau potable de la Communauté d'agglomération Pau Béarn Pyrénées.

Après individualisation des contrats d'abonnement d'un ensemble immobilier, chaque occupant dudit ensemble devient ainsi abonné auprès du Service de l'Eau, il reçoit sa facture d'eau et se conforme aux dispositions du règlement du Service de l'Eau et de la présente annexe.

#### **ARTICLE A.2 - OBJET**

Suivant le décret 2003-408 du 28 avril 2003 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pris en application de l'article 93 de la loi 2000-1208 « Solidarité et Renouvellement urbains » du 13 décembre 2000, la présente annexe a pour objet de :

- Fixer les conditions administratives et financières qui s'imposent au Propriétaire ayant opté pour l'individualisation des contrats d'abonnement au service public d'eau potable ainsi qu'aux titulaires d'un contrat individuel d'abonnement, qu'ils soient occupants, locataires ou copropriétaires.
- Définir les conditions et modalités de fonctionnement des abonnements individuels en immeuble collectif.
- Préciser les responsabilités des parties.

Les prescriptions techniques auxquelles le Propriétaire doit se conformer préalablement à l'individualisation des contrats d'abonnement sont mentionnées dans la partie B de la présente annexe.

#### **ARTICLE A.3 : PROCEDURE DE DEMANDE A APPLIQUER PAR LE PROPRIETAIRE**

Le Propriétaire titulaire du contrat d'abonnement qui souhaite opter en faveur de l'individualisation des contrats adresse au Service de l'Eau par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes (récépissé lors du dépôt du dossier auprès du Service de l'Eau, etc.) une demande initiale accompagnée de la déclaration par laquelle le Propriétaire a informé les locataires des travaux à réaliser, et dans le cas d'une copropriété, de la copie du procès-verbal de l'assemblée générale au cours de laquelle



les copropriétaires ont autorisé conformément à la réglementation en vigueur, le syndic à demander l'individualisation des contrats d'abonnement au service public d'eau potable et, si nécessaire, à exécuter et à prendre en charge le programme des travaux de mise en conformité.

Cette demande est également accompagnée d'un dossier technique comprenant obligatoirement :

- un **plan détaillé de l'immeuble** incluant une liste exhaustive des logements desservis avec référence des lots,
- une **description technique et géométrique des installations existantes** de distribution d'eau situées en aval du ou des compteurs servant à la facturation au regard des prescriptions mentionnées dans la partie B de la présente annexe,
- les études et **programme des travaux** de mise en conformité aux normes sanitaires ou aux prescriptions techniques susvisées qui sont à la charge du Propriétaire.

#### **ARTICLE A.4 - PROCEDURE DE RECEVABILITE DU DOSSIER**

Le Service de l'Eau accusera réception de la demande dans un délai de quinze jours afin, notamment, dans le cas d'une demande incomplète, d'informer le Propriétaire des pièces manquantes. Si, à l'issue d'un délai de 60 jours calendaires, les pièces indispensables à l'instruction n'ont pas été produites, la demande sera rejetée.

Le Service de l'Eau dispose d'un délai de deux mois à compter de la réception de la demande complète pour vérifier si les installations décrites dans le dossier technique respectent les prescriptions mentionnées dans la partie B de la présente annexe.

Cette vérification est réalisée par le Service de l'Eau qui délivre une attestation de conformité technique et sanitaire concluant qu'aucun risque sanitaire lié aux installations intérieures n'est encouru.

Le Service de l'Eau communique au Propriétaire l'attestation en lui notifiant, le cas échéant, les travaux nécessaires pour rendre ces installations conformes aux prescriptions mentionnées dans la partie B de la présente annexe.

En tant que de besoin, des éléments d'information complémentaires relatifs à l'installation peuvent être demandés au Propriétaire.

L'exécution de cette nouvelle requête par le Propriétaire déclenche à nouveau le délai de deux mois mentionné au deuxième alinéa et est soumise à la délivrance d'une attestation de conformité.

#### **ARTICLE A.5 - CONFIRMATION DE LA DEMANDE**

Si à l'issue de cette visite, le Propriétaire reçoit l'agrément du Service de l'Eau, ce dernier lui adresse une convention fixant les modalités d'application de l'individualisation destinée à être signée contradictoirement par le Service de l'Eau et le Propriétaire responsable du projet.

#### **ARTICLE A.6 - INDIVIDUALISATION DES ABONNEMENTS**

Le Service de l'Eau procède à l'individualisation des abonnements au service public d'eau potable dans un délai de deux mois à compter de la date d'acceptation de la convention. Toutefois, le Propriétaire et le Service de l'Eau peuvent convenir d'une autre date ultérieure pour la prise d'effet de l'individualisation.

Le Propriétaire et le Service de l'Eau signent la convention énonçant les modalités d'application de l'individualisation. La signature de la convention par le Service de l'Eau est subordonnée à la présentation simultanée par le Propriétaire du contrat d'abonnement collectif et de la totalité des contrats d'abonnement individuels devant faire l'objet d'une facturation individuelle.

Ces contrats individuels concernent aussi bien les locaux destinés à l'habitation que les locaux à usage professionnels (commerciaux, artisanaux, etc.), les points de puisage situés dans les parties communes et chacun des logements de l'immeuble vacants à la date de la signature de la convention.

Le basculement sera réalisé à la même date pour la totalité des occupants / locataires / copropriétaires ayant souscrit un abonnement individuel, à savoir, le jour fixé d'un commun accord pour le relevé initial contradictoire de la totalité des compteurs.

#### **ARTICLE A.7 : ABONNEMENTS**

Il existe deux sortes d'abonnements :

- **L'abonnement collectif** rattaché au compteur collectif de l'immeuble souscrit par le Propriétaire dénommé abonné collectif. Le compteur collectif est le compteur général de l'immeuble, situé dans la propriété privée, en limite de propriété publique, comptabilisant la consommation totale de l'immeuble collectif.  
La part proportionnelle de la facture du compteur général d'immeuble est assise sur la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble. Cette facture est établie au nom du Propriétaire ayant signé le contrat d'abonnement collectif, à charge pour ce dernier de répartir le montant inhérent à ce volume entre les différents occupants de l'immeuble.
- **L'abonnement individuel** est souscrit pour chacun des locaux individuels de l'immeuble, pour chaque local collectif (chaufferie, cave, etc.) ou chaque point d'eau situé dans les parties communes (nettoyage, arrosage d'espaces verts, etc.). Les souscripteurs des abonnements individuels sont dénommés abonnés individuels.

Pour un local individuel d'habitation ou commercial, le titulaire du contrat sera l'occupant (ou, à défaut, le propriétaire du local considéré, si ce dernier le souhaite).

Pour un local collectif ou pour tout point d'eau situé dans les parties communes, le titulaire du contrat sera le Propriétaire.

La consommation rattachée à chacun de ces abonnements individuels est comptabilisée par le compteur du dispositif de comptage individuel, appelé compteur individuel.

#### **ARTICLE A.8 - REGIME DES DISPOSITIFS DE COMPTAGE**

Le Service de l'Eau fournit et installe à ses frais les dispositifs de comptage général et individuels adaptés à la situation de l'immeuble. Les compteurs installés sont conformes à la directive MID

de classe minimale R160 et d'un modèle approuvé par les Services de l'Etat chargés de la Métrologie.

Ce dispositif est fourni en location à chaque abonné collectif pour le compteur collectif et à chaque abonné individuel pour les compteurs individuels. Le prix de cette location est intégré à la part fixe de la facture mentionnée à l'article 1.1.5 du règlement de service.

Le Service de l'Eau prend à sa charge l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage dans le cadre normal de leur utilisation. Il est le seul à intervenir sur les dispositifs de comptage. Si le Propriétaire souhaite effectuer des modifications sur les dispositifs de comptage, elles seront réalisées par le Service de l'Eau selon les tarifs en vigueur.

#### **ARTICLE A.9 - FERMETURE PROVISoire DES COMPTEURS INDIVIDUELS**

Dans le cas où les dispositifs de comptage individuels sont accessibles au Service de l'Eau dans les parties communes de l'immeuble, les abonnés individuels peuvent demander au Service de l'Eau, au moment de leur départ, le verrouillage en position fermée du robinet avant compteur, afin d'éviter les préjudices qui peuvent résulter des ruptures de canalisations, notamment pendant l'absence des usagers.

En outre, cette disposition facilite l'imputation des consommations, puisqu'elle empêche qu'un nouvel occupant s'installe dans un logement sans que le Service de l'Eau en soit informé.

#### **ARTICLE A.10 - DISPOSITIF DE RELEVÉ A DISTANCE**

Lorsqu'il est nécessaire, notamment dans le cas de compteurs non accessibles en permanence, le Service de l'Eau impose le relevé à distance de ces compteurs et prend à sa charge la fourniture et l'installation du dispositif de comptage approprié ainsi que le dispositif de report de lecture à distance de l'index.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le dispositif de report de lecture d'index.

Le choix du type de dispositif de comptage ou de relevé à distance est de la compétence du Service de l'Eau suivant les modalités et conditions fixées dans la partie B de la présente annexe.

#### **ARTICLE A.11 - RESPONSABILITES EN DOMAINE « PRIVE » DE L'IMMEUBLE**

##### Parties communes de l'immeuble :

A l'intérieur de la propriété, le Service de l'Eau a uniquement l'obligation d'entretien et de renouvellement des dispositifs de comptage collectif et individuels et des dispositifs de relevé à distance s'ils existent.

Le Propriétaire, en tant qu'abonné collectif :

- A la garde et la surveillance de toutes les installations intérieures situées en parties communes de l'immeuble et veille à la pérennité des installations entretenues par le Service de l'Eau.

- Doit notamment, informer sans délai le Service de l'Eau de toutes les anomalies constatées sur le branchement, les dispositifs de comptage individuel ou le dispositif de relevé à distance.
- Est seul responsable de tous les dommages causés sur les installations ou ouvrages situés dans les parties communes de l'immeuble, à l'exclusion des dommages inhérents aux dispositifs de comptage.
- Est responsable de l'entretien, du renouvellement et de la mise en conformité des installations intérieures collectives situées en parties communes de l'immeuble, c'est-à-dire, toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés, d'une part, entre le dispositif de comptage collectif et les dispositifs de comptage individuels, et d'autre part, entre les dispositifs de comptage individuels et les différents points de puisage ainsi que les appareils reliés à ces canalisations. Ainsi, notamment, le Service de l'Eau ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des dégâts causés à la propriété ou aux tiers par toute fuite d'eau se produisant sur le réseau intérieur de l'immeuble.  
Le Propriétaire s'engage cependant à informer le Service de l'Eau de tous travaux qui nécessiteraient le démontage des joints portant des scellés, ainsi que toute modification des installations intérieures collectives qui créerait un point de prélèvement supplémentaire, notamment pour la desserte en eau des parties communes.
- Est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine ses installations. Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et la quantité de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.
- Est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire, tant pour le réseau public de distribution que pour l'installation intérieure de l'utilisateur. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable du Service 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 de l'Eau est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du Service de l'Eau.
- Lorsque les installations intérieures collectives de l'immeuble sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du Règlement Sanitaire, le Service de l'Eau peut procéder à leur vérification en application de l'article 3.3.7 du règlement de service. En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique dans l'immeuble, le Service de l'Eau peut mettre en demeure le Propriétaire de mettre en conformité les installations intérieures ou fermer l'alimentation en eau. Les coûts induits seront facturés au Propriétaire.
- En ce qui concerne la qualité de l'eau fournie aux occupants de l'immeuble, il est expressément précisé que la responsabilité du Service de l'Eau s'arrête à la qualité de l'eau fournie au compteur général de l'immeuble. En particulier, le Service de l'Eau ne pourra être tenu pour responsable des pollutions ou dégradations de la qualité de l'eau trouvant leur origine dans l'état ou le fonctionnement des installations intérieures de l'immeuble, notamment celles qui pourraient provenir d'éventuels retours d'eau chaude ou d'eau polluée en provenance des échangeurs, ballons, chaufferies, surpresseurs, etc. Toutes les installations nécessaires pour éviter de tels incidents sont réalisées et entretenues par le Propriétaire, à ses frais et sous sa responsabilité.

- La maintenance annuelle des clapets anti-retour et des disconnecteurs est assurée par le Propriétaire à ses frais.

Cas particulier : l'immeuble est équipé d'une chaufferie isolée par un disconnecteur. L'entretien de ce disconnecteur destiné à protéger le réseau d'alimentation des risques de retour d'eau en provenance de la chaudière et/ou du surpresseur est assuré par une entreprise. Une copie du certificat annuel attestant des opérations d'entretien réalisées est communiquée au Service de l'Eau, sur simple demande de sa part.

#### Locaux individuels :

Le Propriétaire fait son affaire de la répartition des responsabilités de surveillance, d'entretien et de renouvellement des installations entre lui et l'abonné individuel suivant les règles de droit ou contractuelles en cours dans l'immeuble.

Les compteurs doivent, en toutes circonstances, être laissés libres d'accès et dépourvus de tout encombrement et de toute gêne de quelque nature que ce soit.

Le logement des compteurs sera maintenu propre et libre d'accès en toute période.

Les abonnés ne pourront s'opposer aux relevés des index des compteurs. Ils devront donner ou faire donner aux agents du Service de l'Eau, toute liberté à cet effet.

Lorsqu'il est nécessaire, notamment dans le cas de compteurs non accessibles en permanence, le Service de l'Eau impose le relevé à distance de ces compteurs et prend à sa charge la fourniture et l'installation du dispositif de comptage approprié ainsi que le dispositif de report de lecture à distance de l'index.

### **ARTICLE A.12 - TARIFS ET FACTURATION**

Les factures d'eau sont payables par tout signataire d'un contrat d'abonnement collectif ou individuel.

Ces factures seront établies trimestriellement sur la base d'une consommation exprimée en mètres cubes et calculées d'après le tarif en vigueur fixé par délibération du Conseil communautaire.

Dans le cadre d'un immeuble ayant opté pour l'individualisation des contrats d'abonnement, le Service de l'Eau facturera à chacun des abonnés titulaires d'un contrat d'abonnement individuel, la part fixe dont le montant sera fixé forfaitairement par délibération du Conseil communautaire.

La part proportionnelle de la facture du compteur général d'immeuble est assise sur la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble. Toutefois, si cette différence est strictement inférieure à 4% du volume relevé sur le compteur général, elle n'est pas facturée, hormis dans les cas où des piquages sans compteur sur les installations intérieures collectives existent.

Cette facture est établie au nom du Propriétaire ayant signé le « contrat d'abonnement de compteur général d'immeuble », à charge pour ce dernier de répartir le montant inhérent à ce volume entre les différents occupants de l'immeuble.

Si la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels est négative, la consommation affectée pour facturation au compteur collectif est de zéro.

### **ARTICLE A.13 - RENONCIATION AU PRINCIPE DE L'INDIVIDUALISATION**

Le Propriétaire peut décider 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.

Cette résiliation entraîne le retour à la situation antérieure, par transformation immédiate de l'abonnement collectif d'immeuble en abonnement ordinaire et la résiliation de l'ensemble des abonnements individuels. Aucun titulaire d'abonnement individuel ne pourra, de ce fait, exercer de recours contre le Service de l'Eau.

En cas de résiliation et de retour à un abonnement général d'immeuble, les compteurs individuels seront rachetés par le propriétaire au Service de l'Eau. La valeur sera calculée sur la base du prix d'un compteur neuf diminué de la part amortie. Cette dernière sera égale à 1/10e de la valeur neuve par année écoulée depuis la mise en service du compteur. Le montant dû sera payé par le Propriétaire dans le mois qui suivra la réception du mémoire.

## **PARTIE B RELATIVE AUX PRESCRIPTIONS TECHNIQUES FIXEES PAR LE SERVICE DES EAUX POUR L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS D'ABONNEMENT**

Conformément aux textes réglementaires et notamment l'article 93 de la loi n° 2000-1208 du 13/12/2000 (dite loi « SRU ») et son décret d'application n° 2003-408 du 28/04/2003, il incombe à la personne morale chargée du service public de distribution d'eau potable, de définir les prescriptions que doivent respecter les installations de distribution d'eau des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements pour lui permettre de procéder à l'individualisation des contrats d'abonnement au service public d'eau potable.

Le présent document définit donc les prescriptions techniques nécessaires à l'individualisation de ces contrats d'abonnement. Ces prescriptions s'imposent au Propriétaire d'immeuble collectif d'habitation ou d'ensembles immobiliers de logements ayant sollicité une demande d'individualisation, à savoir :

- le propriétaire bailleur privé ou public dans le cas de l'unicité de la propriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- le syndic de copropriété, dans le cas d'une copropriété de l'immeuble collectif ou de l'ensemble immobilier de logements,
- un organisme ou Etablissement Public chargé de la gestion de logements collectifs sociaux.

Le Propriétaire qui présente une demande d'individualisation doit s'assurer que les installations intérieures collectives sont conformes à ces prescriptions, ou sinon, procéder à ses frais aux études et travaux nécessaires à la mise en conformité.

A réception de la demande initiale, et conformément aux termes de l'article 3 du décret du 28 avril 2003, le Service de l'Eau peut procéder à une visite de l'immeuble pour évaluer l'état et l'accessibilité des installations.

### **ARTICLE B.1 - INSTALLATIONS INTERIEURES COLLECTIVES**

#### **B.1.1 - DÉFINITION**

Le terme « installations intérieures collectives » désigne l'ensemble comprenant :

- toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés, d'une part, entre le dispositif de comptage collectif et les dispositifs de comptage individuels et d'autre part entre les dispositifs de comptage individuels,
- les appareils reliés à ces canalisations.

Sauf spécification contraire expresse, les installations intérieures collectives situées dans les propriétés privées commencent immédiatement en aval du compteur général situé au pied de l'immeuble, et s'arrêtent aux compteurs individuels desservant les différents logements et autres locaux ou points d'eau (nettoyage, arrosage de espaces verts, etc.) situés dans les parties communes de l'immeuble, ainsi qu'à ceux desservant le cas échéant, les équipements collectifs de réchauffement ou de retraitement de l'eau. Lorsque de tels équipements collectifs existent, les installations intérieures collectives seront strictement séparées des canalisations distribuant, au sein des immeubles, des eaux réchauffées ou retraitées.

### B.1.2 - CANALISATIONS INTÉRIEURES

Le Propriétaire devra veiller à ce que les canalisations de desserte en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation ou à l'ensemble immobilier de logements soient conformes à la réglementation en vigueur et ne soient pas susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

A ce sujet, conformément aux prescriptions figurant à l'article R.1321-55 du Code de la Santé Publique, le Propriétaire pourvoira à l'installation d'équipements permettant de nettoyer, rincer, vidanger et désinfecter entièrement les canalisations de chaque immeuble ainsi qu'à l'enlèvement ou à la modification des ouvrages où l'eau risque de se dégrader.

Afin de contrôler la qualité de l'eau distribuée, le compteur général d'immeuble est obligatoirement équipé d'un point de prélèvement d'eau.

### B.1.3 - DISPOSITIFS D'ISOLEMENT

Il est recommandé que chaque départ de colonne montante soit équipé par les soins du Propriétaire et à ses frais d'une vanne d'isolement maintenue en parfait état de fonctionnement et accessible.

Afin de faciliter la maintenance des robinets d'arrêt avant compteur, des dispositifs permettant l'isolement hydraulique par groupes de compteurs seront installés. En cas de difficultés physiques d'application de cette prescription, le Service de l'Eau et le Propriétaire définiront conjointement les dispositions optimales d'isolement.

### B.1.4 - EQUIPEMENTS PARTICULIERS (SURPRESSEURS, DISPOSITIFS DE TRAITEMENT, RÉSERVOIRS)

Le Propriétaire devra s'assurer du respect des dispositions définies par les articles R.1321-53 et R.1321-57 à R.1321-60 et suivants du Code de la Santé Publique.

## **ARTICLE B.2 - PRESCRIPTIONS TECHNIQUES**

### B.2.1 - LE COMPTEUR GÉNÉRAL

Le compteur général de pied d'immeuble délimite les responsabilités respectives du Service de l'Eau et du Propriétaire de l'immeuble tant sur les installations que pour contrôler les quantités d'eau totales prélevées dans l'immeuble.

- dans le cas de compteurs supérieurs à 40 mm, la limite de responsabilité entre le réseau public et le réseau privé est matérialisée par le clapet ou la vanne après clapet situés immédiatement en aval du compteur,
- pour un diamètre de compteurs jusqu'à 40 mm inclus, la limite de responsabilité entre le réseau public et le réseau privé est matérialisée par le clapet-anti-retour situé immédiatement en aval du compteur.

Le compteur sera placé en général sur le domaine public, en limite de propriété, le plus près possible de la limite de la voie publique, dans un local destiné à cet effet, de telle sorte qu'il soit toujours accessible et que ses indications soient facilement lisibles par les agents du Service de l'Eau.

Le compteur général est fourni en location au Propriétaire.



## B.2.2 - LES COMPTEURS INDIVIDUELS

- Tout piquage sur les canalisations intérieures devra être muni d'un compteur, y compris dans les parties communes.
- S'agissant de petits immeubles collectifs (6 logements au maximum), les compteurs individuels doivent être positionnés de préférence en nourrice dans un regard extérieur dont les dimensions sont définies par le Service de l'Eau.  
Dans ce cas, les départs vers les différents logements ou locaux collectifs se font directement à partir du regard.
- Dans les immeubles plus importants, les compteurs devront être en gaine technique, d'un accès facile et permanent pour la relève, la vérification et le remplacement de compteurs. D'une manière générale, afin d'en faciliter le relevé et l'entretien par le Service de l'Eau, les compteurs seront installés obligatoirement à l'extérieur des logements.  
Il est impératif de laisser un volume d'encombrement suffisant dans la gaine technique pour l'installation des compteurs, conformément aux conditions présentées en partie C de la présente annexe.

Les compteurs et les dispositifs de relevé à distance seront la propriété du Service de l'Eau qui en assurera la fourniture, la pose, l'entretien et le renouvellement, la pose étant effectuée aux frais du Propriétaire. Le Propriétaire devra garantir au Service de l'Eau un accès permanent à tous les compteurs.

Le Propriétaire installera dans les conditions hydrauliques adaptées un robinet d'arrêt inviolable avant compteur fournis par le Service de l'Eau, un clapet anti-pollution NF conforme à la norme NF EN 13959 et un robinet de coupure après compteur fourni par ses soins. Le Propriétaire devra laisser une manchette de 110 mm entre le robinet inviolable et le clapet anti-pollution (filetage de 20/27) pour la mise en place des compteurs. La pose d'un réducteur de pression n'est pas toujours justifiée. Le Service de l'Eau peut conseiller le Propriétaire sur la nécessité de ce type d'installation.

Le Propriétaire devra assurer l'identification de chaque départ d'eau par rapport au logement, au niveau du compteur. Chaque branchement doit être déterminé par le numéro de lot avec un système fixe rigide et non altérable par l'eau.

Les agents du Service de l'Eau sont seuls habilités à intervenir sur les dispositifs de comptage et de relevé à distance. Si le Propriétaire souhaite apporter des modifications sur les dispositifs de comptage, celles-ci seront réalisées par le Service de l'Eau.

Dans le cas d'une modification ultérieure des installations intérieures collectives de l'immeuble, le Service de l'Eau assurera la fourniture et la mise en place des nouveaux compteurs.

## **ARTICLE B.4 - CONCLUSION**

Le Propriétaire qui demande l'individualisation des contrats d'abonnement doit s'assurer que ses installations sont conformes aux prescriptions énoncées dans la présente annexe, ou dans la négative, procéder à ses frais aux travaux de mise en conformité. A défaut, la demande sera jugée irrecevable et rejetée.

## **PARTIE C RELATIVE AUX CONDITIONS D'INSTALLATION DES COMPTEURS INDIVIDUELS**