



# Règlement du service de l'eau de Chartres Métropole

## LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

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 clientèle)
Vous	désigne toute personne, physique ou morale, usager du Service de l'eau
Chartes Métropole	désigne la Communauté d'agglomération organisatrice du Service de l'eau.
Cm Eau	désigne l'exploitant du Service, Société d'économie mixte à opération unique à qui Chartes Métropole a confié par contrat de délégation de service public l'exploitation du Service de l'eau.
Le règlement du service	Il définit les obligations mutuelles du service de l'eau et de l'usager du service.

# Sommaire

---

## **1 DISPOSITION GENERALES**

- 1.1 DISPOSITIONS D'APPLICATION DU REGLEMENT DE SERVICE**
- 1.2 Modalités de diffusion du Règlement de Service**
- 1.3 Modifications du Règlement de service**
- 1.4 Protection, droit d'accès et de rectification des données personnelles**

## **2 LE SERVICE DE L'EAU**

- 2.1 Les engagements du service**
- 2.2 Les engagements spécifiques de l'exploitant du service**
- 2.3 La qualité de l'eau fournie**
- 2.4 Pression de service**
- 2.5 Interruptions de service**
- 2.6 Distribution d'eau en bouteille**
- 2.7 Modifications prévisibles et restrictions de service**
- 2.8 La défense contre l'incendie**

## **3 VOTRE CONTRAT**

- 3.1 Types d'abonnement**
  - 3.1.1 Abonnement individuel
  - 3.1.2 Abonnement collectif
  - 3.1.3 Abonnement collectif avec individualisation des contrats de fourniture d'eau
  - 3.1.4 Abonnement temporaire
  - 3.1.5 Abonnement incendie
- 3.2 Modalités de fourniture d'eau**
  - 3.2.1 Demande d'abonnement
  - 3.2.2 Informations précontractuelles et facture-contrat
  - 3.2.3 Droit de rétractation
- 3.3 Résiliation de l'abonnement**
- 3.4 Modification des données**
- 3.5 Mutation de contrat**
- 3.6 Suspension**
- 3.7 Individualisation des contrats de fourniture d'eau**
  - 3.7.1 Demande d'individualisation des contrats d'eau
  - 3.7.2 Fin de l'individualisation des contrats d'eau
- 3.8 Votre espace personnel en ligne**

## **4 LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

- 4.1 Le réseau public**
  - 4.1.1 Description
  - 4.1.2 Entretien et renouvellement
  - 4.1.3 Extensions de réseaux / obligation de desserte
  - 4.1.4 Modification des réseaux publics à l'initiative d'un demandeur
- 4.2 Le branchement**
  - 4.2.1 Description
  - 4.2.2 Installation et mise en service
  - 4.2.3 Frais de premier établissement
  - 4.2.4 Entretien et renouvellement
  - 4.2.5 Ouverture et fermeture
  - 4.2.6 Modification, déplacement et suppression des branchements
- 4.3 Le compteur**
  - 4.3.1 Caractéristiques
  - 4.3.2 Vérification, entretien et renouvellement
  - 4.3.3 Relève à distance
- 4.4 Vos installations privées**
  - 4.4.1 CARACTERISTIQUES

- 4.4.2 Entretien et renouvellement
- 4.4.3 Installations privées de lutte contre l'incendie
- 4.4.4 Equipements particuliers de surpression, dispositifs de traitement, réservoirs
- 4.4.5 Branchement spécifique à l'irrigation
- 4.4.6 Utilisation des canalisations d'eau intérieures pour mise à la terre des appareils électriques
- 4.4.7 Sources privées d'alimentation en eau
- 4.4.8 Contrôle des installations intérieures

#### **4.5 Spécificités des immeubles collectifs et lotissements**

- 4.5.1 Absence de compteur Général
- 4.5.2 Incorporation d'une canalisation privée au domaine public

## **5 VOS OBLIGATIONS GENERALES**

### **6 VOTRE FACTURE**

- 6.1 La présentation de la facture**
- 6.2 Votre consommation d'eau**
- 6.3 Les modalités et délais de paiement**
- 6.4 Fréquence de relevé et de facturation des gros consommateurs**
- 6.5 Difficultés de paiement**
- 6.6 L'évolution des tarifs**
- 6.7 Les fuites sur votre installation**
  - 6.7.1 Information de l'abonné
  - 6.7.2 Prise en compte de la demande
  - 6.7.3 Calcul de l'écrêtement et facturation
  - 6.7.4 Cas d'exclusion

### **7 LITIGES ET NON RESPECT DU REGLEMENT**

- 7.1 Non paiement**
- 7.2 Prélèvement d'eau non autorisé**
- 7.3 Contestation index ou consommation**
  - 7.3.1 Demande de vérification du compteur
  - 7.3.2 Erreur de facturation
- 7.4 Risque sanitaire et de sécurité**
- 7.5 Recours et médiation**

# 1 DISPOSITION GENERALES

---

## 1.1 Dispositions d'application du Règlement de Service

Le présent règlement du service de l'eau potable définit les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution. Il est applicable sur l'ensemble du territoire de Chartres Métropole ainsi qu'à tout abonné desservi par le réseau de distribution d'eau potable de Chartres Métropole.

Le présent Règlement de Service est établi par la Collectivité et adopté par délibération du conseil Communautaire de Chartres Métropole. Il entre en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018. Tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

## 1.2 Modalités de diffusion du Règlement de Service

Cm Eau est tenu de vous remettre un exemplaire du présent règlement de service lors de la souscription d'un abonnement réalisé par voie postale, par voie électronique ou par déplacement de votre part dans les points d'accueil du service des eaux.

Le présent règlement de service est également consultable et téléchargeable sur le site [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com).

Les points d'accueil du service des eaux, que ce soit notamment au guichet unique ou à l'agence de Cm Eau, mettent à votre disposition des exemplaires.

## 1.3 Modifications du Règlement de service

Des modifications du règlement du service peuvent être adoptées par l'assemblée délibérante de Chartres Métropole. Ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été préalablement portées à votre connaissance. Vous pouvez user du droit de résiliation qui vous est accordé. Les résiliations qui interviennent dans ces conditions ont lieu de part et d'autre sans indemnité.

## 1.4 Protection, droit d'accès et d'rectification des données personnelles

Toute personne physique a le droit d'interroger Cm'Eau en vue d'obtenir :

- La confirmation que des données à caractère personnel la concernant font ou ne font pas l'objet d'un traitement;
- Des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées ;

De la même manière, toute personne peut exiger de Cm'Eau que soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

Les informations recueillies dans le cadre du Service de l'Eau (au moment de l'abonnement, dans le cadre de l'espace personnel en ligne ou encore de la relève à distance) sont enregistrées dans un fichier informatisé par Cm Eau pour la gestion des services publics d'eau potable et d'assainissement ainsi que leur facturation.

Elles sont conservées pendant la durée nécessaire à la facturation, délai de prescription inclus, et sont destinées à Cm Eau.

Conformément à la [loi « informatique et libertés »](#), vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant Cm Eau aux coordonnées apparaissant sur votre facture d'eau ou consultables sur le site internet de Cm Eau, [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com).

Dans le cadre de la télé-relève, le compteur enregistre des données qui ne sont collectées et communiquées à des tiers qu'avec votre consentement exprès. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition à ces données auprès de Cm Eau.

# 2 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, contrôle de la qualité de l'eau distribuée, gestion de la relation avec les abonnés).*

## 2.1 Les engagements du service

Le Service de l'eau vous assure la continuité du service et vous fournit au niveau de votre point de desserte une eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur sauf circonstances exceptionnelles dûment justifiées.

Il fait droit à toute demande d'accès au Service dans les conditions fixées dans le présent règlement.

Il vous alerte sur les évolutions qu'il peut juger anormale de votre consommation pour prévenir l'existence d'éventuelles fuites.

Il vous garantit une confidentialité des données nominatives issues des fichiers d'abonnés et un droit de consultation et de modification des données vous concernant.

## 2.2 Les engagements spécifiques de l'exploitant du service

Cm Eau s'engage à :

- Procéder à un contrôle régulier de l'eau avec des analyses complémentaires de qualité sur le réseau public, qui s'ajoutent au contrôle réglementaire déjà effectué par les services du Ministère chargé de la Santé
- Fournir une **information régulière sur la qualité de l'eau**, de même des informations ponctuelles en cas de dégradation de la qualité, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur
- Organiser un **accueil téléphonique** à votre disposition au numéro de téléphone et aux horaires indiqués sur la facture (prix d'un appel local), et sur le site [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com)
- Organiser **une permanence physique** à votre disposition aux adresses et aux horaires indiqués sur la facture, et sur le site [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com)
- **Fournir un accès à un lieu ou des interfaces adaptés à votre handicap** et qui vous garantissent la bonne maîtrise des informations et démarches nécessaires à la bonne gestion de votre contrat. Vous devez pour cela vous signaler aux services de l'Exploitant du Service, selon le mode qui vous semblera le plus approprié.
- Donner suite aux différentes sollicitations dans les délais suivants :
  - o **fixer un rendez-vous dans un délai d'une semaine** pour tout motif relevant de sa compétence, avec respect de l'horaire du rendez-vous dans une plage de 2 heures
  - o Intervenir pour toute intervention urgente relevant du service de l'eau dans un délai d'une heure suivant son signalement, 365 jours sur 365 jours et 24 heures sur 24
  - o Répondre à tout courrier dans un délai de quinze jours suivant sa réception
  - o Procéder à l'individualisation des contrats d'eau dans un délai maximal de deux mois (hors travaux préalables nécessaires).
  - o Procéder à une **mise en service de votre alimentation en eau sous 3 jours ouvrés** suivant votre demande lorsque vous emménagez dans un logement doté d'un branchement existant conforme ;
  - o Procéder à une fermeture de branchement sous 3 jours ouvrés suivant votre demande en cas de départ ;
  - o Procéder, pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau à **l'envoi du devis sous 8 jours** après rendez-vous sur site et à la **réalisation des travaux sous un mois** suivant l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations administratives.

### 2.3 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 consultables via le site [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com). Vous pouvez contacter à tout moment Cm Eau pour connaître les caractéristiques de l'eau.

### 2.4 Pression de service

Cm Eau est tenu de fournir, en exploitation normale, une pression conforme à la réglementation en vigueur. En application de l'article R1321-58 du code de la santé publique, la pression minimale est de 0,3 bar dans les réseaux intérieurs jusqu'au 6<sup>ème</sup> étage de l'immeuble.

La réglementation ne fixe pas de seuil maximal de pression au point de distribution. Cm Eau peut, à votre demande, vous indiquer l'ordre de grandeur de la pression délivrée à votre point de distribution si vous souhaitez vérifier la compatibilité de vos installations avec cette pression.

La pression de l'eau potable distribuée peut présenter des fluctuations ou des pics ponctuels qui peuvent endommager vos installations intérieures en l'absence d'une protection adaptée, notamment les chauffe-eaux et chaudières. Il vous appartient de protéger de vos installations intérieures contre ces variations de pression.

### 2.5 Interruptions de service

Cm 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 la mesure du possible, Cm Eau vous informe 48 heures à l'avance des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien).

***Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. A titre de précaution, il est conseillé de laisser couler l'eau quelques minutes après la remise en eau.***

Cm 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, peuvent être assimilés à la force majeure.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, hors cas de force majeure, la partie fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la période d'interruption, sans préjudice des actions en justice que vous pourriez tenter pour obtenir réparation des dommages causés par cette interruption.

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

En cas d'urgence, Cm Eau peut temporairement interrompre votre alimentation en eau si votre installation privée connaît des problèmes susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service. Dans ce cas, Cm Eau ne saurait être tenu pour responsable de l'interruption, sauf erreur de sa part sur les défaillances supposées de vos installations.

## 2.6 Distribution d'eau en bouteille

En cas d'interruption du service de plus de 12 heures consécutives, Cm Eau assure une mise à disposition gratuite d'eau en bouteille entre 7h00 et 20h00. Cette disposition ne s'applique pas si l'interruption fait suite à des défaillances de vos installations privatives susceptibles de menacer la continuité du service, la qualité de l'eau ou les biens du service.

## 2.7 Modifications prévisibles et restrictions de service

Dans l'intérêt général, le service de l'eau peut être amené à modifier le réseau public ou son fonctionnement (pression par exemple).

Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, Cm Eau doit vous avertir, sauf cas de force majeure, des conséquences correspondantes.

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

## 2.8 La défense contre l'incendie

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 quelconque dédommagement.

La manœuvre des robinets sous bouche à clé et des bouches et poteaux d'incendie incombe exclusivement au service de l'eau et au service de protection contre l'incendie.

# 3 VOTRE CONTRAT

*Pour bénéficier d'une alimentation en eau, vous devez souscrire un contrat d'abonnement auprès du distributeur d'eau. L'utilisation d'eau du réseau public sans contrat est interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires. Cette interdiction vaut également pour le puisage d'eau à partir d'ouvrages publics tels que les bouches de lavages et d'incendie.*

## 3.1 Types d'abonnement

### 3.1.1 Abonnement individuel

Il est souscrit par tout usager abonné au service de l'eau, lorsque son compteur ne dessert qu'une habitation ou qu'une installation.

### 3.1.2 Abonnement collectif

Il est souscrit pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. Le(s) titulaire(s) de cet abonnement font leur affaire de la répartition entre eux des facturations de toute nature résultant de l'existence de cet abonnement. Le contrat prend en compte le nombre de logements desservis par le branchement pour le calcul du montant de l'abonnement.

### 3.1.3 Abonnement collectif avec individualisation des contrats de fourniture d'eau

Dans un immeuble collectif bénéficiant de contrats individuels de fourniture d'eau, deux types d'abonnement sont souscrits simultanément :

- L'abonnement individuel, souscrit pour chaque point de consommation de l'immeuble par l'utilisateur (locataire, propriétaire, bailleur...). La consommation de chacun est comptabilisée par le compteur individuel qui lui est propre.
- L'abonnement collectif, est souscrit par la copropriété ou le bailleur, pour le compteur général qui comptabilise la consommation totale de l'immeuble. L'éventuelle différence entre le volume relevé au compteur général et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels sur la même période donne lieu à facturation.

### 3.1.4 Abonnement temporaire

Des abonnements temporaires (alimentation en eau d'entreprises de travaux, de forains, manifestations de courte durée sur la voie publique...) peuvent être consentis à titre exceptionnel, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution d'eau.

Au cas où, en raison du caractère temporaire des besoins en eau, l'aménagement d'un branchement spécial ne semblerait pas justifié, un particulier peut après demande au service de l'eau être autorisé à prélever l'eau aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale équipée d'un compteur, qui est installée par le service de l'eau aux frais du demandeur.

### 3.1.5 Abonnement incendie

Le Service de l'eau peut consentir, s'il juge la chose compatible avec le bon fonctionnement de la distribution, des abonnements pour lutter contre l'incendie, à la condition que les demandeurs souscrivent ou aient déjà souscrit un abonnement ordinaire.

La résiliation de l'abonnement est faite d'office, en cas de cessation ou de non paiement de l'abonnement ordinaire ou de grande consommation et la responsabilité du service de l'eau ne pourra en aucun cas être engagée par l'abonné, même en cas de sinistre.

Les abonnements pour lutte contre l'incendie donnent lieu à des conventions spéciales qui en règlent les conditions techniques et financières.

Ces conventions définissent les modalités de fourniture d'eau et les responsabilités respectives des parties.

Elles précisent notamment les modalités et la périodicité selon lesquelles le bon état de marche des installations, y compris le débit et la pression prévus par l'abonnement, sera vérifié par l'abonné à ses frais.

## 3.2 Modalités de fourniture d'eau

### 3.2.1 Demande d'abonnement

Les abonnements sont accordés aux propriétaires et usufruitiers des immeubles, ainsi qu'aux locataires ou occupants de bonne foi.

Pour souscrire un contrat d'abonnement, la demande s'effectue auprès du distributeur, par internet, courrier, ou téléphone ou dans ses bureaux. Le demandeur appuie sa demande d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire, carte de séjour temporaire, de résident, de ressortissant d'un état membre de l'UE... pour les personnes physiques et Extrait KBis pour une entreprise...).

Le Service de l'eau est tenu de fournir de l'eau à toute personne remplissant les conditions énoncées au présent règlement, dans un délai de trois jours ouvrés à compter de la demande d'abonnement s'il s'agit d'un branchement existant et dans un délai d'un mois après accord sur les conditions d'établissement et de paiement du branchement et obtention des autorisations administratives nécessaires, s'il s'agit d'un branchement neuf, sauf dans le cas où une extension du réseau est nécessaire.

Le Service de l'eau peut surseoir à accorder un abonnement ou limiter le débit du branchement si l'implantation de l'immeuble ou la consommation nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation.

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

### 3.2.2 Informations précontractuelles et facture-contrat

Préalablement à signature du contrat d'abonnement, le Service de l'eau informera l'abonné des caractéristiques essentielles du contrat, du prix, de délai de mise à disposition ou d'exécution du service (en cas de non-exécution immédiate du contrat).

Les caractéristiques essentielles du contrat sont les suivantes :

- Date de début du contrat qui est soit la date d'entrée dans les lieux (si l'alimentation en eau est déjà effective) soit la date de réouverture de l'alimentation en eau ;
- Nom et prénom du titulaire du contrat d'abonnement ;
- Qualités du titulaire : locataire, propriétaire, occupant de bonne foi, personne physique ou morale... ;
- Nom et prénom du propriétaire du lieu desservi ;
- Index d'entrée du compteur ;
- Numéro du compteur ;
- Adresse du lieu du branchement et du point de comptage ;
- Usage de l'eau : domestique, collectif, industriel, arrosage, bornes fontaine, bouches de lavage ....
- Coordonnées du Médiateur de l'eau

Une visite sur place peut être nécessaire.

L'utilisateur sera destinataire d'un document d'information précontractuelle qu'il devra retourner au Service de l'eau, daté et signé ainsi que d'un bordereau de rétractation. Ce document accompagné du règlement du service, des tarifs de redevances d'eau (facture spécimen tarif de redevance) et des tarifs forfaitaires en cours. Il sera aussi destinataire d'une première facture-contrat relative aux frais d'accès au service et la part d'abonnement au prorata du semestre en cours et du semestre suivant.

A défaut de rétractation ou de résiliation par écrit du contrat d'abonnement dans un délai de quatorze jours après diffusion du règlement du service, le paiement de cette facture-contrat confirme :

- le consentement à l'abonnement et prouve l'adhésion de l'abonné aux conditions particulières et au présent règlement.
- l'accord de l'abonné sur l'index d'entrée.

En cas de non-paiement de la facture-contrat dans les délais impartis, le service sera immédiatement suspendu.

La date d'effet de l'abonnement est, soit celle de la mise en service du branchement, soit, si le branchement était maintenu en eau, la date d'entrée dans les lieux.

La fourniture de l'eau se fait uniquement au moyen de branchements munis de compteurs.

### 3.2.3 Droit de rétractation

Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, l'utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Le formulaire de rétractation, joint au contrat, devra être retourné par l'utilisateur, complété et signé. L'utilisateur n'a pas à justifier du motif de sa demande de rétractation.

Sur demande expresse de l'utilisateur, le Service de l'eau peut commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation de quatorze jours. En cas de rétractation, le Service de l'eau facture le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter, qui comprend les redevances fixes et variables pour les volumes fournis, ainsi que les éventuels frais techniques occasionnés s'il y a eu déplacement d'un agent (pose et/ou ouverture du compteur, fermeture éventuelle, ...).

En cas de rétractation sans fourniture effective d'eau, aucun autres frais que ceux évoqués ci-dessus ne sont émis par le Service de l'eau.

## 3.3 Résiliation de l'abonnement

Passé le délai de rétractation, votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez le résilier auprès du service abonnés de l'exploitant du service avec un préavis de 5 jours, au numéro de téléphone indiqué sur la facture (prix d'un appel local) ou par écrit (courrier ou internet) en indiquant le relevé du compteur ainsi que l'adresse où devra être envoyée votre facture d'arrêt de compte.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé, vous est alors adressée. La résiliation d'un abonnement en cours de semestre entraîne le paiement du volume d'eau réellement consommé et de la prime d'abonnement correspondant à la période de présence de l'abonné au cours du semestre. La preuve de la résiliation résulte notamment du paiement de la facture d'arrêt de compte.

A votre départ, l'alimentation en eau pouvant être maintenue pour permettre au nouvel occupant de bénéficier de l'eau immédiatement, vous devez fermer le robinet d'arrêt « abonné » situé après compteur ou demander, en cas de difficulté ou d'absence de ce dit robinet, l'intervention de l'exploitant du Service qui ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par des robinets de vos installations privées laissés ouverts.

***A défaut de résiliation à votre départ, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.***

Sur votre résidence principale, l'exploitant du service ne peut, pour sa part, résilier votre contrat qu'en cas de péril grave et imminent pour les biens ou les personnes et – de manière générale – si vous ne respectez pas les règles d'usage du Service et n'obtempérez pas aux demandes de rectification.

Pour tous les autres usages et tous les autres cas d'occupation de l'immeuble desservi, l'exploitant du Service peut également fermer votre branchement en cas de non-paiement de votre dernière facture, après lettre de rappel et une ultime mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet.

## 3.4 Modification des données

Le contrat peut être transféré, suite à un décès ou une séparation, à l'occupant restant, sans frais. Il en est de même lors d'un changement de gestionnaire d'immeuble ou d'un changement de nom d'usage de l'abonné. Toute modification des données relatives à la désignation de l'abonné est effectuée sans frais sur justificatifs selon les modalités de l'article 3.2.2.

Dans les autres cas, un nouveau contrat d'abonnement devra être souscrit dans les conditions du présent règlement.

## 3.5 Mutation de contrat

Lorsqu'il n'y a pas eu résiliation expresse, la mutation de contrat d'abonnement est automatiquement provoquée par l'abonnement du nouvel occupant de bonne foi. Un relevé d'index peut être effectué dans les deux jours ouvrés consécutifs permettant d'établir la facture d'arrêt de compte de l'ancien abonné.

En l'absence de locataire connu, le propriétaire ou le bailleur devient responsable des consommations enregistrées au compteur depuis le dernier index facturé du dernier locataire sortant sauf justification de sa part de l'existence d'un nouveau locataire.

## 3.6 Suspension

Tout abonné est fondé à demander, pour des raisons qui lui sont propres, l'ouverture ou la fermeture de son branchement, sans que cela le relève des clauses contractuelles qui le lient au Service de l'eau. Cette demande de suspension n'est aucunement assimilée à une résiliation, l'abonnement en cours reste du dans sa totalité et le volumes d'eau comptabilisé avant suspension et après réouverture du branchement restent à la charge de l'utilisateur

La fermeture temporaire du branchement sera effectuée aux frais de l'abonné dans les conditions tarifaires indiquées dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement.

## 3.7 Individualisation des contrats de fourniture d'eau

### 3.7.1 Demande d'individualisation des contrats d'eau

Pour les ensembles immobiliers de logements (immeuble collectif, lotissement privé ou toute autre forme d'ensemble immobilier de logements d'habitation), une individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place selon les dispositions de l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2003 et du décret d'application n°2003-408 du 28 avril 2003.

La demande émane :

- soit du propriétaire bailleur privé ou public dans le cas d'une unicité de la propriété de l'ensemble immobilier de logements ;
- soit du gestionnaire ou du représentant, dans le cas de multiples propriétaires de l'ensemble immobilier.

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

Les annexes relatives à l'individualisation des compteurs peuvent vous être transmises sur simple demande auprès du distributeur d'eau.

### 3.7.2 Fin de l'individualisation des contrats d'eau

Le demandeur peut mettre fin à l'individualisation des contrats d'eau dans les mêmes formes que ci-avant.

Cette décision deviendra effective après résiliation, par tous les titulaires, des contrats d'abonnement individuels de l'ensemble immobilier de logements, et le relevé des index du compteur général et des compteurs dits divisionnaires.

Cm Eau peut, après mise en demeure, mettre un terme à l'individualisation des contrats en cas de non-respect, par le demandeur, des prescriptions techniques nécessaires au maintien de l'individualisation des contrats, ou à sa gestion administrative (dont refus de signature de la convention d'individualisation ou de souscription d'un contrat attaché aux compteurs général ou divisionnaires).

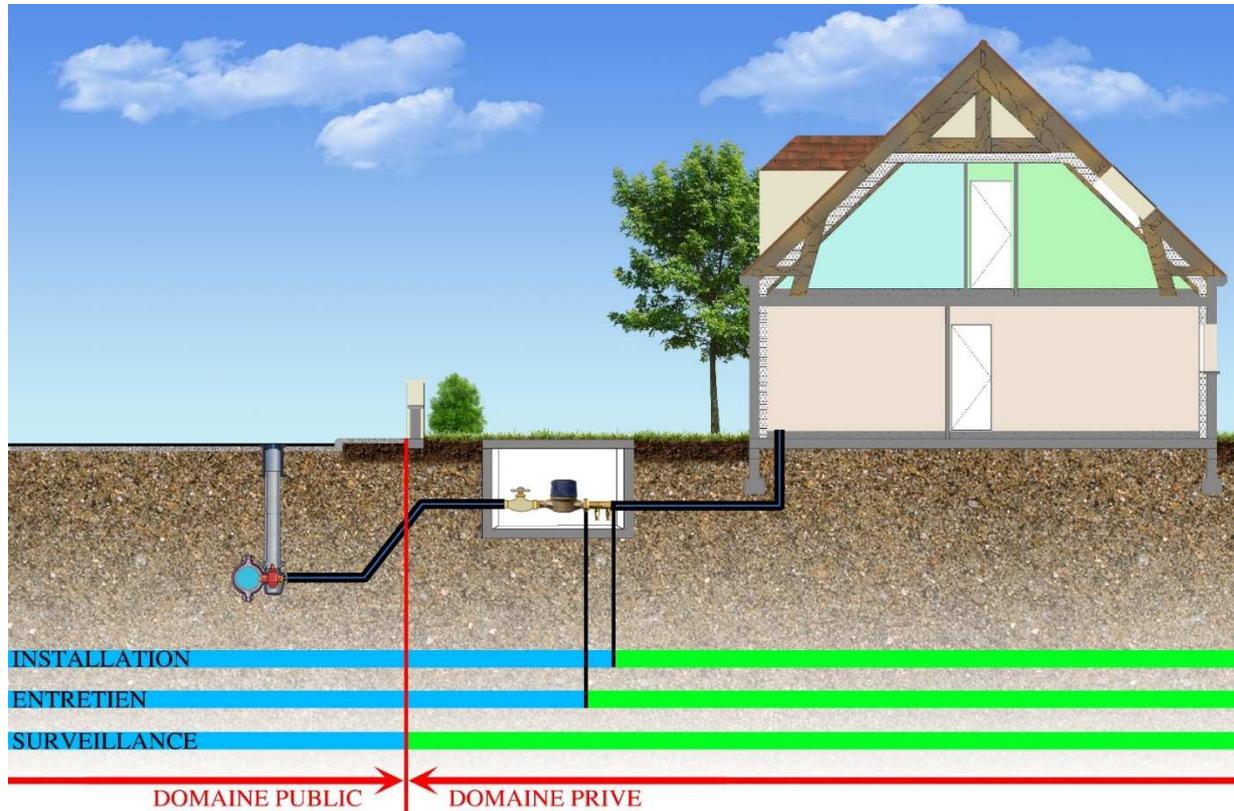
Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats individuels le sont aussi de plein droit et le contrat d'abonnement de l'ensemble immobilier de logements reste seul actif (contrat collectif sans individualisation des contrats des logements) et soumis aux règles édictées au règlement de service.

## 3.8 Votre espace personnel en ligne

Vous pouvez créer votre espace personnel sur le site internet [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com) à l'aide de votre facture. En cas de perte ou, plus généralement, de détournement des identifiants par des tiers, vous vous engagez à en avvertir sans délai Cm Eau. Ce dernier se réserve le droit, en cours d'exécution de l'abonnement, notamment pour des raisons d'ordre réglementaire, technique ou de sécurité, de modifier tout ou partie des identifiants, sans que vous puissiez prétendre à une quelconque indemnité.

## 4 LE RESEAU DE DISTRIBUTION

L'eau prélevée au milieu naturel (nappes souterraines, cours d'eau) est traitée pour être rendue propre à la consommation humaine, puis stockée dans des réservoirs ou des châteaux d'eau. Un réseau de conduites enterrées permet la desserte en eau potable des habitations depuis les ouvrages de stockage. Ce réseau de distribution est composé de **canalisations publiques**, desservant plusieurs immeubles, et de **branchements**, qui amènent l'eau potable depuis la canalisation jusqu'à chaque immeuble ou ensemble immobilier de manière spécifique. Chaque branchement est constitué d'une partie sous domaine public (**branchement public**), d'un **compteur d'eau** et d'une partie en domaine privé (**installations privatives**).



### 4.1 Le réseau public

#### 4.1.1 Description

Le réseau public de distribution d'eau potable est constitué de canalisations enterrées et d'autres ouvrages hydrauliques (vannes, ventouses, regards, etc.), implantés majoritairement sous domaine public et qui ont vocation à desservir en eau potable une pluralité d'utilisateurs, entre lesquels il n'existe pas de lien juridique (de type copropriété ou lotissement).

#### 4.1.2 Entretien et renouvellement

Seuls Cm Eau, Chartres Métropole et les entreprises qu'ils ont mandatées sont autorisés à intervenir sur le réseau public, quelle que soit la nature de l'intervention (toutes opérations de manœuvre, de travaux, de modification ou de réparation, etc.).

#### 4.1.3 Extensions de réseaux / obligation de desserte

L'article L.2224-7-1 du CGCT fait obligation aux collectivités compétentes en matière d'eau potable d'arrêter un schéma de distribution d'eau potable qui définit les zones desservies et celles non desservies par le réseau public.

L'obligation de desserte en eau potable du service de l'eau depuis les réseaux publics est restreinte aux zones mentionnées dans ce schéma, sur lesquelles la collectivité prend à sa charge le financement du réseau public, sans préjudice des éventuelles participations prévues au titre de l'article L332-6 du code de l'urbanisme pour les bénéficiaires d'une autorisation d'urbanisme. Le schéma de desserte peut être consulté auprès de Chartres Métropole ou de Cm Eau.

Ne sont ni pris en charge ni réalisés par Chartres Métropole les extensions et renforcements de réseaux publics rendus nécessaires pour la desserte d'une zone faisant l'objet d'un permis d'aménager, ou faisant l'objet d'une concession d'aménagement.

#### 4.1.4 Modification des réseaux publics à l'initiative d'un demandeur

Les travaux de modification des réseaux publics existants à l'initiative d'un demandeur sont pour tout ou partie mis à la charge de ce dernier. Ils sont soumis à validation préalable de Chartres Métropole, qui examine leur faisabilité, en estime le montant, établit en fonction du contexte la quote part à charge du demandeur et, après accord du demandeur, réalise les travaux correspondants.

Sont notamment concernés (liste non exhaustive) :

- les dévoiements de réseaux en servitude privée ;

- les déplacements de poteaux incendie ;
- les renforcements et extensions rendus nécessaires pour faire face à de nouveaux besoins de constructions déjà desservies, à la demande des propriétaires / usagers, ou pour les seuls besoins de défense incendie ;

Le demandeur n'a aucun droit sur l'ouvrage public qu'il finance. Il ne pourra notamment réclamer aucun remboursement ou indemnité si le Service de l'eau décide le raccordement d'un ou plusieurs abonnés sur ce même ouvrage.

Dans le cas où les engagements de remboursement des dépenses sont faits conjointement par plusieurs riverains, le service détermine la répartition des dépenses entre ces riverains en se conformant à l'accord spécial intervenu entre eux.

A défaut d'accord spécial, la participation totale des riverains dans la dépense de premier établissement est partagée entre eux proportionnellement aux distances qui séparent l'origine de leurs branchements de l'origine de l'extension.

## 4.2 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.*

### 4.2.1 Description

Il est établi au moins un branchement pour chaque propriété ou immeuble. Un branchement ne peut desservir qu'un seul abonné, sauf cas des abonnés collectifs. Toute dérogation est soumise à l'accord du Service de l'eau.

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau, incluant la prise d'eau sur la conduite de distribution publique, et le robinet de prise d'eau sous bouche à clé ;
- une canalisation de branchement qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- un poste de comptage comprenant :
  - o un robinet d'arrêt situé avant compteur,
  - o un compteur avec son scellé,
  - o le dispositif de protection anti-retour d'eau,
  - o d'éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'eau. Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité. Le joint et le robinet après compteur font partie de vos installations privées.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux prescriptions du service de l'eau, assurant notamment la protection contre le gel et les chocs. L'abri du poste de comptage (regard, coffret, gaine technique, local...) appartient au propriétaire du fonds sur lequel il est implanté. Le poste de comptage est installé préférentiellement sur le domaine privé au plus près de la voie publique.

### 4.2.2 Installation et mise en service

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation. Il est établi après acceptation de la demande par Cm Eau et après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur.

Cm Eau réalise à titre exclusif à vos frais :

- la fourniture et pose du poste de comptage,
- la pose de la canalisation de branchement,
- le raccordement du branchement sur la canalisation de distribution et sur le poste de comptage comprenant la fourniture et pose du collier de prise en charge et du robinet d'arrêt avec bouche à clé,
- la désinfection et la mise en eau du branchement ;

Pour les autres travaux, à savoir toute opération de terrassement et de remise en état, et la réalisation de l'abri du poste de comptage, vous pouvez faire appel soit à Cm Eau, soit à un tiers de votre choix.

Si le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public. Il est de votre responsabilité de faire établir les actes administratifs nécessaires entre chacune des parties (convention, servitude, acte notarié entre chacune des parties).

Le Service de l'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 Chartres Métropole, aux conditions définies pour chaque cas particulier.

Cm Eau effectue la mise en service du branchement après le paiement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement.

#### *4.2.3 Frais de premier établissement*

Les frais de réalisation et de mise en eau d'un nouveau branchement sont à votre charge. Avant l'exécution des travaux, Cm Eau établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation de service public et indexés en application du contrat.

Un acompte par chèque du montant total des travaux doit être effectué à la signature du devis. La somme ne sera encaissée qu'à l'issue des travaux.

En cas de défaut de paiement de la facture dans le délai imparti, Cm Eau poursuit le règlement par toute voie de droit. La mise en eau aura lieu après paiement de l'ensemble de la facture.

#### *4.2.4 Entretien et renouvellement*

Le Service de l'eau est seul habilité à intervenir pour réparer la partie comprise entre la limite du domaine public et le joint après compteur (exclu), y compris pour celle située en propriété privée. Vous ne pouvez pas vous opposer à la réalisation de travaux reconnus nécessaires sur la partie publique du branchement située en domaine privé.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement notamment est uniquement réservée au Service de l'eau et interdite aux usagers. En cas de fuite dans l'installation intérieure, l'abonné doit, en ce qui concerne son branchement, se borner à fermer le robinet du compteur.

Le service de l'eau prend à sa charge les frais propres à ses interventions.

L'entretien à la charge du Service de l'eau ne comprend pas :

- les éventuels frais de démolition (revêtement de sols, coffrages, mobilier, etc.) ou d'arrachage de plantation, ainsi que les frais de remise en état sur la partie publique du branchement situé en domaine privé
- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné,
- les frais de réparation résultant d'une faute prouvée de l'abonné (gel, retour d'eau chaude, toute autre détérioration...),
- les frais de réparation pour la partie du branchement située après le compteur ainsi que ceux pour le regard ou la niche,
- le remplacement du joint après compteur.

Ces frais sont à votre charge.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie publique du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). Vous devez prévenir le distributeur de tout dysfonctionnement ou anomalie constatée sur le branchement, y compris sur sa partie publique, dès leur constatation. Le service de l'eau 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 ou d'une négligence de votre part. Sont considérées comme négligences, une anomalie de fonctionnement visible non signalée, des travaux au droit de la conduite, une modification des ancrages en amont ou en aval du système de comptage, des plantations...

Lorsque l'accès à la partie du branchement avant compteur en propriété privée serait rendue impossible par les aménagements faits par vos soins postérieurement à la réalisation du branchement, Cm Eau peut procéder au déplacement du compteur en limite de domaine public.

Sous réserve de l'accord du propriétaire et de la possibilité technique de réalisation, la collectivité peut procéder à la mise en place d'une nouvelle conduite destinée à remplacer l'ancienne, depuis le nouveau regard compteur jusqu'à l'habitation, traversée du premier mur de façade et raccordement sur la conduite intérieure inclus.

Ces frais sont pris en charge par la collectivité, dans les restrictions citées au présent article. Ainsi, les plus-values résultant des obstacles sur conduites, et les travaux de raccordement de cette nouvelle conduite à vos installations intérieures, restent à la charge du propriétaire de l'immeuble.

Cette nouvelle conduite, ou, à défaut d'accord, l'ancienne conduite non renouvelée, devient de plein droit une installation privée. Dans ce dernier cas, l'absence de fuite sur l'installation est constatée contradictoirement, sur un procès-verbal signé des deux parties.

#### *4.2.5 Ouverture et fermeture*

Sauf à l'entrée dans les lieux et à la résiliation, les frais de fermeture et de réouverture du branchement sont à la charge de l'abonné. Le montant de chacune des opérations est fixé forfaitairement dans les conditions tarifaires indiquées dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement.

Ce montant vous est facturé, en particulier dans les situations suivantes, dès lors qu'elles auront donné lieu à déplacement et pour chacun de ces déplacements :

- fermeture ou ouverture consécutive à une impossibilité de relever le compteur
- fermeture ou réouverture à la demande d'un abonné pour éviter tout préjudice pendant une absence momentanée,

Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégât des eaux ».

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la prime d'abonnement, tant que celui-ci n'a pas été résilié. Toutefois, la résiliation sera considérée comme prononcée à l'issue de la première année suivant la fermeture, sauf demande contraire expresse de votre part.

#### 4.2.6 Modification, déplacement et suppression des branchements

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

Les branchements peuvent être supprimés soit à la demande des propriétaires (par exemple si vous bénéficiez d'un permis de démolir), soit, en cas d'abandon du point de desserte, sur décision du service de l'eau. La suppression du branchement est alors réalisée par Cm Eau aux frais du demandeur.

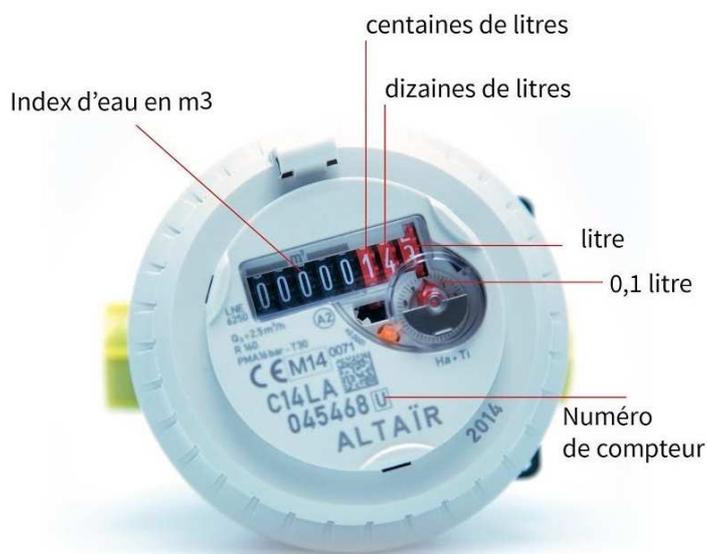
### 4.3 Le compteur

**On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau et d'établir la facture. Le compteur est agréé pour répondre à la réglementation en vigueur et peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance.**

#### 4.3.1 Caractéristiques

Votre facturation est établie à partir de vos index de consommation figurant sur votre compteur. Ces index font foi et sont représentatifs de votre consommation jusqu'à la preuve contraire. L'unité du compteur est le mètre cube (m<sup>3</sup>). Il est rappelé qu'un mètre cube correspond à 1000 litres.

#### Comment lire son compteur ?



Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de Chartres Métropole. Cm Eau gère le parc de compteurs pour le compte de Chartres Métropole en jouissance temporaire sur la durée du contrat qui les lie. Cm Eau et Chartres Métropole sont seuls habilités à intervenir pour tout renouvellement, installation, modification ou dépose sur le compteur d'eau.

Vous avez néanmoins la garde de votre compteur d'eau pendant toute la durée de votre abonnement conformément à la réglementation en vigueur. En dehors des périodes d'abonnement, il est placé sous la garde du propriétaire du local, immeuble ou terrain desservi.

**Vous avez la garde de votre compteur d'eau : pensez à signaler au Service de l'eau toute panne, fuite ou fonctionnement anormal, et à protéger votre compteur des chocs et du gel.**

Le type et le calibre des compteurs sont fixés par le Service de l'eau compte tenu des besoins annoncés par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure.

Le service de l'eau peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur de calibre équivalent.

Si pour des raisons de convenance personnelle ou en fonction de conditions locales et particulières d'aménagement de la construction à desservir, ou encore que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, le distributeur remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié. Le Service de l'eau demeure toutefois libre de refuser ces modifications si elles ne lui paraissent pas compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien du branchement.

Si en cours d'abonnement Cm Eau constate un changement notable des volumes consommés qui rendrait le compteur en place inadapté, Cm Eau pourra procéder à ses frais au remplacement du compteur par un compteur plus adapté. Un nouveau contrat sera alors établi.

### 4.3.2 Vérification, entretien et 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.

Les compteurs sont vérifiés par Cm Eau selon la périodicité prévue par la réglementation en vigueur. De plus, Cm Eau pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'il le juge utile. Ces vérifications ne donneront lieu à aucune allocation à son profit.

Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents du service de l'eau au compteur et aux équipements de relevé à distance qui seraient situés en domaine privatif.

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 Cm Eau.

Vous êtes en revanche 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. La réparation ou le renouvellement du compteur par Cm Eau sera mise à votre charge notamment dans les cas où :

- Le 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 ...).

### 4.3.3 Relève à distance

Le relevé à distance du compteur d'eau, aussi appelé radiorelevé ou télérelevé, est composé d'un module placé sur votre compteur qui enregistre en continu le volume de vos consommations et les transmet par ondes radio à un récepteur qui à son tour les relaie au service de l'eau. Tous équipements constitutifs du réseau de relève à distance des compteurs (modules, récepteurs, etc.) sont propriété du service de l'eau. Cette technologie, déployée progressivement sur le territoire de Chartres Métropole, permet un suivi au plus proche des consommations.

Le déploiement de la technologie est réalisé à l'initiative et aux frais du service de l'eau.

Les abonnés raccordés au réseau de télérelevé pourront bénéficier depuis un espace personnel en ligne :

- d'outils de suivi et de bilan de consommation
- d'alertes de seuils de consommation paramétrables
- d'alertes de surconsommation de fuite émises par le distributeur
- de facturations plus fréquentes des volumes réellement consommés.

Les services liés au relevé à distance du compteur d'eau n'occasionnent aucun frais. L'accès aux services de télérelevé est soumis à des conditions d'éligibilité en fonction des caractéristiques de l'immeuble (localisation, emplacement et caractéristiques du compteur).

En cas d'écart constaté entre le radio relevé et la relève physique, c'est cette dernière qui fait toujours foi.

Si malgré les relances de Cm Eau le système de radiorelevé ou de télérelevé n'avait pas pu être installé sur votre compteur, la mesure de votre consommation et l'établissement subséquente de votre facture seraient réalisés sur la base d'un compteur non équipé d'un système de relevé à distance. Compte tenu des contraintes ainsi imposées au service, chaque relevé manuel de votre compteur conduira Cm Eau à imputer sur votre facture les frais transmissibles sur simple demande.

## 4.4 Vos installations privées

***On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble). Il est conseillé de mettre en place après compteur un robinet d'arrêt et une protection contre les surpressions.***

### 4.4.1 Caractéristiques

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

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression, est nécessaire.

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

Les installations intérieures d'eau ne doivent pas être susceptibles, du fait de leur conception ou de leur réalisation, de permettre, à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable par des matières résiduelles, des eaux nocives

ou toute autre substance non désirable. En particulier, les abonnés possesseurs d'installations susceptibles de modifier la qualité de l'eau distribuée (par exemple générateur d'eau chaude) doivent munir l'installation ou la canalisation amenant l'eau froide à ces appareils, de dispositifs agréés pour éviter, en toutes circonstances, le retour de l'eau vers le compteur.

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, Chartres Métropole, Cm Eau, les autorités sanitaires, ou tout autre organisme mandaté qu'ils auraient mandaté, peuvent procéder au contrôle des installations.

Le service de l'eau 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 vos installations, le risque persiste, ou en cas d'urgence ou de risque immédiat pour la santé publique, Cm Eau peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité de vos installations.

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

#### *4.4.2 Entretien et renouvellement*

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas au service de l'eau.

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.

#### *4.4.3 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 Cm Eau.

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.

Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété et coulant à pleine ouverture. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

Lorsqu'un essai des appareils d'incendie privés est prévu, Cm Eau doit en être averti trois jours à l'avance, de façon à pouvoir y assister éventuellement et, le cas échéant, y inviter le service de protection contre l'incendie.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. De même, Cm Eau doit en être immédiatement informé en cas d'incendie sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

#### *4.4.4 Equipements particuliers de surpression, dispositifs de traitement, réservoirs*

Les surpresseurs ne devront pas provoquer, même de façon temporaire, une augmentation de la pression aux différents points de livraison individuelle au-delà de la limite supérieure de 10 bars qui est la valeur maximale d'utilisation des compteurs gérés par le service de l'eau. Pour s'assurer du respect de cette obligation, le service de l'eau pourra exiger l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment lors des démarrages et arrêts des pompes.

En cas d'utilisation d'un surpresseur en domaine privé, l'aspiration en direct dans le branchement est interdite. Une bêche de reprise est obligatoire afin d'éviter toute chute de pression sur le réseau de distribution public.

#### *4.4.5 Branchement spécifique à l'irrigation*

Pour alimenter les installations privées utilisés pour l'irrigation et l'arrosage des jardins, ou tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut demander l'établissement d'un branchement spécifique à Cm Eau afin que les volumes n'entrent pas en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement.

Ce 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.

#### *4.4.6 Utilisation des canalisations d'eau intérieures pour mise à la terre des appareils électriques*

Pour raison de sécurité, l'utilisation des installations enterrées de la distribution publique pour constituer des prises de terre et l'utilisation des canalisations d'eau intérieures pour mise à la terre des appareils électriques sont interdites.

Dans les immeubles existants ne comportant pas de câble de terre et s'il n'est pas possible d'installer un tel câble, il peut être admis d'utiliser les conduites intérieures d'eau sous réserve du respect des conditions suivantes :

- la conduite d'eau intérieure doit être reliée à une prise de terre réalisée dans le sol sous-jacent à l'immeuble ;
- la continuité électrique de cette canalisation doit être assurée sur son cheminement ;

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

Toute infraction aux dispositions de cet article entraîne votre responsabilité et la fermeture de votre branchement.

#### 4.4.7 Sources privées d'alimentation en eau

Sont visées les installations d'alimentation privées d'alimentation en eau de type forage, puits et ouvrages de récupération d'eau de pluie, etc.

Si vous utilisez une ressource en eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, ...), vous devez en faire la déclaration auprès du Maire de votre Commune un mois avant le début des travaux et le signaler au distributeur d'eau. Cette déclaration initiale est complétée dans un délai d'un mois après l'achèvement des travaux.

De même, tout dispositif d'utilisation à des fins domestiques d'eau de pluie à l'intérieur d'un bâtiment alimenté par un réseau, public ou privé, d'eau destinée à la consommation humaine doit préalablement faire l'objet d'une déclaration auprès du Maire de votre Commune. Les informations relatives à cette déclaration sont tenues à disposition du représentant de l'Etat dans le département et transmises aux agents du Service de l'eau et, le cas échéant, du service d'assainissement.

La possibilité d'utiliser de l'eau de pluie pour l'alimentation des toilettes, le lavage des sols et le lavage du linge dans les bâtiments d'habitation ou assimilés est étendue aux établissements recevant du public. Cette utilisation fait l'objet d'une déclaration préalable au Maire de la Commune.

**Conformément à la réglementation en vigueur, vous devez déclarer auprès de votre mairie tout ouvrage de prélèvement d'eaux souterraines à usage domestiques, existant ou nouveau. Le formulaire CERFA à utiliser « Déclaration d'ouvrage : prélèvements, puits et forages à usage domestique » et toutes informations utiles sont disponibles sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr).**

Pour des raisons sanitaires et de santé publique, toute connexion entre ces canalisations et les installations intérieures reliées au réseau public est interdite. La séparation des réseaux par un robinet fermé n'est pas conforme. En vue de la protection des réseaux contre les retours d'eau polluée, lors de la demande d'abonnement, les futurs abonnés devront préciser la nature de l'usage de l'eau. Un dispositif de protection adapté leur sera préconisé en application des réglementations en vigueur. Ce dispositif appartenant au domaine privé de l'installation sera installé en domaine privatif, aux frais de l'abonné, qui devra en assurer la surveillance et le bon fonctionnement.

Ce dispositif de protection devra être exploité selon les prescriptions du Règlement Sanitaire Départemental ou des textes lui étant substitués et en particulier, dans le cas des disconnecteurs, faire l'objet d'une procédure de visite annuelle par une entreprise agréée, à la charge de l'abonné.

#### 4.4.8 Contrôle des installations intérieures

Conformément à l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, les agents du Service de l'eau peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forage.

Ce contrôle comporte notamment, conformément à la réglementation en vigueur :

- Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage, comportant l'identification de l'exutoire ;
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Cm Eau vous informe de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. Le contrôle est effectué en votre présence, ou celle de votre représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Les frais de contrôle afférents sont à votre charge. Ils sont déterminés et indexés selon les termes du contrat de délégation de service public de production et de distribution d'eau potable et transmissibles sur simple demande.

A l'issue de cette visite, Cm Eau vous notifie un rapport de visite. Lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlées, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures que vous devez prendre dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé au Maire de votre Commune.

A l'expiration du délai fixé par le rapport de visite, Cm Eau peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse de votre part, à la fermeture de votre branchement d'eau potable.

En cas de connexion illicite, le Service de l'eau peut procéder, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de cesser le raccordement illicite restée sans effet dans le délai imparti, à la fermeture du branchement jusqu'au rétablissement d'une situation normale et sûre pour le réseau public. Cette interruption du service ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

Les frais de contrôle portant sur le même ouvrage ne peuvent être facturés par le distributeur d'eau qu'une fois tous les cinq ans, sauf en cas de prévention d'un risque de pollution constaté et ayant fait l'objet d'une injonction de mise en conformité.

#### **4.5 Spécificités des immeubles collectifs et lotissements**

Pour les immeubles collectifs ou un ensemble immobilier de logements, 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 (joint exclus). La gestion des compteurs individuels situés en domaine privé est régie par une convention d'individualisation.

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. Ces prescriptions sont décrites en annexe du présent règlement.

##### *4.5.1 Absence de compteur Général*

En l'absence de compteur général de l'immeuble, le service de l'eau se réserve le droit d'installer d'office et à ses frais un compteur général en limite de propriété public / privé. Abonnement à la copropriété, ou en cas d'absence de copropriété, réparti de manière égale sur les différents abonnés desservis par ce compteur.

##### *4.5.2 Incorporation d'une canalisation privée au domaine public*

Lorsque des canalisations ont été établies par un tiers dans le domaine privé, leur incorporation au réseau public peut être sollicitée à titre gratuit par le(s) propriétaire(s) par courrier auprès de Chartres Métropole. A réception du courrier de demande, une visite sur site est organisée.

La rétrocession des ouvrages au domaine public est soumise à conditions :

- la garantie de l'accessibilité aux installations par le service de l'eau,
- le respect des normes et des prescriptions techniques de Chartres Métropole. Des travaux de mise à niveau préalables pourront être demandés par le service de l'eau, définis lors de la visite et confirmés par courrier. Ces travaux seront à la charge du demandeur ;
- la remise des documents attestant de la garantie sanitaire des installations à rétrocéder (garanties sanitaire, conformité des installations aux normes en vigueur) ;
- la remise d'un plan de géomètre précisant la localisation et les caractéristiques du réseau à rétrocéder (matériau, année de pose, diamètre, ouvrages hydrauliques) et des branchements ;

Une fois ces éléments recueillis, Chartres Métropole, Cm Eau et le demandeur signent un procès-verbal d'agrément technique du service de l'eau.

La rétrocession au domaine public sera alors effective lors de la rétrocession de la voirie au domaine public. L'acte pris par le gestionnaire de voirie actant la rétrocession devra être remis au service de l'eau. La rétrocession du seul réseau implanté sous une voirie qui n'aurait pas vocation à être globalement rétrocédée au domaine public ne sera pas acceptée.

Les dispositions ci-dessus sont révocables sur décision de collectivité si l'une des conditions énumérées ci-dessus venait à n'être plus respectée.

## **5 VOS OBLIGATIONS GENERALES**

---

En devenant abonné du service de l'eau, vous vous engagez :

- à vous conformer à toutes les dispositions du présent règlement ;
- à respecter les règles d'usage de l'eau posées dans le présent règlement ;
- à fournir au distributeur vos coordonnées exactes (identité, adresse postale et électronique, téléphone fixe et mobile, etc.) et à les mettre à jour lorsqu'elles évoluent, afin de bénéficier des services associés à votre contrat d'abonnement ;
- à ce que vos installations privées soient conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur. Vous devez signaler au distributeur toute situation sur votre distribution privée qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée.

Il est formellement interdit :

- d'user de l'eau autrement que pour son usage personnel et celui de ses locataires et notamment d'en céder ou d'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 d'abonnement. En cas de changement d'usage, vous devez en informer préalablement le distributeur ;

- de prélever l'eau directement sur le réseau public sans accord préalable du service de l'eau, y compris sur les poteaux et bouches incendie ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur votre branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- de modifier l'emplacement de votre compteur, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les scellés, de détériorer les équipements du poste de comptage ;
- d'installer tout équipement de mesure ou de transmission en contact avec le compteur ;
- de modifier ou gêner le fonctionnement du module de relève à distance.
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par des phénomènes de retour d'eau ou par l'introduction de substances pouvant porter atteinte à la qualité de l'eau ;
- de relier des installations hydrauliques raccordées au réseau public et des installations hydrauliques alimentées par une eau d'une autre provenance (puits, récupération d'eau de pluie, forage,...)
- de manœuvrer les appareils du réseau public ;
- d'utiliser des appareils susceptibles de créer une surpression ou une dépression dans le réseau public ;
- d'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 à l'exception des cas précisés pour les immeubles existants dans la norme NFC15/100 ;
- d'interdire l'accès aux agents du service pour assurer les travaux d'installations, d'entretien et de vérification qui lui incombent

## 6 VOTRE FACTURE

---

### 6.1 La présentation de la facture

Votre facture se décompose en 3 parties :

- Une partie relative à l'eau potable comprenant une part pour l'exploitant du service et une part pour Chartres Métropole.
- Une partie relative à l'assainissement comprenant une part pour l'exploitant du service et une part pour Chartres Métropole.
- Une partie relative aux organismes publics comprenant les différentes redevances au profit de l'Agence de l'Eau.

Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement et des charges d'investissement du service de l'eau et de l'assainissement.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe (ou abonnement) et une part variable.

La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des caractéristiques du branchement ou du compteur. Il est facturé une part fixe par logement, ou local desservi.

La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Les prestations optionnelles et les frais divers susceptibles d'être pratiqués par les différents exploitants apparaissent de manière distincte au sein de rubriques complémentaires.

Les volumes d'eau utilisés pour l'irrigation et l'arrosage des jardins, ou pour tout autre usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement, dès lors qu'ils proviennent de branchements spécifiques, n'entrent pas en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement.

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

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

### 6.2 Votre consommation d'eau

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur, qui est effectué au moins 1 fois par an.

Si votre compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé peut s'effectuer à distance. Vous devez toutefois faciliter l'accès des agents de l'exploitant du service chargés de l'entretien, et du contrôle périodique de votre compteur et des équipements associés de transfert d'informations qui seraient placés en propriété privée. Le relevé à distance est réalisé à minima tous les trimestres, chacun des relevés ainsi obtenu étant mis à votre disposition sur votre compte client internet, à l'adresse [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com) à l'aide des identifiants figurant sur votre facture d'eau.

Si, au moment du relevé, l'agent de l'exploitant du service ne peut accéder à votre compteur et ne peut relever votre index, il laisse sur place un avis de second passage, ou une invitation à prendre rendez-vous par téléphone. Vous pourrez également communiquer votre index sur votre espace personnel à l'adresse [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com)

Si le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas communiqué d'index dans le délai sollicité, votre consommation sera estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre consommation sera alors régularisée 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.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance 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 à tout moment contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur, soit par lecture directe de l'index visible au compteur ou par consultation de votre espace personnel sur [www.cmeau.com](http://www.cmeau.com) si votre compteur est équipé d'un module de télérelevé.

### 6.3 Les modalités et délais de paiement

Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance semestriellement. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé un prorata temporis.

Votre consommation (part variable) est facturée à terme échu.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, vous serez facturés tous les trimestres, sur la base d'un prorata temporis de l'abonnement annuel et de votre consommation réelle sur la période concernée (et calculée par différence entre les derniers index relevés à distance).

Dans les autres cas, la facturation se fait en deux fois :

- **Facture intermédiaire** : votre facture comprend l'abonnement semestriel d'avance, ainsi qu'une estimation de votre consommation pour la période écoulée en prenant la moitié de votre consommation constatée l'année précédente.
- **Facture définitive** : votre facture comprend l'abonnement annuel, ainsi que la consommation réelle annuelle, déduction faite de la facture intermédiaire (part fixe et part variable).

Différents moyens de paiement vous sont proposés lors de votre souscription d'abonnement.

**Le paiement doit être effectué au maximum 21 jours après la date d'exigibilité précisée sur la facture** et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Vous pouvez demander le paiement fractionné par prélèvements mensuels. La mensualisation est alors un paiement anticipé de la facture, et non pas une mensualisation de la facture émise. La tarification appliquée est la même qu'en cas de facturation semestrielle.

Dans ce dernier cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors, sur 10 mois, 10% chaque mois de la facture de l'année précédente. Le solde de la facture définitive est prélevé à la date d'échéance mentionnée sur cette facture. En cas de trop-perçu supérieur ou égal à 20 €, la somme vous est remboursée par virement ou chèque bancaire sous 21 jours. Pour un solde inférieur la somme sera créditée à votre compte et déduit de votre prochaine facture.

En cas de retard de paiement, vous vous exposez à l'application d'intérêts de retard. Ces intérêts s'appliquent sur la facture non payée dans les délais au taux d'intérêt légal en vigueur majoré de 2 points multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement. La pénalité est appliquée sur le montant TTC de la facture.

En sus des intérêts de retard, tout retard vous expose au paiement de frais de relance prévus dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement, et tenus à votre disposition par Cm Eau.

### 6.4 Fréquence de relevé et de facturation des gros consommateurs

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau, une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée, sans frais supplémentaires.

Au-delà de 6000 mètres cubes par an de consommation moyenne en utilisation normale, le relevé et la facturation des volumes réels sont réalisés d'office de manière mensuelle.

### 6.5 Difficultés de paiement

En cas de difficultés financières, vous êtes invité à en faire part à l'exploitant du service sans délai.

Différentes solutions pourront vous être proposées, en lien ou non avec le CCAS de votre commune, après étude de votre situation et dans le respect des textes en vigueur relatifs à la lutte contre l'exclusion.

### 6.6 L'évolution des tarifs

Les tarifs appliqués sont indiqués dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement.

Ces tarifs appliqués sont fixés et indexés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à (aux) l'exploitant(s) du service, et indiqués à la date de souscription du contrat d'abonnement,
- par décision de la (des) collectivité(s), pour la part qui lui (leur) est (sont) destinée(s),
- 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. Lorsque des tarifs sont successivement applicables pour une même facture, les volumes facturés résultent d'un calcul au prorata-temporis.

Vous êtes informé des modifications de tarifs, hors révision selon la formule de révision prévue au contrat(s) de délégation de service public, par affichage au siège de Chartres Métropole de la délibération fixant les nouveaux tarifs ou à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif.

Les tarifs à jour et les modalités de calcul de révision de ces tarifs sont par ailleurs tenus à votre disposition par Cm Eau.

## **6.7 Les fuites sur votre installation**

### *6.7.1 Information de l'abonné*

Lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes.

### *6.7.2 Prise en compte de la demande*

L'abonné doit adresser dans les 30 jours suivant la réception de l'information relative à sa consommation, et au plus tard de sa facture d'eau, son dossier de demande d'écrêtement de sa facture au service de l'eau.

Ce dossier comporte la facture et une attestation de l'entreprise de plomberie qu'il aura missionnée pour trouver et réparer la fuite, qui comportera les indications suivantes :

- nature et localisation précise de la fuite
- date de la réparation

Faute d'avoir localisé une fuite, l'abonné peut demander, dans le même délai de 30 jours la vérification du bon fonctionnement du compteur, le service de l'eau lui notifie sa réponse dans le délai d'un mois à compter de la demande dont il est saisi.

Le service de l'eau pourra procéder à tout contrôle des installations et appareils sanitaires de l'abonné, visant à s'assurer que les fuites ne sont pas dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage et que la réparation est efficace.

### *6.7.3 Calcul de l'écrêtement et facturation*

Le volume d'eau consommé pris en compte pour la facturation de l'eau est le double de la moyenne de la consommation sur une période de durée équivalente à celle courant de la date du constat de consommation anormale à celle de la dernière facturation, calculée sur les 3 dernières années.

Le volume d'eau assujéti au paiement de l'assainissement est la moyenne de la consommation sur une période de durée équivalent à celle courant de la date du constat de consommation anormale à celle de la dernière facturation, calculée sur les 3 dernières années

Le service de l'eau établit une nouvelle facture corrective d'eau basée sur ces volumes, et annule la facture précédemment établie.

A défaut de disposer de l'historique de 3 ans de consommation d'eau, la consommation prise en compte pour les valeurs manquantes sera la moyenne des consommations d'eau par abonnés indiquée aux 3 derniers rapports annuels sur la qualité et le prix des services.

### *6.7.4 Cas d'exclusion*

L'abonné ne bénéficiera pas du dispositif d'écrêtement dans les cas suivants :

- il ne respecte pas le délai de 30 jours suivant l'information ou la réception de la facture pour produire la facture de réparation de la fuite ou demander le contrôle du compteur ;
- la fuite est due à des appareils ménagers et/ou des équipements sanitaires ou de chauffage (WC, robinets, chauffe-eau...) ;
- il ne permet pas au service de l'eau de procéder au contrôle de ses installations ;
- la visite de l'agent du service de l'eau conclut l'inefficacité de la réparation ;
- en cas de déclaration fautive ou manifestement erronée, ou d'un défaut d'entretien manifeste de l'installation sanitaire intérieure (fuites multiples) ;
- lorsque l'usage de l'eau n'est ni domestique ni assimilé domestique ;

## 7 LITIGES ET NON RESPECT DU REGLEMENT

---

### 7.1 Non paiement

Si, à la date limite indiquée sur la facture l'abonné n'a pas réglé tout ou partie de sa facture, le Service de l'eau lui adressera une lettre de relance simple. Elle stipulera, en outre, qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture d'eau pourra être réduite ou interrompue, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut d'accord entre l'abonné et le Service de l'eau sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours, ce dernier lui adressera une deuxième lettre de rappel, en recommandé avec accusé de réception, valant mise en demeure. La facture impayée sera majorée d'une somme forfaitaire, ce montant figurant sur la lettre de mise en demeure. En outre, le Service de l'eau avisera l'abonné, au moins 20 jours à l'avance par ce second courrier, qu'il pourra procéder à la réduction ou à l'interruption de la fourniture d'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. De plus, il informera l'abonné que ce dernier peut saisir les services sociaux s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

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 la charge de l'abonné.

En cas de non-paiement, le Service de l'eau poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.

Conformément au décret n°2012-1115 du 02/10/2012, les professionnels devront s'acquitter, pour chaque facture payée en retard, d'une indemnité forfaitaire de 40 €, dont le montant est susceptible d'évoluer selon la réglementation en vigueur. Cette indemnité est applicable de plein droit, dès le 1er jour de retard de paiement.

En cas de retard de paiement, les professionnels se voient également appliquer des pénalités de retard. Il est alors appliqué sur le montant de facture impayée une pénalité correspondant au taux directeur de la BCE majoré de 10 points multiplié par le nombre de jours écoulés entre la date d'échéance et la date d'encaissement. La pénalité est appliquée sur le montant TTC de la facture.

### 7.2 Prélèvement d'eau non autorisé

Constitue notamment un vol d'eau toute consommation d'eau non autorisée :

- à partir des équipements du service public : utilisation de l'eau entre la prise d'eau sur conduite publique et le dispositif de comptage ou sur voirie (utilisation non autorisée sur bouche de lavage et poteau d'incendie) ;
- à partir de branchements non autorisés ;
- depuis des compteurs ou branchements hors service non remis en service par le distributeur..
- en cas de contournement du compteur ;
- dans un local ou une habitation sans contrat d'abonnement.

Pour toute utilisation frauduleuse de l'eau, il vous sera envoyé un courrier vous informant de votre situation irrégulière en l'absence d'abonnement, et vous priant de régulariser votre situation au plus tard sous 8 jours. En l'absence de retour de votre part dans ce délai, Cm Eau procédera à la fermeture du branchement pour utilisation frauduleuse.

Toute consommation d'eau non autorisée entraîne l'application des indemnités indiquées dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement. L'application de ces indemnités n'est ni libératoire ni exclusive des éventuels recours éventuellement intentés par le service de l'eau.

### 7.3 Contestation index ou consommation

#### 7.3.1 Demande de vérification du compteur

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

Votre facturation est établie à partir de vos index de consommation figurant sur votre compteur. Ces index font foi et sont représentatifs de votre consommation jusqu'à la preuve contraire.

Vous pouvez apporter cette preuve contraire en demandant 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 sous forme d'un jaugeage dans les conditions tarifaires indiquées dans les documents d'informations précontractuelles qui vous sont envoyés ou remis lors de votre demande d'abonnement.

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander un étalonnage de votre compteur par un organisme agréé.

Cas 1 : Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Votre facture d'eau de la période en cours reste due. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Cas 2 : Si l'expertise met en évidence un défaut de souscomptage par rapport aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur. Votre facture d'eau de la période en cours reste due. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Cas 3 : Si l'expertise met en évidence un défaut de surcomptage par rapport aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge du distributeur. La consommation de la période en cours est alors rectifiée par rapport et ramenée à votre consommation habituelle moyenne.

### **7.3.2 Erreur de facturation**

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.

## **7.4 Risque sanitaire et de sécurité**

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

## **7.5 Recours et médiation**

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le Service Abonnés de Cm Eau. Toute réclamation devra être adressée par écrit.

Dans le cas où le recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)).

Le défenseur des droits peut également être saisi au motif de discrimination ou de manquement à la déontologie. (informations et coordonnées disponibles sur [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)).