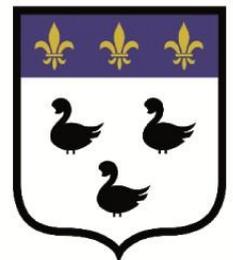


# Ville de LAON

## REGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU



Ville de LAON

## SOMMAIRE

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE.....	3
LE SERVICE DE L'EAU.....	5
1•1 La qualité de l'eau fournie .....	5
1•2 Les engagements de l'Exploitant du Service .....	5
1•3 Les règles d'usage du service.....	5
1•4 Les interruptions du service .....	6
1•5 Les modifications et restrictions du service.....	6
1•6 La défense contre l'incendie.....	6
VOTRE CONTRAT.....	7
2•1 La souscription du contrat .....	7
2•2 La résiliation du contrat.....	7
2•3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements.....	8
2.4 Litiges – Voies de recours .....	8
VOTRE FACTURE .....	9
3•1 La présentation de la facture.....	9
3•2 L'actualisation des tarifs .....	9
3•3 Le relevé de votre consommation d'eau. ....	9
3•4 Les modalités et délais de paiement .....	10
3•5 En cas de non-paiement .....	10
LE BRANCHEMENT .....	11
4•1 La description .....	11
4•2 L'installation et la mise en service .....	11
4•3 Le paiement .....	12
4•4 L'entretien et le renouvellement.....	12
4•5 La fermeture et l'ouverture .....	12
4•6 Cas particulier .....	12
LE COMPTEUR.....	13
5•1 Les caractéristiques .....	13
5•2 L'installation .....	13
5•3 La vérification .....	13
5•4 L'entretien et le renouvellement.....	14
LES INSTALLATIONS PRIVEES .....	15
6•1 Les caractéristiques .....	15
6•2 L'entretien et le renouvellement.....	15
6•3 Installations privées de lutte contre l'incendie .....	15
ANNEXE 1 - SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES .....	16
ANNEXE 2 - TABLEAU DES ENGAGEMENTS DU SERVICE DES EAUX .....	17
ANNEXE 3 - MODELE DE DECLARATION A L'ATTENTION DES UTILISATEURS DE PUIITS, FORAGES OU DE TOUT AUTRE DISPOSITIF DE PRELEVEMENT A ADRESSER AU MAIRE .....	18

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

### **Vous**

Désigne le client, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'approvisionnement auprès du Service de l'Eau.

Au sens du Code de la Consommation, sont considérées comme des « *consommateurs* » les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'activités commerciales, industrielles, artisanales ou libérales ainsi que les entreprises employant cinq salariés au plus n'exerçant pas dans le champ d'activité du service.

### **La Collectivité**

Désigne la Ville de Laon, organisatrice du Service de l'Eau.

### **L'Exploitant du Service**

Désigne l'entreprise Lyonnaise des Eaux France à qui la Collectivité a confié, par contrat, la gestion du Service de l'Eau.

### **Le contrat de Délégation de Service Public**

Désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du Service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.

### **Le règlement du service**

Désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du

.....

Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client.

En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

## **Votre contrat**

Toute demande d'abonnement est formulée auprès de l'Exploitant du Service.

Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par téléphone, courrier ou internet.

En tant que client « consommateur » au sens du présent règlement, vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours calendaires à compter de la signature du formulaire de souscription (pour les contrats conclus à distance ou hors établissement). Le droit de rétractation est exercé sur demande expresse à l'aide du formulaire type transmis avec le formulaire de souscription ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant votre volonté de vous rétracter.

L'accès à la fourniture d'eau ne sera effectif qu'au terme du délai de rétractation et des délais d'exécution par ailleurs mentionnés dans le présent règlement de service, sauf si vous, consommateur, souhaitez que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation (précisé dans la demande de souscription de l'abonnement).

En cas d'exercice du droit de rétractation postérieurement au commencement d'exécution du contrat, vous serez astreint au versement du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication à l'Exploitant du Service de votre décision de rétractation (proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat).

## **Les tarifs**

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

## **Votre facture**

Le Service de l'Eau est facturé généralement en même temps que le Service de l'Assainissement. La facture est établie sur la base des m<sup>3</sup> d'eau potable consommés et peut comprendre un abonnement. La Collectivité peut décider de regrouper ou séparer la facturation des deux services.

## **La sécurité sanitaire**

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la salubrité publique ni à l'environnement, en particulier les déversements de substances dans le réseau de collecte sont réglementés.

## LE SERVICE DE L'EAU

\*\*\*

**Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service client).**

### 1•1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau.

L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

### 1•2 Les engagements de l'Exploitant du Service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du Service s'engage à mettre en œuvre un service de qualité et :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- mettre à disposition un accueil téléphonique et répondre à toutes vos questions par téléphone, courrier ou Internet ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

Ces garanties sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

### 1•3 Les règles d'usage du service

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture,
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

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

- modifier vous-même l'emplacement de votre compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toute poursuite.

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

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et votre compteur enlevé.

#### **1•4 Les interruptions du service**

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

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

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

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, peuvent être assimilés à la force majeure...).

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

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

#### **1•5 Les modifications et restrictions du service**

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

#### **1•6 La défense contre l'incendie**

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.

## VOTRE CONTRAT

\*\*\*

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

### 2•1 La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par téléphone au 0977 408 408 ou par écrit (courrier ou internet) auprès de l'Exploitant du service.

Suite à cette demande, vous recevrez un livret d'accueil abonné qui contient :

- le formulaire de demande de souscription accompagné du formulaire type de rétractation ;
- une note d'informations précontractuelles ;
- les caractéristiques de l'abonnement ;
- le présent règlement de service ;
- les conditions tarifaires en vigueur applicables au moment de la conclusion de l'abonnement ;
- les précautions à prendre pour protéger le compteur, contre le gel notamment.

La signature du formulaire de souscription et de la note d'informations précontractuelles vaut souscription du contrat d'abonnement et acceptation de ses conditions particulières et du règlement de service, et vous confère la qualité d'abonné.

La souscription des abonnements est soumise à l'application de frais d'accès au service.

Votre contrat prend effet à la date :

- soit de l'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective) ou à la date d'ouverture de l'alimentation en eau, sous réserve de l'avoir spécifié dans le contrat d'abonnement pour les clients « consommateurs »,
- soit à l'expiration du délai de rétractation.

Les indications fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès et de rectification prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

### 2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment par téléphone au 0977 408 408 ou par écrit (courrier ou internet). La facture d'arrêt de compte, établie à partir du relevé de votre consommation d'eau, vous est alors adressée.

En cas de déménagement, l'alimentation en eau est généralement maintenue si votre successeur s'est fait connaître et s'il emménage dans un délai court.

**Conseil** : en partant, vous devez fermer le robinet d'arrêt du compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets intérieurs laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.

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

Les immeubles peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service. L'Exploitant du Service procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives indiquées en annexe.

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

### **2.4 Litiges – Voies de recours**

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'Exploitant du Service à l'adresse mentionnée sur la facture. L'Exploitant du Service est tenu de fournir une réponse motivée dans le délai maximum fixé par le présent règlement, à compter de sa réception. Le délai de paiement de la facture est suspendu jusqu'à réception de la réponse.

Vous pouvez, le cas échéant, adresser une demande de réexamen de votre dossier au Maire, responsable de l'organisation du service. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Si vous êtes insatisfait des réponses apportées, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)) pour rechercher une solution de règlement amiable du litige.

En cas de faute du Service de l'Eau ou de litige, vous pouvez saisir les tribunaux judiciaires compétents pour connaître des différends entre les abonnés d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement à la part du tarif d'eau potable votée par la Collectivité ou le montant de celle-ci.

## VOTRE FACTURE

\*\*\*

**Vous recevez, en règle générale, 2 factures par an. Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.**

### 3•1 La présentation de la facture

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement du Service de l'Eau (production et distribution), et des charges d'investissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (abonnement) et une part variable. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique Distribution de l'eau, la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...).

Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

### 3•2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service,
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée,
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

### 3•3 Le relevé de votre consommation d'eau.

Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé de votre compteur.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents du Distributeur d'eau chargés de l'entretien et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder à votre compteur, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé à vos frais dans un délai de 15 jours. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

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

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe de votre compteur,
- soit, si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez demander aucune réduction de consommation en raison de fuites dans vos installations privées sauf si la responsabilité de l'Exploitant du service est établie ou en application de la clause spécifique en cas de surconsommation liée à une fuite après compteur, précisée en annexe de ce règlement de service.

### **3•4 Les modalités et délais de paiement**

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Votre facture comprend un abonnement payable d'avance dont le montant et la périodicité figurent dans le contrat de Délégation de Service Public. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé prorata temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente

**En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité**, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

**En cas d'erreur dans la facturation**, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée,
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

### **3•5 En cas de non-paiement**

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard (sous réserve des dispositions de l'article L.2224-12-2-1 du Code Général des Collectivités Territoriales).

En outre, et sous réserve du respect de la réglementation applicable (article L.115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles), après l'envoi d'une lettre de rappel valant mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être interrompue jusqu'au paiement des factures dues.

L'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

## LE BRANCHEMENT

\*\*\*

**On appelle “branchement” le dispositif qui va de la prise d’eau sur la conduite de distribution publique jusqu’au système de comptage inclus.**

### 4•1 La description

Le branchement sous partie publique comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d’eau,
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu’en propriété privée,
- le point de livraison regroupant en général, le robinet d’arrêt avant compteur, le regard abritant le compteur, le cas échéant, le compteur et joint après compteur, le dispositif de protection anti-retour d’eau et éventuellement un robinet après compteur, et un réducteur de pression.
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d’informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu’ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l’Eau.

Les installations privées commencent à la sortie du compteur.

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

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

### 4•2 L’installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l’Exploitant du service et après accord sur l’implantation et la mise en place de l’abri du compteur. Les travaux d’installation sont réalisés par l’Exploitant du service et sous sa responsabilité, hormis les opérations de terrassement, qui peuvent être exécutées par toute entreprise compétente au choix de l’abonné.

Le compteur est obligatoirement installé par l’Exploitant si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l’art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, par l’Exploitant du service.

Les travaux d’installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l’exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l’installation ou les conditions d’accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d’informations, sans autorisation de l’Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d’utilisation. Si sa longueur est supérieure à 15 mètres linéaires, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l’entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

L’Exploitant du service peut différer l’acceptation d’une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l’importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d’extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

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

### **4•3 Le paiement**

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

Lorsque l'Exploitant est saisi, il établit préalablement à la réalisation des travaux un devis soumis à votre accord (établi en application des tarifs du bordereau des prix annexé au contrat de délégation de service public et actualisés en application du contrat).

Sauf cas particulier pouvant être appliqué au client « consommateur » en vertu des règles particulières qui lui sont applicables, un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit.

### **4•4 L'entretien et le renouvellement**

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de la partie publique du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...),
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires,
- les réparations résultant d'une faute de votre part. Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé. En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

### **4•5 La fermeture et l'ouverture**

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure dans le bordereau des prix unitaires annexé au contrat de Délégation de Service Public, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement. La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

### **4•6 Cas particulier**

- **branchements et compteurs installés dans le secteur sauvegardé de la Commune**

Le regard ou la borne de comptage ne peut être installé sous les trottoirs pour les habitations rattachées au secteur sauvegardé de la Commune de Laon, et ce afin de protéger le patrimoine de la Cité Médiévale.

- **regards multi-compteurs**

Il est strictement interdit d'installer des regards abritant plus de 2 compteurs, sans l'accord de la Collectivité.

Il est recommandé, lorsque cela est possible, d'installer un service de relève à distance.

## LE COMPTEUR

\*\*\*

**On appelle “compteur” l’appareil qui permet de mesurer votre consommation d’eau. Il est d’un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Votre compteur peut être équipé d’un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.**

### 5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d’eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde au titre de l’article 1384 du Code Civil.

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

L’Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l’accès des agents de l’Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

### 5•2 L’installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance sont installés par l’Exploitant et sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l’Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l’extérieur des bâtiments (ou sinon, à l’intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque votre compteur est équipé d’un dispositif de relevé à distance, l’installation en propriété privée d’appareils de transfert d’informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d’en faciliter l’installation.

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

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

### 5•3 La vérification

L’Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu’il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l’exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l’Exploitant du service sous forme d’un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d’être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d’un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

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

#### **5•4 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose de votre compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si votre compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service. En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

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

## LES INSTALLATIONS PRIVEES

\*\*\*

**On appelle “installations privées”, les installations de distribution situées au-delà du compteur (ou compteur général d'immeuble).**

### 6•1 Les caractéristiques

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

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, l'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations. L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation), vous devez en faire la déclaration en Mairie de Laon (au moyen du document en annexe 3 au présent règlement). Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite. L'Exploitant du Service peut, à vos frais, procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages.

### 6•2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu pour responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité.

### 6•3 Installations privées de lutte contre l'incendie

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

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

## **ANNEXE 1 - SURCONSOMMATION LIEE A UNE FUITE SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES**

Vous pouvez bénéficier d'un dégrèvement sur votre facture d'eau en cas de consommation anormalement élevée provenant d'une fuite après compteur à l'exclusion des fuites :

- visibles
- ou dues à votre négligence ou faute (défaut d'entretien, de conception de l'installation, inaccessibilité ou non-conformité du poste de comptage empêchant le relevé du compteur...).

Dans le mois qui suit le constat de la fuite, vous devez en informer l'Exploitant du service et lui fournir une facture permettant de localiser la fuite et dater sa réparation.

Le volume facturé pour la période de relevé concernée sera limité à 2 fois la consommation normale.

Par consommation normale il faut entendre :

- le volume moyen relevé pendant la même période sur les trois années précédentes,
- à défaut, le volume moyen relevé sur une durée au moins égale à un an,
- à défaut, le volume moyen calculé en utilisant les données disponibles sur les abonnés de la même catégorie.

## ANNEXE 2 - TABLEAU DES ENGAGEMENTS DU SERVICE DES EAUX

Prestation	Délai
Remise d'un devis pour la réalisation de travaux de branchement	Sous 10 jours ouvrés après visite sur site
Mise en service d'un nouveau branchement	Sous un délai maximal de 15 jours ouvrés après acceptation du devis et réception des autorisations administratives
Remboursement de sommes dues en cas de demande justifiée	Sous 3 semaines
Réponse motivée à une réclamation	Sous 5 jours ouvrés

**ANNEXE 3 - MODELE DE DECLARATION A L'ATTENTION DES UTILISATEURS DE PUIITS,  
FORAGES OU DE TOUT AUTRE DISPOSITIF DE PRELEVEMENT A ADRESSER AU MAIRE**

*Conformément aux articles R. 2224-22 et suivants du CGCT et à l'article 6.1 du règlement de service  
public de distribution d'eau potable*

**PRÉLÈVEMENTS, PUIITS ET FORAGES À USAGE DOMESTIQUE**

Cette fiche déclarative doit être renseignée par le propriétaire de l'ouvrage ou son utilisateur (si différent) et transmise en Mairie.

Les champs suivis de (\*) sont facultatifs.

Déclaration de travaux prévisionnels.

Déclaration de travaux exécutés.

**Renseignements concernant le propriétaire**

Nom, prénom (ou raison sociale) : .....

Adresse : .....

Tél. : .....

Courriel (\*) : .....

**Renseignements concernant le déclarant (si différent du propriétaire)**

Qualité : Utilisateur / Autre : .....

Nom, prénom (ou raison sociale) : .....

Adresse : .....

Tél. : .....

Courriel (\*) : .....

**Renseignements concernant le maître d'ouvrage (personne ou société qui fait ou a fait réaliser les travaux)**

Nom, prénom (ou raison sociale) : .....

Adresse : .....

Tél. : .....

**Renseignements concernant le maître d'œuvre (personne ou société qui va réaliser ou a réalisé les travaux)**

Nom, prénom (ou raison sociale) : .....

Adresse : .....

Tél. : .....

Localisation de l'ouvrage : .....

Un plan de localisation de l'ouvrage à l'échelle du 1/25 000 ou un extrait du cadastre doivent être joints à la déclaration. Les coordonnées GPS de l'ouvrage pourront être également communiquées.

Commune d'implantation de l'ouvrage : (n° département ...) : .....

Code postal de la commune : .....

Rue et n° (ou lieudit) : .....

Cadastre : section(s) parcelle(s) n° .....

Code BSS (banque du sous-sol) pour tout ouvrage existant : .....

Coordonnées GPS de l'ouvrage (longitude deg : min, ss) : (\*) .....

Coordonnées GPS de l'ouvrage (latitude deg : min, ss) : (\*) .....

Une déclaration spécifique doit être faite auprès des services déconcentrés régionaux chargés des mines au titre de l'article 131 du code minier, pour tout ouvrage de plus de 10 mètres de profondeur ; cette déclaration permet un enregistrement dans la banque du sous-sol (BSS) et un code BSS est ainsi attribué à l'ouvrage.

### Type d'ouvrage

Cocher la case correspondante

Forage  Puits  
Autre (à préciser) .....

### Date

De création (cas d'un ouvrage ancien) : .....  
Date prévisionnelle d'achèvement des travaux (cas d'un nouvel ouvrage) : .....

Usages auxquels l'ouvrage est destiné (cocher les cases correspondantes) :

- ❖ Utilisation de l'eau pour la consommation humaine (au sens de l'article R. 1321-1 du code de la Santé Publique) :  Oui  Non

En cas d'utilisation de l'eau pour la consommation humaine :

- pour un usage unifamilial, une analyse de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007 (relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution) doit être réalisée et jointe et à la déclaration ; pour les ouvrages à réaliser, l'analyse est transmise après travaux ;
- pour les autres cas, une autorisation préfectorale doit être demandée au titre de l'article L. 1321-7 du code de la santé publique.

- ❖ Autres usages de l'eau :  Oui  Non  
Si oui, préciser : .....

Existence d'un réseau de distribution d'eau intérieur au bâtiment alimenté par l'ouvrage :

Oui  Non

Après usage, existence d'un rejet des eaux issues du pompage dans le réseau public de collecte des eaux usées :

Oui  Non

Après usage, existence d'un rejet des eaux issues du pompage dans le réseau public de collecte des eaux pluviales :

Oui  Non

### Caractéristiques de l'ouvrage

Indiquer les caractéristiques réelles pour les ouvrages existants, et les prévisions pour les nouveaux ouvrages à réaliser.

Nom ou type de la nappe dans lequel le prélèvement va être effectué (si connu) : .....

Profondeur de l'ouvrage : .....(en m)

Diamètre de l'ouvrage : .....(en mm)

Débit de prélèvement : ..... (en m<sup>3</sup>/h)

Volume annuel prélevé : .....(en m<sup>3</sup>/an)

Présence d'une margelle béton autour de la tête du forage ou puits :

Oui  Non

Ouvrage réalisé en se conformant à la norme NF X 10-999 forages d'eau et de géothermie :

Oui  Non

*Le respect de cette norme permet de garantir que l'ouvrage est réalisé dans les règles de l'art et permet notamment de protéger la ressource souterraine de toute infiltration directe d'eau de ruissellement superficielle potentiellement polluée.*

Il est rappelé que tout pompage doit être équipé d'un compteur volumétrique (article L.214-8 du Code de l'Environnement).

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Nom, prénom :

Signature :