

DÉPARTEMENT DE LA SOMME  
ARRONDISSEMENT D'ABBEVILLE



**RÈGLEMENT DU SERVICE  
DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE**



**SIAEP Région de Gueschart**

Rue du Château d'eau  
80150 GUESCHART

**Contact**

 03 22 29 64 40

contact@siaep-gueschart.fr

**Site internet**

[www.siaep-gueschart.fr](http://www.siaep-gueschart.fr)

SIRET 258 000 496 00012

**Le SIAEP de la Région de GUESCHART est un syndicat intercommunal à vocation unique qui dessert en eau potable les communes suivantes :**

- Agenvillers
- Bernâtre
- Boufflers
- Brailly-Cornehotte
- Conteville
- Dompierre-sur-Authie
- Domvast
- Estrées-lès-Crécy
- Fontaine-sur-Maye
- Froyelles
- Gapennes
- Gueschart
- Hiermont
- Maison-Ponthieu
- Marcheville
- Millencourt-en-Ponthieu
- Neuilly-le-Dien
- Noyelles-en-Chaussée
- Ponches-Estruval
- Vitz-sur-Authie
- Yvrench
- Yvrencheux



Le règlement du service désigne le document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 04/02/2020 ; il définit les obligations mutuelles de la Collectivité distributeur d'eau et de l'abonné du service.

Dans le présent document :

- **vous** désigne l'abonné c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au Service de l'Eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.

*Les abonnés et les mairies des communes membres seront informés de toute modification du présent règlement par l'assemblée délibérante du SIAEP. En cas de réclamation, vous pouvez contacter nos services aux horaires d'ouverture, nous adresser un mail ou un courrier postal ou encore remplir le formulaire de contact disponible sur notre site internet. Nous nous engageons à prendre en compte vos réclamations et à les traiter dans les meilleurs délais.*

- le **distributeur d'eau** désigne la **Régie du Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable de la Région de Gueschart** en charge de l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du présent règlement du service.

# SOMMAIRE

## CHAPITRE 1 | LE SERVICE DE L'EAU

I. La qualité de l'eau fournie	4
II. Les engagements du distributeur d'eau	4
III. Les règles d'usage de l'eau et des installations	4
IV. Les interruptions de service	5
V. Les modifications prévisibles et restrictions du service	5
VI. En cas d'incendie	5

## CHAPITRE 2 | VOTRE CONTRAT

I. La souscription du contrat	5
II. Droit de rétractation	6
III. La résiliation du contrat	6
IV. Si vous résidez en habitat collectif	6
V. En cas de déménagement	7
VI. Droit des abonnés (RGPD)	7

## CHAPITRE 3 | VOTRE FACTURE

I. La présentation de la facture	7
II. L'évolution des tarifs	7
III. Le relevé de votre consommation d'eau	8
IV. Le cas de l'habitat collectif	8
V. Les modalités et délais de paiement	8
VI. En cas de non-paiement	8

## CHAPITRE 4 | LE BRANCHEMENT

I. La description	9
II. L'installation et la mise en service	9
III. Le paiement	9
IV. L'entretien	9
V. La fermeture et l'ouverture	10
VI. Modification du branchement	10
VII. Suppression du branchement	10

## CHAPITRE 5 | LE COMPTEUR

I. Les caractéristiques	10
II. L'installation	10
III. La vérification	11
IV. L'entretien et le renouvellement	11

## CHAPITRE 6 | VOS INSTALLATIONS PRIVÉES

I. Les caractéristiques	11
II. Utilisation d'une autre ressource en eau	12
III. L'entretien et le renouvellement	12
IV. Installation privée contre incendie	12
V. Fuite sur votre réseau après compteur	12
1. Dispositions générales	12
2. Les conditions d'écrêtement requises	12
3. Les conditions d'écrêtement ne sont pas remplies	12

## CHAPITRE 7 | CONTENTIEUX, MÉDIATION, DROIT DES USAGERS

## CHAPITRE 8 | MODIFICATION DU RÈGLEMENT DU SERVICE

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).

## I. La qualité de l'eau fournie

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

Les résultats d'analyse menée par le distributeur d'eau sur la qualité de l'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats sont disponibles sur le site internet à l'adresse <https://www.siaep-gueschart.fr>.

La synthèse annuelle des analyses sera quant à elle envoyée annuellement à chaque abonné conformément à la demande de l'Agence Régionale de la Santé.

Vous pouvez par ailleurs contacter à tout moment le distributeur d'eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

## II. Les engagements du distributeur d'eau

En livrant l'eau chez vous, le distributeur d'eau vous garantit la continuité du service sauf circonstances exceptionnelles : accidents et interventions obligatoires sur le réseau, incendie, mesures de restriction imposées par le Préfet.

Les prestations qui vous sont garanties sont les suivantes :

- un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de la qualité sur le réseau public qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé,
- 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,
- une pression minimale conforme au règlement sanitaire départemental de la Somme de 0,3 bar,
- une pression statique maximale de 10 bars au compteur,
- une proposition de rendez-vous dans un délai de 8 jours en réponse à toute demande pour un motif sérieux,
- une assistance technique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local), 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau,
- un accueil téléphonique au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) du lundi au vendredi de 9 h à 16 h pour effectuer toutes vos démarches et répondre

- à toutes vos questions, une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes :

Jours d'ouverture de la régie pour les paiements :

Mardi de 9h à 12h

Mercredi de 9h à 12h

Site internet : <https://www.siaep-gueschart.fr>

Adresse postale : SIAEP de la Région de Gueschart - Rue du Château d'eau - 80150 GUESCHART

pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau :

- l'envoi du devis sous 8 jours après réception de votre demande (ou après rendez-vous d'étude des lieux, si nécessaire),
- le respect des horaires de rendez-vous fixés à votre domicile,
- la réalisation des travaux à la date qui vous convient ou au plus tard dans les 30 jours après acceptation du devis et obtention des autorisations administratives et des réponses aux déclarations d'intention de commencement de travaux,
- une mise en service de votre alimentation en eau au plus tard 14 jours après votre demande ou sous 48 heures dans le cas d'une demande d'ouverture expresse ; lorsque vous emménagez dans un nouveau logement doté un branchement existant conforme.

Les engagements du service sont susceptibles d'évoluer pour mieux répondre aux attentes des abonnés.

## III. Les règles d'usage de l'eau et des installations

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

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel.

Vous ne devez pas en céder à titre onéreux ou en mettre à la disposition d'un tiers, sauf en cas d'incendie ;

- 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.

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

- modifier à votre initiative l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser le dispositif

de protection ;

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public et en particulier, la vanne de fermeture du branchement sous bouche à clé, le robinet situé avant votre compteur, les poteaux et bouches d'incendie ;
- relier entre elles, sans dispositif de déconnexion, des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions entraîne la fermeture de l'alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. Le distributeur d'eau se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

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

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

Vous devez prévenir le distributeur d'eau en cas de prévision de consommation anormalement élevée (remplissage d'une piscine, ...).

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

#### IV. Les interruptions du service

Le distributeur d'eau est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu

de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, le distributeur d'eau informe des interruptions de service en avertissant les mairies concernées qui ont à charge la diffusion de l'information aux abonnés.

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

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

#### V. Les modifications prévisibles et restrictions du service

Dans l'intérêt général, le distributeur d'eau peut être amené à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple). Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, le distributeur d'eau doit vous avertir des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, le distributeur d'eau a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec 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.

#### VI. En cas d'incendie

Pour rappel, la défense incendie est une compétence communale et celle-ci peut être déléguée par délibération du conseil municipal au SIAEP de la région de Gueschart.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, la fourniture d'eau peut être réduite ou interrompue sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée au distributeur d'eau et au service de lutte contre l'incendie.

Les services de lutte contre l'incendie peuvent procéder à des exercices, en informant le distributeur d'eau et les abonnés.

## CHAPITRE 2 | 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.*

### I. La souscription du contrat

Pour souscrire un contrat, il vous appartient d'en faire la

demande expresse, auprès du distributeur d'eau, par internet, courrier ou dans ses bureaux. Les demandes téléphoniques sont conditionnées à l'envoi postérieur d'un élément écrit.

Vous devez indiquer les usages prévus de l'eau (domestique résidence principale, domestique résidence secondaire, usage locatif, collectif, public, industriel, agricole, arrosage,

artisanat, commerce, ...).

La souscription de ce contrat constitue une commande avec obligation de paiement.

L'ensemble des documents relatifs à la souscription d'un contrat vous sera transmis par le distributeur d'eau.

Il comprend :

- le règlement du service ;
- un contrat d'abonnement à compléter et à retourner signé au distributeur d'eau ;
- une demande expresse d'exécution du service ;
- les informations précontractuelles ;
- le formulaire de rétractation.

Il vous appartient de les renvoyer dûment signés au distributeur d'eau par courrier ou par mail.

L'exécution du contrat peut commencer avant l'expiration du délai de rétractation : conformément à l'article L221-25 du Code de la Consommation. Vous vous engagez à payer les prestations (frais d'accès au service, abonnement, location de compteur et consommation) sur la période couvrant la date de prise d'effet de l'abonnement et la date de communication au Service de l'Eau de votre décision de vous rétracter. Les frais correspondant au service fourni à compter de la date d'exécution du contrat sont en conséquence facturables.

En l'absence d'un accord formel de votre part et ce après l'émission d'un avis d'absence de souscription de contrat d'abonnement, le branchement sera fermé sous 15 jours.

Votre 1ère facture correspondra :

- à l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- aux frais d'accès au service d'un montant indiqué au barème joint en annexe ;

A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service est réduit ou suspendu sous réserve de la réglementation.

Votre contrat prend effet :

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

L'ensemble des pièces relatives à votre souscription auprès du service d'eau vous sera adressé par écrit ou par voie électronique.

## II. Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la souscription du contrat.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat au distributeur d'eau au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées indiquées dans le contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé en annexe, mais ce n'est pas obligatoire.

Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

## III. La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier à tout moment au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par lettre simple. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent du distributeur d'eau dans les 5 jours suivant la date de résiliation. Une facture d'arrêt de compte vous est alors adressée.

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

Le distributeur d'eau peut, pour sa part, résilier votre contrat :

- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de votre alimentation en eau,
- si vous ne respectez pas les règles d'usage de l'eau et des installations.

## IV. Si vous résidez en habitat collectif

Si ce n'est pas déjà le cas, une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place, à la demande du propriétaire (ou de son représentant) d'un habitat collectif (immeuble collectif ou lotissement privé).

Cette individualisation est soumise à la mise en conformité des installations intérieures de l'habitat collectif aux prescriptions techniques détaillées dans l'Annexe 1 du présent règlement. Ces travaux sont à la charge du propriétaire.

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

- tous les logements doivent souscrire un contrat d'abonnement individuel ;
- un contrat spécial dit "contrat collectif" doit être souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant pour le compteur général.

La procédure de l'individualisation est décrite dans l'Annexe 1 du présent règlement.

Quand aucune individualisation des contrats de fourniture

d'eau n'a été mise en place dans un habitat collectif, le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement et il est facturé autant de parties fixes (abonnements) que de logements.

## V. En cas de déménagement

En cas de déménagement, si votre successeur signe un contrat avec une demande expresse d'exécution du service, il est possible de ne pas procéder à la fermeture du branchement et de maintenir l'alimentation en eau à condition que vous transmettiez au distributeur d'eau un relevé de compteur contradictoire signé des deux parties.

## VI. Droit des abonnés (RGPD)

Le distributeur d'eau assure la gestion du fichier des abonnés dans les conditions prévues par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 sur la protection des données à caractère personnel (dit RGPD) et le Livre III du Code des relations entre le public et l'administration. Le fichier comporte les mentions inscrites à l'article R.2224-18 du Code général des collectivités territoriales.

La collecte des nom, prénoms, adresse de l'abonné, date de naissance, composition du foyer, coordonnées bancaires, est strictement nécessaire à la gestion du service et est soumise au consentement de l'abonné. Le distributeur d'eau s'interdit d'utiliser les données personnelles pour toute autre finalité

que celles strictement nécessaires à la gestion du service.

Les données personnelles sont conservées par le distributeur d'eau pendant toute la durée de l'abonnement et pendant une durée de 5 ans suivant la résiliation de l'abonnement.

Le distributeur d'eau met en œuvre les moyens techniques et opérationnels appropriés pour protéger les données personnelles des abonnés et s'engage à garantir leur sécurité ainsi que leur confidentialité, leur intégrité et leur disponibilité.

L'accès aux données personnelles de l'abonné est strictement limité à l'exécution du service et à la gestion des contrats et abonnements.

Le distributeur d'eau s'engage à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers aux données de l'abonné sans son consentement préalable, à moins d'y être contraint en raison d'un motif légitime.

Par ailleurs, les données collectées dans le cadre du contrat font l'objet d'un traitement informatique soumis à la conformité au Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel. Dans ce cadre, l'abonné dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des informations qui le concernent. Conformément à la réglementation en vigueur, cette demande doit être adressée de façon écrite au délégué à la protection des données du distributeur d'eau soit par mail soit par voie postale.

## CHAPITRE 3 | VOTRE FACTURE

*Vous recevez, deux factures par an. L'une d'entre elles au moins est établie à partir de votre consommation réelle mesurée par le relevé de votre compteur.*

### I. La présentation de la facture

Votre facture comporte, pour l'eau potable, deux rubriques.

La distribution de l'eau, avec une part revenant au distributeur d'eau,

Cet élément de prix peut se décomposer en une partie fixe (abonnement) et une partie variable en fonction du diamètre de votre compteur et de votre consommation.

Les taxes et redevances des organismes publics

Elles reviennent à l'Agence de l'Eau (préservation de la ressource en eau et lutte contre la pollution des eaux), et éventuellement au service des VNF (Voies Navigables de France). Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur. Les modalités de facturation des redevances sont détaillées en Annexe 2.

Votre facture peut aussi inclure d'autres rubriques pour le service, notamment pour l'assainissement (collecte et traitement des eaux usées, assainissement non collectif). La présentation de votre facture sera adaptée en cas de modification des textes en vigueur.

### II. L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés :

- par décision du distributeur d'eau, pour la part qui lui est destinée,
- par décision des organismes publics concernés ou par voie législative ou réglementaire, pour les taxes et redevances.

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.

Vous êtes informé des changements de tarifs sur le site internet de la Collectivité, par affichage dans les locaux de la Collectivité de la délibération fixant les nouveaux tarifs et à

l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Toute information est disponible au siège du distributeur d'eau sur simple demande.

### III. Le relevé de votre consommation d'eau

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

Si, au moment du relevé, l'agent du distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage,
- soit une "carte auto relève" avec un numéro vous permettant de communiquer votre index de consommation par téléphone dans un délai maximal de 15 jours.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous ne l'avez pas communiqué par téléphone, 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 dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

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 le distributeur d'eau.

Vous pouvez à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur afin de détecter une fuite dans vos installations intérieures.

### IV. Le cas de l'habitat collectif

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

- un relevé de tous les compteurs est effectué par le distributeur d'eau à la date d'effet de l'individualisation,
- la consommation facturée au titre du contrat collectif correspond à la différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels et ceux éventuellement installés sur les points d'eau collectifs, si elle est positive,
- chaque contrat individuel fera l'objet d'une facturation séparée.

### V. Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué à la date d'exigibilité indiquée sur la facture.

Deux modes de paiement vous sont proposés : le prélèvement automatique à échéance et le virement sur le compte du distributeur d'eau.

Votre abonnement (partie fixe) est facturé à terme échu, semestriellement.

La location du compteur (partie variable selon le diamètre du compteur) est facturée à terme échu semestriellement.

Votre consommation (partie variable selon votre consommation) est facturée à terme échu semestriellement.

La facturation se fera en deux fois :

- 1er semestre : ce montant comprend l'abonnement, la location de compteur et la consommation pour le semestre écoulé ;
- 2nd semestre : ce montant comprend l'abonnement, la location de compteur et la consommation pour le semestre écoulé.

La consommation pourra dans certains cas être estimée et calculée sur la base des consommations de l'année précédente et régularisée à la facture suivante.

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part au distributeur d'eau sans délai. Différentes solutions pourront vous être proposées après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion : règlements échelonnés dans le temps (dans des limites acceptables par le distributeur d'eau), recours aux dispositifs d'aide aux plus démunis (fonds de solidarité pour le logement), etc.

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.

### VI. En cas de non-paiement

Nous vous rappelons que vous êtes tenus de payer votre facture d'eau et qu'en cas de non-paiement, le distributeur d'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Pour les résidences secondaires et les locaux professionnels, le distributeur d'eau peut interrompre la fourniture d'eau en cas d'impayés.

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

### I. La description

Le branchement fait partie du réseau public et comprend 4 éléments :

1. la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé,
2. la canalisation avant compteur située tant en domaine public qu'en domaine privé,
3. le dispositif d'arrêt (robinet avant compteur),
4. le système de comptage comprenant :
  - le compteur muni d'un dispositif de protection contre le démontage,
  - le robinet de purge éventuel,
  - le clapet anti-retour,
  - l'éventuel robinet après compteur s'il est situé dans le citerneau.

Votre réseau privé commence au-delà du joint situé après le système de comptage. Les éventuels réducteurs de pression après compteur font partie de vos installations privées. Le regard abritant le compteur appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté.

Pour les immeubles collectifs, le compteur du branchement est le compteur général de l'immeuble. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint du comptage général de l'immeuble.

Nota bene : L'ensemble des prestations effectuées après compteur par le distributeur d'eau, vous seront facturées sauf si les causes de l'intervention relevaient à l'origine de la responsabilité du distributeur d'eau.

### II. L'installation et la mise en service

Les travaux d'installation sont réalisés sous la responsabilité du distributeur d'eau qui est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique.

Le branchement est établi après acceptation de la demande par le distributeur d'eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur. Les travaux d'installation sont alors réalisés par le distributeur d'eau (ou l'entreprise qu'il a missionnée) et sous sa responsabilité.

Le distributeur d'eau installera pour chaque abonné un

branchement partant de la canalisation principale pour aboutir au compteur placé dans un regard en bordure immédiate de la propriété. Ou bien le distributeur d'eau placera le compteur dans le local le plus rapproché de la voie publique, où il devra être accessible en tout temps.

La pose des compteurs en cave ou dans tout autre local ne sera réalisée qu'à la demande de l'abonné, pour des motifs de commodité ou autres ; l'abonné sera responsable des dégâts qui en résulteraient (fuite d'eau, rupture de conduite, etc.) Il n'aura aucun recours envers le Syndicat pour les dommages causés, soit dans sa propriété ou à ses biens, par écoulement des eaux.

Le distributeur d'eau 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 existant. Ces travaux seront réalisés par le distributeur d'eau.

Dans le cas de branchements desservant des installations utilisant l'eau à des fins non domestiques et comportant des risques de contamination pour le réseau, la mise en service du branchement peut être subordonnée à la mise en place à l'aval immédiat du compteur d'un dispositif anti-retour (disconnecteur) bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire. Ce dispositif sera installé aux frais et sous la responsabilité de l'abonné qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

### III. 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 de la copropriété.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération du Comité syndical. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement. Tous les frais nécessaires à l'installation ou à la mise en service d'un branchement neuf sont à la charge de l'abonné.

Le distributeur d'eau effectue la mise en service du branchement lorsque les travaux sont intégralement achevés et réglés.

### IV. L'entretien

Le distributeur d'eau prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement (cas d'une fuite).

L'entretien à la charge du distributeur d'eau ne comprend pas :

- la démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallages ou autres, ainsi que les plantations, arbres ou pelouses ;
- les frais de remise en état des installations réalisées postérieurement à l'établissement du branchement ;
- les frais de modifications du branchement effectuées à votre demande.

Les frais résultant d'une faute de l'abonné sont à sa charge.

L'abonné est chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé.

L'abonné est également chargé de l'entretien, du nettoyage régulier et du maintien en bon état de propreté du regard abritant le compteur.

## V. La fermeture et l'ouverture

Les frais de fermeture et d'ouverture de l'alimentation en eau à la demande de l'abonné ou en cas de non-respect du règlement de service par l'abonné, sont à sa charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement suivant le barème joint en Annexe 7 au présent règlement.

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

## VI. Modification du branchement

Lorsqu'une modification du branchement est demandée par l'abonné, ce dernier en supporte la charge financière.

Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération du Comité syndical. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement.

Les travaux seront réalisés par le distributeur d'eau.

Toute modification du branchement se fait aux frais de l'abonné, suite à l'acceptation du devis et au paiement intégral des sommes dues.

Le distributeur d'eau a la possibilité, afin de faciliter l'exploitation et la maintenance des compteurs, de réaliser la mise en limite de propriété des compteurs situés en propriété privée et jugés trop éloignés du domaine public. Cette intervention sera réalisée à la charge du distributeur d'eau ou par une entreprise qu'il aura désigné.

Dans le cas où le déplacement du compteur entraîne un transfert de propriété d'éléments du branchement du distributeur d'eau à votre bénéfice, ce dernier s'engage à les remettre en conformité avant le transfert, sauf si vous les acceptez en l'état.

Le Service de l'eau peut s'opposer à la modification d'un branchement dans le cas où il ne serait pas compatible avec l'exécution du service public. Dans ce cas, l'abonné est informé du refus et de son motif.

## VII. Suppression du branchement

L'abonné souhaitant procéder à une suppression de son branchement complète et transmet le formulaire de demande de suppression de branchement joint en Annexe 10 au présent règlement de service. Avant l'exécution des travaux, le distributeur d'eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés par délibération du Comité syndical. Ces tarifs varient selon la nature et le diamètre du branchement.

La fermeture d'un branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Tous les frais nécessaires à la suppression d'un branchement sont à la charge de l'abonné.

# CHAPITRE 5 | LE COMPTEUR

*On appelle « compteur » l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Le modèle doit être conforme à la réglementation en vigueur.*

## I. Les caractéristiques

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

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

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

calibre approprié.

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

Le distributeur d'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais votre compteur par un compteur équivalent. Dans ce cas, le distributeur d'eau vous avertira de ce changement et vous communiquera les index de l'ancien et du nouveau compteur.

## II. L'installation

Le compteur (pour les immeubles collectifs, le compteur général d'immeuble) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé

dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri, d'un modèle agréé par le distributeur d'eau, est réalisé à vos frais par le distributeur d'eau.

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

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention. En cas de non-accessibilité de votre compteur, une pénalité, dont la valeur est indiquée en Annexe 7 pourra être appliquée chaque année sur votre facture d'eau par le distributeur d'eau après rappel du règlement de service resté sans effet.

### III. La vérification

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

Vous pouvez vous-même demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications de votre compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par le distributeur d'eau sous forme d'un jaugeage. 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. Les frais de ces vérifications sont précisés en Annexe 7.

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

### IV. L'entretien et le renouvellement

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

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

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

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

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

Toute modification ou dégradation du système de comptage, pouvant entraîner un trouble préjudiciable au service d'eau, vous expose à la fermeture immédiate à titre conservatoire de votre branchement. Les frais de renouvellement de l'équipement détérioré, d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont dans ce cas à votre charge. Toute tentative pour gêner le fonctionnement du système de comptage vous expose à des poursuites et à la facturation des frais afférents.

## CHAPITRE 6 | VOS INSTALLATIONS PRIVÉES

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du système de comptage. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général d'immeuble, hormis le système de comptage individuel des logements.

### I. Les caractéristiques

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

Les appareils de robinetterie et les canalisations de desserte

en eau intérieures à l'immeuble collectif d'habitation (à l'ensemble immobilier de logements) devront être conformes à la réglementation en vigueur et ne pas être susceptibles de dégrader la qualité de l'eau.

Ils ne devront ni provoquer des pertes de charges susceptibles de conduire au non-respect des exigences mentionnées à l'article R1321-57 du Code de la santé publique, ni provoquer des pertes d'eau mesurables.

Ces 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.

Lorsque vos 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'Agence Régionale de Santé ou tout autre organisme mandaté par le distributeur d'eau peut, avec votre accord, procéder au contrôle des installations.

Le distributeur d'eau se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

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

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

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

## II. Utilisation d'une autre ressource en eau

Des dispositions réglementaires sont applicables pour tout prélèvement, puits ou forage, réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau.

Il est rappelé notamment que la réglementation impose une déclaration en mairie de la création d'un puits ou forage à usage domestique.

Si vous disposez de canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, récupération d'eau pluviale...), vous devez également en avvertir le maire de votre commune. Toute communication entre ces canalisations et celles de la distribution publique est formellement interdite, à l'exception des installations munies d'un dispositif anti-retour bénéficiant de la marque NF Antipollution ou agréé par l'autorité sanitaire et régulièrement contrôlé.

Les agents du service de distribution d'eau potable doivent avoir la possibilité d'accéder aux propriétés privées afin de procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement. Les frais de ces contrôles seront à votre charge.

Pour ce qui concerne le contrôle des dispositifs de prélèvement (puits et forage), il sera procédé à :

- l'examen visuel des parties apparentes permettant de constater la présence d'un capot de protection et de vérifier que les abords de l'ouvrage sont propres et protégés,
- la vérification de la présence d'un compteur volumétrique prévu par l'article L.214-8 du code de l'environnement, ne disposant pas de possibilité de remise à zéro, en état de

fonctionnement et régulièrement entretenu,

- la vérification des usages de l'eau visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir du puits ou du forage,
- la vérification qu'une analyse de la qualité de l'eau de type P1, à l'exception du chlore, définie dans l'arrêté du 11 janvier 2007, a été réalisée par le propriétaire lorsque l'eau prélevée est destinée à la consommation humaine au sens de l'article R.1321-1 du Code de la santé publique, et que les résultats de cette analyse sont conformes,
- la vérification de la mise en place de signes distinctifs sur les canalisations et sur les points d'usage quand les puits ou forages sont utilisés pour la distribution de l'eau à l'intérieur des bâtiments.
- la vérification de l'absence de connexion non sécurisée du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Vous serez informé de la date du contrôle au plus tard quinze jours ouvrés avant celui-ci et vous serez destinataire du rapport de visite. Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé suivant le barème joint en Annexe 3

S'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie, le rapport de visite exposera la nature des risques constatés et vous imposera des mesures à prendre dans un délai déterminé.

Dans ce cas, le rapport de visite sera également adressé au Maire.

A l'expiration du délai fixé par ce rapport, ou en l'absence de problème constaté après un délai de 5 ans le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle qui vous sera également facturée.

Si vous ne permettez pas la réalisation du contrôle ou si, après une mise en demeure restée sans effet, les mesures prescrites par le rapport de visite n'ont pas été exécutées, le distributeur d'eau procédera à la fermeture du branchement d'eau potable et cette intervention vous sera facturée suivant le barème joint en Annexe 3.

Par ailleurs les ouvrages de récupération des eaux de pluie devront également faire l'objet d'un contrôle de la part du distributeur d'eau qui sera à votre charge.

Ce contrôle consiste en un examen visuel permettant de constater :

- le caractère non translucide, nettoyable et vidangeable du réservoir,
- l'accès sécurisé du réservoir pour éviter tout risque de noyade,
- les usages visibles ou déclarés par l'usager, effectués à partir de l'eau de pluie récupérée.

Dans le cas où les ouvrages de récupération d'eau de pluie permettent la distribution d'eau de pluie à l'intérieur des bâtiments, il sera vérifié la présence :

- du repérage des canalisations d'eau de pluie de façon explicite par un pictogramme « eau non potable » à tous les points suivants : entrée et sortie de vannes et des appareils, aux passages de cloisons et de murs ;
- d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention « eau non potable » et d'un pictogramme explicite.

Ce contrôle, imposé par la réglementation, vous sera facturé suivant le barème joint en Annexe 3.

### III. L'entretien et le renouvellement

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

### IV. Installation privée contre incendie

Si un point d'eau incendie est implanté chez vous, il reste sous votre responsabilité. Sa maintenance et son contrôle sont supportés par vous sauf convention contraire passée avec le distributeur d'eau. Toute manœuvre doit être signalée au distributeur d'eau. Le résultat des contrôles que vous effectuez périodiquement sur votre installation doit être transmis au distributeur d'eau.

### V. Fuite sur votre réseau après compteur

En cas de surconsommation importante due à une fuite sur votre réseau privé après compteur, le distributeur d'eau prendra en compte une demande d'écèlement de votre surconsommation dans les conditions suivantes de la Loi 2011-525 du 17 mai 2011.

#### 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Le distributeur d'eau est tenu de vous informer dès qu'il a constaté une augmentation anormale de votre consommation.

Une augmentation est anormale si la consommation d'eau depuis le dernier relevé dépasse le double de votre consommation moyenne depuis 3 ans.

L'information peut vous être donnée par tout moyen dont dispose le distributeur d'eau (courrier, mail, SMS) ou sur place contre visa de l'abonné, mais au plus tard lors de l'envoi de la première facture suivant le constat. A l'occasion de cette information, le distributeur d'eau vous indiquera les démarches à effectuer pour bénéficier d'un écèlement de sa facture.

Le distributeur d'eau peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à ce contrôle, le distributeur d'eau engage,

s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

#### 2. LES CONDITIONS D'ÉCÈLEMENT REQUISES

- La surconsommation est due à une fuite sur le réseau privé après compteur.
- La surconsommation concerne un local d'habitation ou assimilé, un local professionnel ou un local communal, ainsi que leurs dépendances (caves, buanderies, garages, débarras, hangars, entrepôts, ...) si elles sont alimentées en eau par le même compteur.
- La fuite n'est pas due à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage.
- L'abonné produit une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics.
- Cette attestation est transmise au distributeur d'eau dans le délai d'un mois après avoir reçu l'information de surconsommation.

L'abonné remplissant ces conditions peut alors demander un écèlement de sa facturation.

Pour le calcul de l'écèlement, la consommation moyenne d'un usager occupant un local d'habitation est définie comme suit : volume d'eau moyen consommé par l'abonné (ou par les abonnés successifs ayant occupé le local d'habitation) pendant une période équivalente au cours des 3 dernières années ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Le distributeur d'eau recalcule la facture sur la base suivante :

- Facturation normale jusqu'au double de la consommation moyenne des 3 dernières années, incluant la part distributeur d'eau et les taxes et redevances.
- Annulation des volumes au-delà du double de la consommation moyenne des 3 dernières années.

#### 3. LES CONDITIONS D'ÉCÈLEMENT NE SONT PAS REMPLIES :

Il s'agit en particulier, sans que cela ne soit limitatif, des cas où :

- La fuite ne s'est pas produite sur le réseau privé mais est due à des appareils ménagers, équipements sanitaires ou de chauffage, robinets restés ouverts ;
- La surconsommation n'atteint pas le double de la consommation moyenne des 3 dernières années ;
- L'abonné ne produit pas une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie ou de travaux publics ;
- L'attestation de réparation est transmise au distributeur d'eau dans un délai supérieur à 1 mois après avoir reçu l'information de surconsommation.

Dans ces conditions, les demandes d'écèlement pour surfacturation resteront sans suite.

## CHAPITRE 7 | CONTENTIEUX, MÉDIATION, DROIT DES USAGERS

Toute réclamation devra être communiquée par écrit au distributeur d'eau.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, conformément au décret n°2015-1382 du 30/10/2015, vous avez la possibilité de porter un recours devant la Médiation de l'Eau – BP 40 463 – 75366 Paris Cedex 08 ou <http://www.mediation-eau.fr>.

L'article L612-2 du Code de la consommation prévoit qu'un litige ne peut pas être examiné par le médiateur de la consommation lorsque le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès

du distributeur d'eau par une réclamation.

En dernier recours, le contentieux peut être porté devant le Tribunal d'Instance d'Amiens.

Conformément au décret n°2014-274 du 27/02/2014 (application de la loi Brottes n°2013-312 du 15/04/2013) et à l'article L115-3 du Code de l'action sociale et des familles, vous disposez du droit d'obtenir une aide publique pour disposer de la fourniture d'eau de votre logement (voir article 3.5 du présent règlement de service).

## CHAPITRE 8 | MODIFICATION DU RÈGLEMENT DU SERVICE

Des modifications au présent règlement de service peuvent être décidées par délibération du distributeur d'eau.

Elles sont portées à la connaissance des abonnés par affichage soit par une notification spécifique soit en la joignant à la facture d'eau suivant la modification.