



**Est  
Ensemble**  
Grand Paris

# RÈGLEMENT

## DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



(ADOPTÉ PAR DÉLIBÉRATION N° BT2021-03-03-01 DU 3 MARS 2021)

BAGNOLET - BONDY - LE PRÉ SAINT-GERVAIS  
LES LILAS - MONTREUIL - PANTIN - ROMAINVILLE

**INFOS RÉGLEMENTAIRES**

## GLOSSAIRE

**Le Service public de l'eau** désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (pompage, production, traitement, distribution et contrôle de l'eau) et au service client (gestion de la relation clientèle et facturation).

**Le Délégué** désigne l'entreprise à qui a été confié par convention de délégation de service public, votre approvisionnement en eau potable par le réseau public dans les conditions du présent règlement.

**L'utilisateur** désigne toute personne, physique ou morale, utilisatrice du service de l'eau.

**Les abonnés** désignent toute personne, physique ou morale, titulaire d'un contrat d'abonnement au service de l'eau.

**Le compteur** désigne l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et son diamètre est adapté aux besoins de fourniture en eau. Le compteur est équipé d'un module communiquant permettant d'émettre les

informations nécessaires au relevé à distance des index de consommation.

Il est distingué :

- > Le compteur situé en pied de l'immeuble (habitation individuelle et immeuble collectif), dénommé "compteur général", propriété du Service de l'eau, qui en assure la mise à disposition et l'entretien.
- > Le "compteur individuel" qui est destiné, dans le cadre de l'individualisation des abonnements en habitat collectif, à mesurer la consommation du logement ou des puisages communs de l'immeuble ; il peut être situé dans le logement lui-même ou dans les parties communes ; il est mis à disposition et entretenu par le Délégué.
- > Le "compteur divisionnaire" est un compteur, situé en aval du compteur général ; ce compteur n'est jamais fourni ni relevé par le Délégué.

**Le règlement de service** désigne le présent document établi par Est Ensemble et adopté par délibération n° 2021-XX du XX MOIS 2021 ; il définit les obligations mutuelles du Délégué, des abonnés, des usagers et des propriétaires.

**Les prestations accessoires** désignent les prestations payantes relevant du secteur concurrentiel, autorisées par Est Ensemble et que le Délégué peut réaliser sur demande expresse des usagers, dans la mesure où elles sont le moyen de remplir l'objet principal de la délégation ou en sont un complément "naturel". La résiliation désigne l'action de mettre fin au contrat d'abonnement à l'initiative de l'abonné ou du Délégué. L'abonnement peut notamment être résilié par le Délégué en cas de non-respect des dispositions de la réglementation sanitaire ou des dispositions du présent règlement.

**Un feeder** désigne la conduite de transport d'eau d'un diamètre supérieur à 300 mm, servant notamment au transit de l'eau des centres de production vers les différents ouvrages de stockage, et sur laquelle aucun branchement ne peut être raccordé.

**Le Télérelevé** désigne le dispositif permettant de lire à distance les compteurs d'eau et de transmettre les relevés de consommation par internet.

**La facture de souscription** : désigne la première facture émise au titre d'un nouvel abonnement.

**Le courrier contrat** : désigne le courrier envoyé, en double exemplaires, accompagnant le Règlement du Service de l'eau, lors de la souscription d'un abonnement.

**La part déléguée** désigne la part du montant de la facture perçue par le service public d'eau potable en contrepartie des prestations fournies par son délégué.

**Les redevances "Collecte et traitement des eaux usées"** désignent les montants perçus par le service d'eau potable pour le compte des différents services de l'assainissement.

**L'abonnement ordinaire** désigne l'abonnement au Service public de l'eau au tarif général.

## PRÉAMBULE

Dans le cadre de la compétence eau confiée par la Loi Notre aux Établissements Publics Territoriaux, le conseil du territoire d'EST Ensemble a décidé par délibération du 19 Décembre 2017 de ne pas adhérer au syndicat des eaux d'Île-de-France. Par délibération du 22 janvier 2019, Est-Ensemble a toutefois partiellement adhéré au syndicat des eaux d'Île-de-France sur le territoire des communes de Noisy-le-Sec et de Bobigny.

Par une convention de délégation de service public, entrée en vigueur le 1er janvier 2011, la gestion de ce service est déléguée à Veolia jusqu'au 31 décembre 2023.

Par cette délégation, le Déléataire assure, dans le cadre de règles définies par Est Ensemble et sous son contrôle, l'ensemble des missions d'exploitation du service.

Le présent règlement ainsi que ses annexes s'appliquent sur le territoire des communes de Bagnole, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Pantin et Romainville. Le présent règlement a été examiné par la Commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) en sa séance du 1er Mars 2021. Il est tenu à la disposition des usagers conformément à l'article L. 2224-12 du Code général des collectivités territoriales.

Est Ensemble est tenu de porter à la connaissance des usagers toute modification de ce règlement. Il est transmis sous forme papier ou électronique selon la forme de diffusion de la facture d'eau.

# SOMMAIRE

## RÈGLEMENT DU SERVICE D'EST ENSEMBLE 8

### CHAPITRE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES 8

Article 1 : Objet du règlement	8
Article 2 : Obligations générales du Déléataire	8
Article 3 : Obligations générales des abonnés	9
Article 4 : Modalités de fourniture de l'eau	9
Article 5 : Information	10
Article 5 Bis : Obligations légales et réglementaires dans le cadre de la protection des données personnelles recueillies	10

### CHAPITRE 2 : ABONNEMENT 11

Article 6 : Contrat d'abonnement	11
Article 7 : Modifications et résiliation de l'abonnement	12
Article 8 : Abonnements ordinaires	12
Article 9 : Abonnements individuels en habitat collectif	13
Article 10 : Abonnements pour fourniture d'eau temporaire et fourniture d'eau mobile	13
Article 11 : Abonnements spéciaux	13

### CHAPITRE 3 : CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS 15

Article 12 : Canalisations	15
Article 13 : Branchements	15
Article 14 : Gestion des branchements et des dispositifs de comptage	17
Article 15 : Compteurs : relevé, entretien	19
Article 16 : Vérification des compteurs et des modules de télérelevé	21

### CHAPITRE 4 : INSTALLATIONS INTÉRIEURES 22

Article 17 : Définition des installations intérieures dont la responsabilité n'incombe pas au Déléataire	22
Article 18 : Règles générales	22
Article 19 : Protections anti-retour	25
Article 20 : Surpresseurs	26
Article 21 : Appareils interdits	26
Article 22 : Compteurs divisionnaires	26

### CHAPITRE 5 : TARIFS 26

Article 23 : Fixation des tarifs	26
Article 24 : Tarif de vente de l'eau	27
Article 25 : Frais d'accès au service	27

### CHAPITRE 6 : FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT 28

Article 26 : Facturation de la fourniture de l'eau	28
Article 27 : Redevances et taxes réglementaires	29
Article 28 : Paiement des factures d'eau	29
Article 29 : Paiement des travaux de branchement	30
Article 30 : Difficultés de paiement	30
Article 31 : Remboursement	31

### CHAPITRE 7 : APPLICATION DU RÈGLEMENT 32

Article 32 : Dispositions en cas de restriction ou d'interruption du service de l'eau du fait du Déléataire	32
Article 32 Bis : Restrictions en cas de crise	32
Article 33 : Dispositions en cas de non respect du règlement par l'abonné	32
Article 34 : Commission consultative des Services Publics Locaux	35
Article 35 : Date d'application	35
Article 36 : Modification du règlement	35
Article 37 : Clauses d'exécution	37

## ANNEXES DU RÈGLEMENT DE SERVICE 37

### ANNEXE A DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES 12 ENGAGEMENTS CLIENT 38

### ANNEXE B DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES SERVICES OPTIONNELS ACTIVABLES SANS FRAIS 44

### ANNEXE C DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES PRESTATIONS ACCESSOIRES RELEVANT DU DOMAINE CONCURRENTIEL 45

### ANNEXE D DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LE DESCRIPTIF DE BRANCHEMENT 46

### ANNEXE E DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES COMPTEURS 50

### ANNEXE F DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT L'ÉVOLUTION DU TARIF DE VENTE DE L'EAU (PART DÉLÉGATAIRE) 51

### ANNEXE G DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LE BARÈME DES PRESTATIONS DIVERSES 53

### ANNEXE H DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LE BARÈME DES PÉNALITÉS SUITE À DES INFRACTIONS CONSTATEES 53

### ANNEXE I DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS INDIVIDUELS EN HABITAT COLLECTIF 54

Article 1 : Objet	54
Article 2 : Description des installations	54
Article 3 : Abonnement collectif et abonnement individuel d'immeuble	56
Article 4 : Conditions préalables à l'abonnement individuel en immeuble collectif	56
Article 5 : Régime des dispositifs de comptage et de relevé	57
Article 6 : Responsabilités en domaine "privé" de l'immeuble	57
Article 7 : Obligations générales du Déléataire	58
Article 8 : Obligations et droits des abonnés	58
Article 9 : Tarif et facturation	58
Article 10 : Résiliation de l'abonnement collectif	58

### ANNEXE J DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU MOBILE 59

Article 1 : Objet	59
Article 2 : Durée	59
Article 3 : Autorisations nécessaires	59
Article 4 : Avance sur consommation	59
Article 5 : Installation et entretien de l'ensemble mobile de comptage et de déconnexion, responsabilités	60
Article 6 : Restrictions d'utilisation	60
Article 7 : Fin d'abonnement pour fourniture d'eau mobile	60
Article 8 : Facturations	60
Article 9 : Infractions	60
Article 10 : Résiliation de l'abonnement collectif	60

# RÈGLEMENT DU SERVICE D'EAU POTABLE D'EST ENSEMBLE

## CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Article 1 > Objet du règlement

Est Ensemble établit un Règlement de service dont l'objet est de définir :

- > en fonction des conditions locales, les prestations assurées par le Délégué, des obligations respectives du Délégué, des abonnés, des usagers et des propriétaires,
- > les conditions et modalités de fonctionnement et d'accès au service public de l'eau potable pour l'ensemble des usagers sur le territoire des communes de Bagnolet, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Pantin et Romainville.

Les droits et obligations des communes s'appliquent dans les mêmes conditions aux établissements publics

### Article 2 > Obligations générales du Délégué

Dans le cadre de sa mission, le Délégué est tenu :

- > d'assurer la continuité du service public de l'eau potable, ainsi que son bon fonctionnement. Cependant des circonstances exceptionnelles, dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie, etc.), sont susceptibles d'entraîner l'application des dispositions prévues à l'article 32 du présent règlement,

- > de fournir une eau constamment conforme à la réglementation en vigueur relative à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine. Les données afférentes à la qualité de l'eau sont accessibles à tout usager selon les modalités définies à l'article 5. Le Délégué doit également informer les communes, les établissements publics de coopération intercommunale et les autorités sanitaires départementales concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers. Lorsque des analyses seront nécessaires en complément des contrôles habituels, le Délégué effectuera des prélèvements aux emplacements les mieux adaptés,
- > de fournir en exploitation normale une pression dans les conduites publiques supérieure ou égale à 22 mètres de hauteur d'eau (2,2 bars), sauf dans les zones d'altitude supérieure à 100 mètres au-dessus du niveau de la mer où la pression ne pourra pas être inférieure à 10 mètres de hauteur d'eau (1 bar),
- > de faire droit à toute demande d'abonnement dans les conditions définies au présent Règlement de service, sous réserve de l'obtention des autorisations nécessaires à l'établissement du branchement,
- > d'établir les branchements sous sa propre responsabilité,
- > de satisfaire aux "12 Engagements clients" listés en annexe A du présent règlement, définissant un niveau de prestations dans les relations avec les usagers pour garantir la qualité de son service. A ce titre, le Service Clientèle du Délégué est à leur disposition,
- > d'apporter à l'usager tout conseil et information relatifs aux modalités d'application du présent Règlement de service et de ses annexes.
- > Conformément l'Article L732-1 du Code de la sécurité intérieure, le Délégué prévoit les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise selon les modalités de l'article 32bis.

Le Délégué peut procéder à la modification des conditions d'exploitation du réseau de distribution notamment de la pression. Si les conditions de desserte des abonnés doivent en être modifiées, cette modification interviendra sous réserve qu'il ait, en temps opportun et au plus tard 48 heures auparavant, averti les abonnés des conséquences desdites modifications.

Tous les agents du Délégué, chargés de l'application du Règlement de service, sont munis d'une carte professionnelle. Les agents que le Délégué a habilités pour la surveillance de la distribution de l'eau et de ses dépendances portent un signe distinctif et sont munis d'un titre attestant leur fonction. Les agents du Délégué ne peuvent recevoir des abonnés et des usagers ou de tout tiers aucune gratification, sous quelle que forme que ce soit.

### Article 3 > Obligations générales des abonnés

Les abonnés doivent se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. Ainsi, sont-ils tenus :

- > de payer les fournitures d'eau ainsi que les prestations à leur charge en vertu du présent règlement.
- > de permettre l'accès aux agents du Délégué pour les travaux d'entretien, de vérification du branchement, du dispositif de comptage et le relevé, ou le remplacement du compteur, ainsi que les autres contrôles : puits...
- > de permettre l'accès au personnel des entreprises mandatées par Est Ensemble ou son Délégué pour exécuter des travaux sur branchements, dans les conditions fixées dans le chapitre 3,
- > de ne pas porter atteinte à la partie privative du branchement située à l'intérieur de leur propriété comme précisé à l'article 14, et de signaler au plus tôt toute fuite ou désordre constaté sur la partie publique et privative du branchement,
- > de respecter les dispositions du chapitre 4, en ce qui concerne leurs installations

intérieures après compteur,

- > en cas d'incendie, il est interdit d'utiliser le branchement pour tout autre besoin, sauf cas de force majeure.
- > d'informer le Délégué de toute modification à apporter à leur dossier. Les appareils de lutte contre l'incendie ne peuvent être utilisés que pour l'usage auquel ils sont destinés, sauf exceptions prévues à l'article 10 du présent règlement.

Il est formellement interdit :

- > de conduire l'eau dans une autre propriété, sauf en cas d'incendie,
- > de pratiquer tout puisage sur le branchement avant compteur et sur le réseau public, de manœuvrer les appareils de réseau, de modifier l'installation du compteur ou d'en gêner son fonctionnement et de briser les cachetages,
- > de pratiquer tout puisage sur les appareils publics du réseau sauf autorisation particulière.
- > de manœuvrer les commandes des branchements des appareils publics de lutte contre l'incendie.

Les infractions aux dispositions du présent article, qui constituent des entraves au bon fonctionnement du service public de l'eau, exposent le contrevenant aux sanctions prévues à l'article 33.

### Article 4 > Modalités de fourniture de l'eau

La fourniture de l'eau est effectuée au moyen de branchements munis de compteurs mis à disposition par le Délégué. Les modalités d'établissement sont précisées aux articles 13 et 15.

Il n'est pas établi de branchement qui, par son diamètre et son débit, serait susceptible de perturber la distribution de l'eau des autres abonnés. Lorsque la situation de la propriété à desservir nécessite la réalisation ou la modification d'une conduite, les travaux correspondants seront financés conformément à la législation en vigueur. Les modalités techniques d'exploitation normale du réseau sont susceptibles d'entraîner des

modifications des caractéristiques de l'eau distribuée, qui doit rester en toute circonstance conforme à la réglementation.

Dans ces conditions, le Délégué ne peut être tenu responsable des conséquences éventuelles de ces modifications.

L'utilisation d'eau du réseau public sans abonnement est interdite et peut donner lieu à des poursuites judiciaires.

## Article 5 > Information

### a) Information des abonnés et usagers

Les données relatives à la qualité de l'eau, issues du contrôle réglementaire, sont accessibles à tout abonné et usager auprès :

- > du service clientèle du Délégué, (Centre Relation Clients, sites d'accueil,...),
- > du site internet [www.est-ensemble.com](http://www.est-ensemble.com), (des informations sur les caractéristiques principales de l'eau et notamment sa qualité y sont consultables),
- > de la mairie de chaque commune,
- > du Préfet du département
- > de l'ARS sur le site : <https://www.iledefrance.ars.sante.fr/eau-du-robinet-comment-sinformer-sur-sa-qualite> dans les conditions prévues par les textes en vigueur. Conformément à l'article 8 de l'arrêté modifié du 10/07/1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées, une note de synthèse annuelle sur les données relatives à la qualité des eaux distribuées est communiquée une fois par an à l'occasion d'une facturation. Tout usager peut demander auprès du Service Clientèle du Délégué toute information d'ordre général sur le Service (tarifs, barèmes, Prescriptions Techniques du Service de l'Eau ci-après désignées P.T.S.). Il peut également obtenir sur simple demande, un exemplaire de ces documents.

Le Délégué assure la gestion du fichier des abonnés, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dite loi "Informatique et Libertés"). Tout abonné a le droit de consulter gratuitement auprès du

service Clientèle du Délégué, le dossier ou la fiche contenant les informations à caractère nominatif le concernant (fichier des abonnés, factures) et d'en obtenir rectification. Il peut également obtenir, sur simple demande, un exemplaire de ces documents. Les photocopies sont facturées sur la base du tarif précisé à l'annexe G du présent règlement.

Le fichier des abonnés pourra être utilisé pour tous les travaux engagés par Est Ensemble ou le Délégué, notamment les travaux sur branchements. Lors de cette opération la clause de confidentialité sera rappelée aux entreprises attributaires des marchés de maîtrise d'œuvre et de travaux.

### b) Information des communes et des établissements publics de coopération intercommunale syndiqués

Conformément à l'article L.2224-5 du Code général des collectivités territoriales, Est Ensemble produit chaque année un rapport sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable, transmis à toutes les communes concernées.

## Article 5bis > Obligations légales et réglementaires dans le cadre de la protection des données personnelles recueillies

Est Ensemble et le Délégué s'engagent à utiliser le fichier des abonnés en conformité avec le Règlement européen sur la protection des données (RGPD) et toutes lois ou réglementations le transposant, le mettant en œuvre ou le complétant, ainsi que les règles, recommandations ou code de conduite adoptés par les Autorités chargées de la protection des données.

Conformément à la loi informatique et libertés modifiée, les abonnés disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, de portabilité, et le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL 3 place de Fontenoy TSA 80715 Paris cedex 07, pour motif légitime auprès de Veolia Eau

d'Ile-de-France en écrivant à l'adresse électronique suivante [rgpd.vedif@veolia.com](mailto:rgpd.vedif@veolia.com) ou bien à l'adresse postale : Veolia Eau d'Ile-de-France, Délégué à la Protection des Données, 28 boulevard Pesaro, 92000 Nanterre. Pour toute demande la copie d'une pièce d'identité signée sera nécessaire.

## CHAPITRE 2 ABONNEMENT

### Article 6 > Contrat d'abonnement

#### a) Souscription

Toute personne, physique ou morale, désirant être alimentée en eau et remplissant les conditions énoncées au présent règlement doit souscrire un contrat d'abonnement. Les demandes d'abonnement peuvent être formulées auprès du Service Clientèle du Délégué, par téléphone, par courrier (électro- nique ou postal), par visite au site d'accueil ou par télécopie.

Avant toute fourniture d'eau, l'utilisateur doit faire une demande d'abonnement afin que celui-ci puisse être effectif. Lors de la demande d'abonnement, un exemplaire du Règlement de service, deux exemplaires du courrier contrat ainsi que le tarif de l'eau en vigueur sont transmis au demandeur. Par la signature du courrier contrat dont il renvoie un exemplaire signé au service de l'eau, le demandeur devient abonné du service et reconnaît avoir reçu ce Règlement de service.

L'utilisateur bénéficie d'un droit de rétractation qu'il peut exercer et sans avoir à justifier d'un motif quelconque dans un délai de 14 jours francs à compter de la date de conclusion du contrat. Lorsque ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Si l'utilisateur ne renvoie pas le courrier contrat signé au service, il est considéré comme abonné du service à l'expiration du délai de rétractation et après paiement de la facture d'accès au service. Lors de la souscription d'un contrat

d'abonnement, il est facturé des frais d'accès au service dans les conditions définies à l'article 25 ainsi qu'à l'annexe G. Des annexes précisant les dispositions particulières de certains types d'abonnements sont, le cas échéant, jointes à ces contrats.

La mise en place de l'abonnement individuel en immeuble collectif donne lieu à des modalités de souscription particulières précisées dans l'article 9 et à l'annexe I.

Lors de la souscription de l'abonnement, le Délégué délivre à l'abonné toutes informations utiles (plaquette d'information notamment) sur les mesures à prendre pour assurer la protection du compteur, en particulier contre le gel et les chocs.

#### b) Titulaire

Les abonnements sont délivrés aux propriétaires, locataires ou occupants de bonne foi, ou syndicat des copropriétaires représenté par son syndic d'immeubles riverains des voies pourvues de canalisations publiques de distribution (hors feeder) et pouvant justifier de leur droit.

#### c) Unicité

Un même abonnement ne peut être souscrit pour desservir plusieurs propriétés, sauf si elles appartiennent au même propriétaire (ou propriétaires en indivision ou copropriétaires), et à la condition que ces propriétés aient des limites communes. En dehors des dispositions relatives aux abonnements individuels en immeuble collectif définies à l'article 9 et à l'annexe I, les propriétaires d'immeubles divisés en logements ou locaux sont représentés auprès du Délégué par un syndic. Le syndicat des copropriétaires de l'immeuble est responsable de l'exécution des clauses du contrat d'abonnement et du paiement des sommes dues.

#### d) Durée

Sauf dispositions contraires visées à l'article 10, l'abonnement est consenti pour une durée indéterminée à compter de la signature du courrier contrat d'abonnement ou le paiement

de la facture de souscription. Il se poursuit tant que l'abonné ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que le Délégué n'y met pas fin en vertu des cas prévus au présent règlement. Tant que l'abonné n'a pas demandé la résiliation de son abonnement, il demeure tenu de l'ensemble de ses obligations. La demande de fermeture par l'abonné, momentanée ou provisoire, de branchement ne constitue pas résiliation et ne suspend pas le contrat d'abonnement ni la facturation de la part fixe.

## Article 7 > Modifications et résiliation de l'abonnement

### a) Modifications

Le changement de type d'abonnement, à la demande de l'abonné, donne lieu à l'établissement d'un nouveau contrat. Les autres modifications donnent lieu à la mise à jour du fichier des abonnés.

### b) Résiliation de l'abonnement avec ou sans interruption de la fourniture de l'eau

Tout abonné qui désire résilier son abonnement doit en aviser par écrit le Délégué (par courrier ou par internet) au moins une semaine avant la date souhaitée.

Lorsque l'abonné demande la cessation de son abonnement et qu'un nouvel abonné est connu ou si le compteur dispose des fonctionnalités du télérelevé, le branchement reste en service. Dans les autres cas, le branchement peut être fermé et le compteur déposé.

Le délai de résiliation du contrat d'abonnement ne pourra en tout état de cause excéder un délai de 15 jours à compter de la date de présentation de la demande, conformément à l'article L. 2224-12 du Code général des collectivités territoriales.

### c) Décès

Après le décès d'un abonné, ses héritiers ou ayants droit deviennent responsables de l'abonnement.

Le Délégué doit en être informé afin de

procéder au changement d'abonné ou à la résiliation de l'abonnement. En l'absence de désignation par les héritiers ou ayants droit d'un titulaire au nom duquel un nouvel abonnement peut être établi, le Délégué a la faculté de résilier l'abonnement en cours. Par dérogation à ce qui précède, le décès d'un des conjoints n'entraîne pas la modification du contrat existant, à moins que la demande n'en soit faite expressément.

### d) Liquidation judiciaire

Le Délégué procède à la résiliation d'office de l'abonnement, à moins que dans les 15 jours ouvrables suivant le jugement prononçant la liquidation, le mandataire judiciaire ne demande par écrit le maintien de la fourniture d'eau.

## Article 8 > Abonnements ordinaires

### 8.1. Abonnements ordinaires

Les abonnements ordinaires sont consentis au tarif général présenté au chapitre 5.

### 8.2. Cas particulier des abonnements ordinaires collectifs

Des abonnements ordinaires collectifs avaient été consentis et subsistent pour des propriétés desservies par une voie dans laquelle une conduite publique ne pouvait être installée. Dans ce cas, elles sont alimentées par un branchement unique muni d'un compteur, appelé "branchement collectif". Aucun nouvel abonnement de ce type ne pourra désormais être souscrit.

Les titulaires de ces abonnements font leur affaire de la répartition entre eux des frais de toute nature résultant de l'existence de l'abonnement. De plus, ils s'engagent conjointement et solidairement à en respecter toutes les obligations et désignent nommément un mandataire parmi eux, pour les représenter auprès du Délégué.

En cas de mutation de propriété ou d'admission dans la collectivité d'un nouveau riverain, le nouveau propriétaire doit adhérer à l'abonnement.

Si une voie desservie par un branchement collectif est par la suite pourvue d'une canalisation incorporée au réseau public de distribution, l'abonnement collectif est résilié de plein droit après information préalable par le Délégué et remplacé par des abonnements individuels dont les branchements seront réalisés selon les conditions exposées à l'article 13.2.

## Article 9 > Abonnements individuels en habitat collectif

Les conditions de ces abonnements sont définies à l'annexe I du présent règlement.

## Article 10 > Abonnements pour fourniture d'eau temporaire et fourniture d'eau mobile

Deux possibilités d'abonnements temporaires peuvent être consenties, au tarif général présenté au chapitre 5, pour une durée limitée, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau :

### a) L'abonnement de chantier

Il est consenti aux entrepreneurs pour l'alimentation de leurs chantiers. Un branchement spécifique comportant un dispositif de déconnexion doit alors être réalisé à leurs frais.

Lors de sa souscription, il est demandé le versement d'une avance sur consommation, telle que fixée à l'annexe G du présent règlement.

Les modalités concernant cette avance sont précisées en annexe J.

### b) L'abonnement pour fourniture d'eau mobile

Des abonnements pour fourniture d'eau mobile peuvent être consentis, après autorisation de la Commune le cas échéant et du Délégué, aux entreprises effectuant des travaux sur la voie publique, de façon habituelle et itinérante sur une ou plusieurs communes ainsi qu'aux organisateurs de manifestations de courte durée situées sur la voie publique. L'abonné

peut alors prélever l'eau aux bouches de lavage ou appareils du réseau, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion, installé à ses frais, et qui ne doit pas rester plus de trois mois en un même point. Pour les cas exceptionnels de prélèvement sur les appareils d'incendie, le demandeur devra en outre obtenir l'autorisation des Sapeurs Pompiers ou des Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS). Ce type d'abonnement est régi par des dispositions particulières énoncées en annexe J. Lors de sa souscription, il est demandé le versement d'une avance sur consommation, telle que fixée à l'annexe G du présent règlement.

## Article 11 > Abonnements spéciaux

Certains abonnés peuvent bénéficier dans le cadre d'abonnements spéciaux, de tarifs différents du tarif général. Dans tous les cas, le Délégué est tenu de faire bénéficier des mêmes conditions les usagers placés dans une situation identique à l'égard du service.

Ces abonnements spéciaux sont les suivants :

a) Abonnements "grande consommation"  
Pour les consommations égales ou supérieures à 15 mètres cubes d'eau par jour, l'abonné peut bénéficier d'un abonnement de grande consommation.

Une simulation est préalablement réalisée par le Délégué permettant de déterminer, à consommation équivalente, les gains potentiels permis par le changement de tarif. Cette simulation est communiquée à l'abonné. Les règles de facturation de ce tarif sont détaillées à l'article 26 du Règlement de service. Les prix relatifs à ce tarif sont disponibles sur le site [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr).

### b) Abonnements de Secours incendie

Toute personne peut souscrire un abonnement de secours contre l'incendie sous réserve de sa compatibilité avec le bon fonctionnement du réseau public de distribution, à la condition

que le demandeur souscrive, ou ait déjà souscrit, un abonnement ordinaire ou de grande consommation, ou soit déjà desservi en eau potable par un branchement d'immeuble. Les prix relatifs à ce tarif, sont disponibles sur le site [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr). L'abonné ne peut utiliser le branchement d'incendie pour tout autre besoin. Certains branchements d'incendie existants ne sont pas équipés de compteurs. Pour ces installations, les dispositions suivantes s'appliquent :

- > La vanne de commande générale doit être cachetée en position de fermeture ou d'ouverture. Dans ce dernier cas, tous les appareils de puisage ou de vidange placés sur la distribution intérieure doivent être cachetés en position de fermeture.
- > Les abonnés peuvent, s'ils le désirent, faire une fois au plus par semestre une manœuvre d'essai pour s'assurer du bon fonctionnement de l'installation de lutte contre l'incendie. Le Délégué, informé de la date des essais 48 h à l'avance, assiste à l'opération, brise les cachets et les rétablit. Les frais inhérents au recachetage tels que stipulés à l'annexe G du présent règlement, sont à la charge de l'abonné.
- > L'abonné doit signaler au Délégué toute utilisation du branchement d'incendie pour quelle que cause que ce soit et toute rupture de cachetage, au plus tard dans les 24 heures après la dite utilisation ou rupture de cachetage.
- > Le non-respect de ces dispositions entraînera l'installation d'un ensemble de comptage aux frais de l'abonné, sans préjudice des dispositions de l'article 33 du Règlement de service (prise frauduleuse d'eau).
- > Toute mutation d'abonnement ou changement de diamètre ou du tracé du branchement par un abonné entraîne la mise en conformité du branchement aux frais de l'abonné, comprenant l'installation d'un ensemble de comptage et la pose d'un appareil antipollution.

En cas d'incendie, l'eau est mise à disposition gratuitement. Un justificatif peut alors être demandé par le Délégué. Ces abonnements

ne concernent pas les appareils d'incendie publics situés sur voie publique.

#### **c) Abonnements "Voirie Publique"**

Un abonnement "Voirie Publique" peut être souscrit pour les usages d'arrosage et de nettoyage sur voirie publique (bouches de lavage ou d'arrosage). Les prix relatifs à ce tarif, sont disponibles sur le site [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr).

#### **d) Abonnements "Multi habitat"**

Les immeubles d'habitation collective peuvent choisir le tarif Multihabitat présenté au chapitre 5. Préalablement à la demande d'adhésion, l'abonné (propriétaire, ou représentant légal des copropriétaires) déclare le nombre de logements desservis au Délégué.

Sur cette base, ce dernier présente une simulation comparative des tarifs, permettant à l'abonné d'opter ou non pour ce type d'abonnement. Le Délégué peut demander la liste justifiée des logements alimentés et pourra vérifier sur place.

Il est consenti un abonnement par immeuble alimenté par un branchement d'eau potable. En contrepartie du paiement d'un abonnement complémentaire par logement, l'immeuble accède pour chaque logement déclaré à la première tranche de consommation bénéficiant d'un tarif minoré.

## **CHAPITRE 3 CANALISATIONS, BRANCHEMENTS ET COMPTEURS**

### **Article 12 > Canalisations**

#### **12.1. Extension ou renforcement du réseau public**

Pour toute demande d'extension ou de renforcement de réseau, le demandeur est invité à contacter le Délégué, par ou par téléphone auprès du Centre Relation Client pour instruire son dossier.

A noter que les travaux d'extension ou de renforcement du réseau pour les ZAC, les lotissements, individualisation, et pour la défense incendie continuent de faire l'objet de dispositions réglementaires spécifiques. Leur coût est à la charge des tiers demandeurs.

#### **a) zone desservie**

Si une demande de raccordement est faite dans la zone desservie par le réseau d'eau potable, le raccordement doit être effectué.

#### **b) zone non desservie**

Si une demande de raccordement est faite en dehors de la zone desservie par le réseau, Est Ensemble peut accepter ou refuser l'extension. Si l'EPT l'accepte, il n'a pas d'obligation de le financer. Si l'EPT le refuse, la commune doit aussi refuser l'autorisation de construire.

#### **12.2. Incorporation de canalisations au réseau**

Lorsque des installations ou des conduites ont été établies par Est Ensemble ou son Délégué dans le domaine public ou en propriété privée avec la participation ou aux frais exclusifs d'un tiers, elles n'en sont pas moins du seul fait de leur mise en service, incorporées au réseau public.

Lorsque ces mêmes installations ou conduites ont été établies par un tiers dans la propriété privée, les conditions de leur incorporation au réseau public n'est acceptée qu'après mise en conformité des réseaux aux frais du propriétaire et suivant un procès-verbal de transfert après remise d'ouvrage à signer entre le propriétaire et le service d'assainissement.

Cette incorporation ne devient effective qu'après l'agrément technique du Délégué, matérialisé par un constat signé et paiement par le demandeur s'il y a lieu des frais de mise en conformité de ce réseau.

Pour les installations ou conduites établies en propriété privée, il est constitué des servitudes d'occupation du sous-sol au profit d'Est Ensemble par actes authentiques et aux frais du demandeur.

### **Article 13 > Branchements**

#### **13.1 Définition et propriété des branchements et dispositifs de comptage**

Le "branchement" désigne l'installation qui va de la prise d'eau sur la canalisation de distribution publique jusqu'au dispositif de comptage. Le descriptif, les régimes de propriété, de responsabilité, d'entretien et de surveillance sont détaillés aux schémas figurant dans l'annexe D du présent règlement.

Un deuxième branchement, à l'usage exclusif d'arrosage des jardins et espaces verts, est obligatoirement indépendant du premier branchement, et ne peut être en aucun cas raccordé aux canalisations domestiques. Conformément au CGCT, 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.



## 13.2. Conditions d'établissement des branchements

### a) Conditions d'établissement des branchements et emplacement du compteur

Les branchements ne peuvent être raccordés que sur des canalisations de distribution locale hors feeder.

Il est établi au moins un branchement pour chaque immeuble. Cette règle s'applique sauf s'il s'agit des bâtiments d'une même exploitation agricole, industrielle ou artisanale, ou des bâtiments situés sur une même propriété et ayant le même occupant.

Le Délégué détermine le diamètre du branchement et du compteur en fonction des indications fournies par le demandeur. Le tracé du branchement et l'emplacement du dispositif de comptage sont fixés en concertation avec l'abonné, de telle sorte que le tracé du branchement, établi perpendiculairement à la canalisation de distribution, soit le plus court possible.

Les branchements individuels installés doivent garantir une bonne qualité technique, sanitaire et environnementale, y compris dans les cas d'application de l'article L.332-15 du Code de l'urbanisme.

Le ou les dispositifs de comptage doivent être installés le plus près possible de la voie publique ou privée, à moins de cinq mètres de la limite de propriété, et conformément aux Prescriptions Techniques du Service,

- > dans un coffret de façade situé en limite de la voie, ou à défaut,
- > dans un regard compact isotherme installé sous le domaine public, ou à défaut,
- > dans un regard isotherme installé en limite intérieure de propriété ou à défaut,
- > dans le bâtiment à desservir.

Lorsque le compteur est placé dans un bâtiment, la partie du branchement située dans ce bâtiment, en amont du compteur, doit être visible et dégagée, afin que le Délégué puisse y avoir accès.

En cas d'abonnement individuel en habitat

collectif, les compteurs individuels en immeubles collectifs seront installés dans les parties communes lorsque la configuration technique de l'immeuble le permet. Les conditions d'installation des dispositifs de comptage sont définies en annexe I. Le compteur doit être posé de manière à permettre en tout temps un relevé aisé des consommations ainsi qu'une vérification et un entretien faciles. L'emplacement retenu et l'environnement du compteur doivent répondre aux règles précisées dans les prescriptions techniques du service.

A l'exception des cas où le compteur est placé dans un regard compact situé en domaine public, l'abonné doit veiller à assurer à tout moment l'accessibilité du compteur et le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Il doit effectuer à cet effet tout aménagement dans un délai de six mois à compter de la notification de la demande du Délégué. Dans le cas d'inaccessibilité au compteur constatée en raison de situation dangereuse par le fait de l'abonné, le Délégué est en droit de procéder à la fermeture du branchement dans les conditions prévues à l'article 33. L'abonné s'expose alors à l'installation à ses frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété.

### b) Exécution des travaux d'installation d'un branchement

Tous les travaux d'installation d'un branchement neuf sont exécutés par le Délégué aux frais du demandeur. En revanche, la mise en place du coffret, la construction du regard ainsi que la réalisation de la tranchée sous domaine privé sont réalisées par le demandeur, qui les fait exécuter par le Délégué ou le prestataire de son choix, sous réserve du respect des prescriptions techniques du service.

Les matériels et matériaux constitutifs du branchement neuf sont choisis par le Délégué parmi ceux autorisés par Est Ensemble.

Le Délégué présente au demandeur un devis ferme avec le descriptif détaillé des travaux à réaliser, établi selon les règles de financement

et les barèmes en vigueur (barème des prix publics pour le branchement, et barème des prestations accessoires pour les autres prestations relevant du domaine concurrentiel) et précise leur délai d'exécution.

Les travaux de réfection des chaussées et des trottoirs de la voie publique ou privée sont compris dans les travaux d'installation des branchements. Dans les limites de la propriété du demandeur, le Délégué assurera dans les règles de l'art, la réfection des sols éventuellement endommagés lors des travaux d'installation lorsqu'il s'agit de pelouse, ciment, matériaux enrobés classiques. La remise en état des sols et revêtements de sol particuliers, semis ou plantations restera à la charge du demandeur.

En cas de malfaçon dûment constatée, le Délégué s'engage à effectuer les travaux nécessaires de remise en état, le demandeur est en droit de faire procéder à tous constats utiles en vue de faire jouer s'il y a lieu la responsabilité du Délégué.

### c) Zones soumises à un plan de prévention des risques ou à risque de mouvement de terrain identifié dans le PLU de la commune

Dans les zones soumises à un plan de prévention des risques ou à risque de mouvement de terrain identifié dans le PLU de la commune par "affaissement/ effondrement de terrain" les branchements neufs ou renouvelés seront installés selon les règles ci-après :

- > pour les branchements de 20 mm de diamètre, l'ensemble de comptage devra être placé dans un coffret de façade installé en limite de propriété ou à défaut dans un regard compact installé sous domaine public le plus près possible de la limite de propriété,
- > pour les branchements d'un diamètre supérieur à 20 mm l'ensemble de comptage devra être placé dans un regard maçonné construit en domaine privé en limite de propriété. Dans ce cas, si une étude technique adaptée s'avère indispensable pour définir

les conditions de réalisation du branchement tenant compte du risque encouru, celle-ci sera réalisée par le Délégué et pris en charge à 50% par l'utilisateur sollicitant le branchement. Le coût forfaitaire global d'une telle étude (participation de l'utilisateur comprise) est indiqué en annexe G.

Lors d'un renouvellement de branchement, la totalité des travaux liés au déplacement de l'ensemble du comptage rendus nécessaires par l'existence d'un plan de prévention des risques ou d'un risque de mouvement de terrain identifié dans le PLU de la commune sont à la charge du Délégué.

## Article 14 > Gestion des branchements et des dispositifs de comptage

### a) Responsabilité, surveillance des branchements et des dispositifs de comptage

La surveillance des branchements est assurée dans les conditions suivantes :

- > le Délégué est responsable de la surveillance de la partie du branchement appartenant à Est Ensemble comme défini à l'article 13.1, et à l'annexe D. Il en assure la surveillance et assume les conséquences des éventuels dommages,
- > pour la partie située en domaine privé, le branchement est sous la garde et la surveillance de l'abonné. Ce dernier supporte les conséquences des dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement s'il apparaît que ceux-ci résultent d'une faute ou d'une négligence de sa part. Il devra informer sans retard le Délégué de toute anomalie constatée sur le branchement ou sur son parcours. Dans le cas des abonnements individuels en immeuble collectif, les responsabilités de surveillance sont décrites dans l'annexe D.

## **b) Entretien, réparation des branchements et des dispositifs de comptage**

Le Délégué est seul habilité à effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur l'ensemble du branchement, quelle qu'en soit leur nature. Sur les branchements en service, les frais qui en découlent sont à la charge du Délégué y compris sur la partie privative du branchement. Cependant, sont à la charge de l'abonné, selon le barème des prix publics (annexe 25 du contrat de délégation), tous les travaux de réparations qui résulteraient de sa négligence, de son imprudence ou de celle d'un tiers, le Délégué procédant à la remise en état fonctionnelle des lieux.

Pour les cas où le regard compact est installé sous la voie publique (ou la voie privée dans la zone de servitude) le Délégué est seul habilité à effectuer les travaux d'entretien et de réparation sur la partie de l'installation comprenant :

- > le regard compact sous domaine public installé le plus près possible de la limite de la propriété concernée,
- > la tuyauterie située entre le compteur et la limite extérieure de la propriété.

Dans les limites de la propriété de l'abonné ou du propriétaire de l'immeuble, le Délégué assurera dans les règles de l'art, la réfection des sols éventuellement endommagés par les travaux de réparation, lorsqu'il s'agit de pelouse, ciment, matériaux enrobés classiques. La remise en état des sols et revêtements de sol particuliers, semis ou plantations restera à la charge de l'abonné ou du propriétaire de l'immeuble.

## **c) Déplacement, modification des branchements et des dispositifs de comptage**

Si l'abonné souhaite des modifications de son branchement ou de son dispositif de comptage, elles seront réalisées à ses frais par le Délégué, selon le barème des prix publics. Ces modifications doivent être compatibles avec les conditions d'exploitation et d'entretien

du branchement.

Par ailleurs, ne sont pas à la charge de l'abonné les travaux de modification des branchements occasionnés par des changements d'alignement ou de nivellement des voies publiques ou privées, ainsi que tous autres travaux exécutés par les services de voirie ou par les différents services publics.

## **d) Remplacement des branchements**

Le Service de l'eau prend à sa charge les travaux de remplacement des branchements en matériaux périmés présentant des défauts fonctionnels, ainsi que les travaux de renouvellement des branchements. Est Ensemble prendra toutes les dispositions utiles pour procéder à ces remplacements. L'abonné ou le propriétaire de l'immeuble desservi ne pourra s'y opposer et devra faciliter l'accès au personnel des entreprises mandatées par Est Ensemble ou son Délégué pour exécuter ces travaux. L'accès au compteur et à la conduite constituant le branchement devra être totalement dégagé avant l'intervention des entreprises de travaux. Dans le cas contraire, Est Ensemble ou le Délégué se réserve le droit de différer l'opération.

Est Ensemble ou le Délégué procède à la modernisation partielle du branchement, et déplace le point de comptage en limite de propriété, après envoi d'un courrier en recommandé avec accusé de réception, sans que l'abonné puisse élever aucune contestation, dans les cas suivants :

1. En l'absence de contact ou en cas de refus d'accès,
2. Dans le cas où les aménagements intérieurs effectués par l'abonné empêchent le renouvellement à l'identique du branchement,
3. En cas de non-conformité du branchement au Règlement de service imputable à l'usager.

Dans ces cas, le surcoût des travaux engagés par le Délégué pour moderniser le branchement et le rendre conforme aux PTS (annexe 2 du contrat de DSP) ou en établir un nouveau sera à la charge de l'abonné.

**e) Remise en service des branchements existants Un ancien branchement fermé, en matériaux non périmés, peut être remis en service après vérification, remise en état éventuelle et désinfection qui seront effectuées aux frais du nouvel abonné, dans les conditions précisées dans les Prescriptions Techniques du Service.**

## **f) Désaffectation des branchements en matériaux périmés**

Les branchements en matériaux périmés dont l'abonnement est résilié sont définitivement désaffectés et ne peuvent plus être remis en service. En cas de nouvelle demande d'abonnement, un nouveau branchement doit être réalisé aux frais du Délégué. Les branchements résiliés, en matériaux périmés et détachés de la canalisation d'eau en service, notamment lorsque la canalisation aura été renouvelée, ne seront pas remis en service.

## **Article 15 > Compteurs : relevé, entretien**

Le compteur, de classe C et de modèle approuvé par les services de l'Etat chargés de la métrologie, sera choisi et mis à disposition par le Délégué, en fonction de la demande de consommation, déclarée par l'abonné, conformément aux prescriptions réglementaires relatives aux instruments de mesure et à l'annexe E.

Toutes facilités doivent être accordées au Délégué pour permettre l'accès au compteur. En toutes hypothèses, l'abonné ne peut refuser l'accès au compteur qui doit pouvoir être contrôlé et remplacé par les agents du Délégué.

## **a) Relevé**

Le Délégué met en œuvre le télérelevé de l'ensemble des compteurs, et procède dès lors à la facturation sur consommation réelle. Pour ce faire, les compteurs sont systématiquement équipés d'un dispositif permettant le relevé à distance par le biais du système de télérelevé.

Dans l'attente de la mise en place du télérelevé, pour les abonnements ordinaires, l'abonné peut effectuer un relevé visuel de sa consommation et communiquer l'index via l'espace clients, par mail, par courrier ou par téléphone auprès du Centre Relation Client. Ces relevés par l'abonné complètent les relevés du service ; ils ne se substituent pas au passage d'un agent. Le Délégué s'assure qu'un index réel de consommation de moins d'un an est en permanence disponible pour le calcul de la facturation de l'abonné ; si besoin en allant effectuer sans frais un relevé d'index du compteur.

L'abonné contrôler lui-même la consommation indiquée au compteur :

- > soit par lecture directe de l'index de son compteur,
- > soit, si son compteur est équipé du dispositif technique adapté, dans son espace client (site internet du service).

Le relevé annuel qui sert à établir la facture est mentionné dans la facture d'eau.

Pour les autres abonnements, le relevé est effectué dans les conditions spécifiques prévues à leur contrat.

Ces relevés périodiques n'excluent pas la possibilité de procéder à des relevés ponctuels. Le compteur

est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre celui-ci et le dispositif de relevé à distance. Lorsque le compteur est installé dans un regard compact situé en domaine public, la responsabilité de l'abonné ne sera pas recherchée en cas de non accès au compteur.

Lorsque l'abonné bénéficie du télérelevé, il peut demander le déplacement d'un agent du Délégué pour un relevé visuel sans frais, dans la limite d'un relevé tous les 3 ans.

En cas de refus de l'abonné d'une installation ou de la maintenance d'un compteur équipé du dispositif de télérelevé, le Délégué effectue une fois tous les deux ans, un relevé visuel du compteur, après prise de rendez-vous avec

l'abonné. Ce relevé sera facturé conformément au barème décrit en annexe G du règlement de service.

En cas d'absence au rendez-vous fixé avec l'abonné seront ajoutés aux frais de déplacement d'agent des frais de gestion d'absence au rendez-vous, conformément au barème décrit en annexe G du règlement S'il le souhaite, l'abonné peut effectuer un relevé visuel du compteur par internet, par mail, par courrier ou par téléphone auprès du Centre Relation Client. Ces relevés par l'abonné complètent les relevés du service ; ils ne se substituent pas au passage d'un agent. Le Délégué prévient les abonnés en cas de détection d'une surconsommation pouvant être liée à une fuite, par tout moyen à sa disposition sans délai et au plus tard à l'émission de la facture.

Lorsque l'abonné bénéficie du télérelevé, il peut disposer, grâce à un accès aux services Téléo + listés en annexe B, d'une alerte par mail ou par sms en cas de détection d'une surconsommation, dont il aura lui-même défini le seuil.

### **b) Contrôle**

Conformément à l'arrêté du 6 mars 2007 (JO du 23 mars 2007) qui a précisé les obligations de contrôle des compteurs d'eau froide en service, la vérification périodique de tous ces compteurs est obligatoire sauf ceux utilisés uniquement pour la défense incendie.

En cas d'impossibilité d'accès au compteur par les agents du Délégué, ce dernier est en droit d'en exiger l'accès, en convenant d'un rendez-vous. En cas d'absence de l'abonné au rendez-vous fixé, les frais de déplacement et de gestion d'absence sont alors à sa charge conformément au barème en vigueur. Après deux rendez-vous non honorés par l'abonné, ou refusés, ce dernier s'expose alors à l'installation à ses frais d'un dispositif de comptage en limite de propriété, après information par courrier recommandé avec accusé réception des conséquences de ses refus.

### **c) Entretien et remplacement des compteurs et des dispositifs de relevé à distance**

Le Délégué prend à sa charge l'entretien et la réparation ou le remplacement des compteurs et des dispositifs de relevé à distance. Toutefois, l'abonné supportera les conséquences des dégradations résultant de sa négligence, de son imprudence, ou de sa volonté délibérée, ou de celles de ses ayants droit ou d'un tiers.

En cas d'indisponibilité prolongée du relevé à distance ne permettant pas d'avoir à disposition un index réel de moins d'un an, le compteur sera relevé visuellement par le Délégué une fois par an et à ses frais.

Dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif, cette responsabilité est imputée à l'abonné collectif si le dispositif de comptage de l'abonné individuel est situé dans les parties communes de l'immeuble, dans le cas contraire à l'abonné individuel.

En cas d'absence client répétées aux rendez-vous fixés pour la maintenance du compteur ou du module (pour son entretien ou sa réparation), de son remplacement, ces absences peuvent donner lieu à facturation (frais de déplacement d'agent et frais de gestion d'absence au rendez-vous) prévues à l'annexe G.

Si ces absences rendent impossible le bon fonctionnement du relevé d'index à distance, le Délégué effectuera une fois tous les deux ans, un relevé visuel du compteur après prise de rendez-vous avec l'abonné. Ce relevé sera facturé comme un déplacement d'agent, conformément au barème décrit en annexe G du règlement de service.

S'il le souhaite, l'abonné peut effectuer un relevé visuel du compteur et communiquer l'index relevé par internet via l'espace clients, par mail, par courrier ou par téléphone auprès du Centre Relation Client. Ces relevés par l'abonné complètent les relevés du service ; ils ne peuvent se substituer au passage d'un agent.

Dans le cas spécifique des abonnements individualisés, en l'absence de maintien en

condition opérationnelle des dispositifs permettant le bon fonctionnement du télérelevé (par exemple, la prise électrique alimentant le concentrateur) ou l'absence d'accès aux compteurs individualisés (ne permettant pas leur maintenance) signifié via l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception, le Délégué peut dénoncer la convention d'individualisation et rebasculer vers le relevé et la facturation des volumes du seul compteur général. Cette dénonciation interviendra après un délai minimum d'un mois suite à deux rendez-vous non honorés ou refusés par l'abonné et information par courrier recommandé avec accusé de réception à l'abonné et au syndic des conséquences de ces refus, et par courrier simple ou par mail à tous les abonnés de la copropriété concernée.

Dans le cadre du remplacement du compteur, le relevé de l'index est réalisé de façon contradictoire entre l'abonné (ou son représentant) et le service de l'eau ; la signature par l'abonné ou son représentant d'un document indiquant l'index de dépose de l'appareil vaut reconnaissance des informations figurant sur ce document. En complément, le service de l'eau réalise une photo du compteur déposé, permettant de visualiser son numéro et son index.

### **d) Changement du diamètre du compteur**

Le diamètre du compteur est choisi par le Délégué à partir des indications fournies par les abonnés sur leur consommation et en accord avec eux, de façon à ce que les débits d'utilisation du compteur soient toujours compris entre le débit minimal et le débit maximal prescrits, selon le diamètre, par les Services de l'Etat chargés de la métrologie (annexe E).

Lorsqu'il est constaté que le régime d'utilisation du compteur n'est pas conforme à ces conditions, du fait d'indications erronées de la part de l'abonné, ou du fait de modifications notables de sa consommation intervenant en cours d'abonnement, et après avoir

entendu l'abonné, le Délégué peut exiger le remplacement du compteur par un compteur de diamètre mieux adapté.

Les frais de dépose du compteur à remplacer, de pose du nouveau compteur, ainsi que tous les frais de transport, sont à la charge de l'abonné. Réciproquement, les frais inhérents au remplacement sont imputables au Délégué, s'il s'avère un dimensionnement insatisfaisant du compteur en fonction des données initiales.

### **e) Cachetages**

Les cachetages ne peuvent être rompus que par les agents du Délégué. Pour toutes les autres ruptures, les frais inhérents au recachetage, tels que stipulés à l'annexe G du présent règlement, sont à la charge de l'abonné.

### **f) Gel des compteurs**

Le Délégué doit informer chaque abonné, par la remise d'un document écrit, des conditions de protection à mettre en œuvre contre le gel de compteur. Les frais d'intervention et de réparation motivés par le gel sont supportés :

- > à 100% par l'abonné en cas de non respect des consignes de protection contre le gel données par le Délégué,
- > à 100% par le Délégué lorsque le compteur est installé dans un regard ou coffret réputé anti-gel,
- > à 100% par le Délégué lorsque le compteur est installé dans un regard compact sous domaine public.
- > En cas de froid exceptionnel, lorsque le dispositif de comptage est situé chez l'abonné, 50% par l'abonné et 50% par le Délégué.

Un cas de froid exceptionnel correspond à des températures inférieures à -5° C pendant une période continue de trois jours minimum (mesure Météo France Paris Montsouris).

### **Article 16 > Vérification des compteurs et des modules de télérelevé**

L'abonné peut demander la vérification du compteur ou du dispositif de télérelevé par

les services du Délégitaire. L'abonné peut également demander que la vérification de son compteur soit effectuée sur un banc agréé et selon les procédures des services de l'Etat chargés de la métrologie. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation en vigueur.

Les frais inhérents à ces opérations sont à la charge de l'abonné si l'appareil est reconnu fonctionner de façon exacte; dans l'hypothèse contraire, ils incombent au Délégitaire.

Dans tous les cas, les compteurs ou modules de télérelevé présentant une défektivité quelconque sont remplacés. Le Délégitaire peut également faire vérifier à ses frais le bon fonctionnement des appareils de comptage.

Dans le cas de fonctionnement défektivieux du compteur ou d'un composant du dispositif de télérelevé, la facturation de la consommation sera, s'il y a lieu, rectifiée dans les conditions prévues à l'article 26.

## CHAPITRE 4 INSTALLATIONS INTÉRIEURES

### Article 17 > Définition des installations intérieures dont la responsabilité n'incombe pas au Délégitaire

Conformément aux schémas de l'annexe D, les installations intérieures des abonnés comprennent :

- > toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés au-delà du compteur y compris le joint aval du compteur, le clapet anti-retour depuis le 1er juillet 1991, s'il est apparent et le robinet situé en aval du compteur jusqu'aux différents points de puisage, exceptés les dispositifs de comptage individuels dans le cas d'abonnements individuels en immeuble collectif,
- > les appareils reliés à ces canalisations.

### Article 18 > Règles générales

#### 18.1 Règles générales

Tous les travaux d'établissement et d'entretien des installations intérieures sont effectués conformément à la réglementation et aux normes en vigueur selon les modalités choisies par les abonnés ou par les propriétaires d'immeubles à leurs frais.

Les réseaux intérieurs doivent être conformes à tout moment aux prescriptions de la réglementation sanitaire en vigueur.

L'abonné doit signaler au Délégitaire toute situation sur sa distribution intérieure qui pourrait avoir une incidence sur le fonctionnement du réseau public et la qualité de l'eau distribuée. En particulier, ses installations intérieures ne doivent pas induire des vitesses excessives de l'eau dans les canalisations ni provoquer des chutes ou des augmentations de pression dommageables tant pour le réseau public que pour les autres usagers. Il appartient

à l'abonné de prendre les dispositions pour protéger son réseau intérieur vis-à-vis de la pression du réseau public. Le Délégitaire communiquera à tout abonné qui en fait la demande le niveau de pression estimé au niveau de son branchement.

Chaque abonné, et en particulier tout nouvel utilisateur d'un branchement, doit déclarer les usages qu'il fait ou compte faire de son eau et, le cas échéant, les protections mises en place contre les retours d'eau provenant du réseau intérieur.

L'abonné doit également signaler toutes modifications des usages de l'eau susceptibles de remettre en cause l'organisation des protections anti-retour existantes.

Préalablement à la mise en service d'un branchement, l'abonné doit pouvoir présenter :

- > un certificat de conformité technique délivré par un organisme qualifié en la matière, attestant du respect des règles de l'art et sanitaires des installations intérieures,
- > un certificat mentionnant les résultats des analyses effectuées par un laboratoire accrédité, après désinfection du réseau privatif, attestant de la conformité sanitaire de l'installation.

En cas d'interruption de la fourniture de l'eau, chaque abonné doit s'assurer de l'étanchéité de ses installations intérieures, notamment par le maintien des robinets de puisage en position de fermeture pour éviter toute inondation lors de la remise en service de l'eau. Il doit de même prendre toutes précautions pour éviter toute détérioration d'appareils et en particulier ceux dont le fonctionnement normal nécessite une alimentation d'eau continue.

Le réseau intérieur raccordé sur le branchement de secours contre l'incendie ne doit comporter aucune autre prise que celle des appareils ou robinets nécessaires au puisage de l'eau destinée à combattre les incendies, effectuer les essais ou opérer la vidange du réseau intérieur. Toute possibilité d'intercommunication entre ces installations spéciales de défense et le

réseau de distribution intérieur utilisé pour l'alimentation générale est formellement prohibée.

### 18.2. Contrôle des installations intérieures en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné

La législation en vigueur fixe l'obligation pour chaque particulier qui utilise ou souhaite réaliser un ouvrage de prélèvement d'eau souterraine ou utiliser un dispositif de récupération d'eau de pluie à des fins domestiques, de déclarer cet ouvrage ou ce dispositif auprès de la mairie. Tout abonné dans cette situation doit se signaler auprès du Délégitaire.

Conformément à l'article L. 2224-12 du CGCT en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, les agents du Délégitaire pourront accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvements, puits, forages. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné. L'abonné est tenu de laisser l'accès de sa propriété aux agents chargés du contrôle dans les conditions prévues ci-dessous. En cas de risques de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, le Délégitaire enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, le service peut procéder à la fermeture du branchement en eau.

#### a) Contenu du contrôle

Conformément aux articles R. 2224-22-3 et R. 2224-22 du CGCT, il comprend notamment :

#### I. Concernant les dispositifs de prélèvement :

##### 1° Concernant les puits ou forages :

- > l'examen visuel des parties apparentes des ouvrages de prélèvement, puits ou forages 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 ;
- > les usages de l'eau visibles ou déclarés par l'utilisateur, 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 ;
- > 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 d'eau à l'intérieur des bâtiments.

## 2° Concernant les OUVRAGES de récupération d'eau de pluie :

L'examen visuel du système de récupération d'eau de pluie 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'utilisateur, 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 :
- > le repérage des canalisations de distribution 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 ;
- > la présence d'une plaque de signalisation à proximité de tout robinet de soutirage d'eau de pluie, comportant la mention "eau non potable" et un pictogramme explicite.

## II. Le contrôle des installations privées de distribution d'eau issue de prélèvement, puits ou forages et de récupération d'eau de pluie :

### 1° Concernant les installations PRIVATIVES de distribution d'eau issue de PRELEVEMENT, puits ou forages :

Le Délégué vérifie l'absence de points de connexion entre les réseaux d'eau de qualité différente.

Dans le cas contraire, il vérifie que le(s) point(s) de connexion est (sont) muni(s) d'un dispositif de protection accessible permettant d'éviter toute contamination du réseau public de distribution d'eau potable.

### 2° Concernant les installations PRIVATIVES de distribution d'eau issue de récupération d'eau de pluie : Le Délégué VERIFIE :

- > l'absence de raccordement temporaire ou permanent du réseau d'eau de pluie avec le réseau public de distribution d'eau potable ;
- > l'existence d'un système de déconnexion par surverse totale en cas d'appoint en eau du système de distribution d'eau de pluie depuis le réseau public de distribution d'eau potable.

### b) Modalités de ce contrôle

Le service chargé du contrôle informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci. Sont seuls autorisés à procéder au contrôle des agents nommément désignés par le Délégué. Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. Le Délégué notifie à l'abonné le rapport de visite. Suite au contrôle visuel de son installation privée par le Délégué, l'abonné ne pourra élever aucune réclamation du fait de ce contrôle lors d'une fuite ultérieure sur son installation.

### c) Rapport de visite

Le rapport de visite précisera :

- > La date et le lieu du contrôle,
- > Le nom de l'agent mandaté pour le contrôle,

- > Le nom de l'abonné ou de son représentant,
- > Le constat des éléments observés pour chaque point de contrôle, complété par des photos à charge de preuve,
- > Les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé pour le contrôle des installations privées.

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 à prendre par l'abonné dans un délai déterminé. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le service peut organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet, à la fermeture du branchement d'eau potable.

### d) Tarif du contrôle

Chaque visite de contrôle est facturée selon le prix stipulé à l'annexe G du présent règlement.

### e) Périodicité de ce contrôle

Un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années, hors cas prévus au point c) Rapport de visite.

### 18.3. Réseaux d'arrosage implantés sous voie publique

Les réseaux d'arrosage sont des réseaux privés. Les réseaux d'arrosage implantés sous voie publique devront respecter les règles d'installation suivantes :

- > Les réseaux devront être clairement identifiables, et pouvoir être distingués facilement du réseau d'eau de distribution publique, notamment lors de l'ouverture de tranchées, par exemple par l'utilisation de matériaux colorés spécifiquement et de grillages avertisseurs de couleur spécifique. Les matériaux réservés à l'eau potable (PEHD bande bleue) ne devront pas être utilisés.

Ces réseaux ne devront pas avoir de diamètre nominal supérieur à 60 mm. Pour chaque branchement au réseau public, le linéaire de réseau d'arrosage implanté sous voie publique ne devra pas dépasser 600 m.

- > Ces réseaux devront être implantés à une distance d'au moins 40 cm du réseau d'eau de distribution publique. Les croisements se feront de préférence perpendiculairement et à 20 cm minimum. En aucun cas, ces réseaux ne devront être implantés longitudinalement à l'aplomb du réseau d'eau de distribution publique.
- > Ces réseaux devront être implantés de préférence sous trottoir ou terre-plein ; les traversées de chaussée devront être le plus possible évitées et, en cas d'impossibilité, elles devront se faire obligatoirement sous fourreau. Un plan de récolement sera remis au Délégué pour chaque réseau d'arrosage implanté sous voie publique. Lors de l'étude d'un nouveau réseau d'arrosage, le plan projet sera soumis au Délégué pour approbation.

### Article 19 > Protections anti-retour

Conformément à la réglementation sanitaire, les réseaux intérieurs ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, occasionner lors de phénomènes de retour d'eau, la pollution du réseau public d'eau potable.

Tous les branchements doivent comporter un dispositif anti-retour.

Pour garantir la conformité à la réglementation sanitaire, le Délégué peut prescrire, immédiatement en aval du branchement, l'installation aux frais de l'abonné et par l'entrepreneur de son choix, d'un dispositif anti-retour adapté aux usages et aux risques associés de l'immeuble concerné (ensemble de déconnexion...). Des frais de contrôle de conformité de l'installation avant sa mise en service seront facturés selon le barème en vigueur. La surveillance du fonctionnement de ce dispositif anti-retour incombe à l'abonné. Il doit en faire assurer, conformément à la

réglementation, la vérification et l'entretien régulier, et en produire, sur simple demande du Délégué, le certificat de contrôle.

### Article 20 > Surpresseurs

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

### Article 21 > Appareils interdits

En dehors des cas visés à l'article 18 c) II 1°, tous dispositifs mis en place sur des installations intérieures, même avec robinets fermés, pouvant servir à mettre en communication les canalisations d'eau provenant de la distribution publique avec des canalisations particulières contenant des eaux d'origine différente (eaux de pluie, de rivière, de nappes souterraines, etc.) ou des eaux usées sont rigoureusement interdits.

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

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

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

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

En raison de l'utilisation de matériaux isolants constitutifs des branchements, il est interdit d'utiliser les canalisations d'eau pour la mise à la terre des appareils électriques. L'abonné sera responsable des dommages et conséquences de l'existence de cette mise à la terre. La suppression de tous dispositifs interdits est exécutée sans délai, aux frais de l'abonné, dans les conditions indiquées ci-dessus sans préjudice des dispositions de l'article 33. En cas d'inexécution, le Délégué se réserve le droit de suspendre le service de l'eau.

### Article 22 > Compteurs divisionnaires

Le Délégué n'est tenu d'assurer ni la pose, ni le relevé, ni l'entretien des compteurs divisionnaires, ni la facturation individuelle de la consommation enregistrée par ces appareils.

## CHAPITRE 5 TARIFS

### Article 23 > Fixation des tarifs

Les tarifs sont fixés par Est Ensemble et évoluent par application des formules exposées à l'annexe F du présent règlement, à l'exception des taxes et redevances collectées via la facture pour le compte de divers organismes compétents qui en fixent eux-mêmes le taux ou le montant.

Ces tarifs sont fixés au premier jour de chaque trimestre civil.

Le tarif applicable à l'abonné lui est communiqué lors de la souscription de son

abonnement et sur simple demande auprès du Service Clientèle du Délégué.

L'ensemble des tarifs et barèmes est tenu à la disposition du public auprès du Service Clientèle du Délégué. Les tarifs actualisés sont disponibles sur le site internet d'Est Ensemble.

### Article 24 > Tarif de vente de l'eau

Les tarifs de l'eau sont consultables sur le site internet d'Est-Ensemble [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr)

#### Autres tarifs

Tarif des abonnements pour fourniture d'eau temporaire et abonnements pour fourniture d'eau mobile

Ces abonnements sont facturés au tarif général.

Tarif des abonnements de secours incendie

Le tarif des abonnements de secours incendie comporte :

- > pour les équipements équipés de compteur :
  - un abonnement, contribution aux frais fixes du service,
  - et un prix au m<sup>3</sup> consommé, comprenant une part perçue par le Délégué et une part destinée à Est Ensemble ;
- > pour les équipements non équipés de compteur, un abonnement fonction du diamètre du branchement.

#### Tarif "Voirie publique"

Le tarif des abonnements "Voirie publique" comporte :

- > un abonnement, contribution aux frais fixes du service,
- > et un prix au m<sup>3</sup> consommé, fonction des tranches de consommation, comprenant une part perçue par le Délégué et une part destinée à Est Ensemble.

Pour les équipements non dotés de compteur, la consommation est établie par évaluation, en fonction de l'utilisation prévue par l'abonné, en accord avec le Délégué, à partir des fréquences et durées d'ouverture mentionnées sur le contrat d'abonnement ou selon les modalités de fonctionnement indiquées

trimestriellement par l'abonné. Pour les bouches de lavage, l'évaluation du débit ne peut être inférieure à 5 mètres cubes par demi-heure d'ouverture.

#### Tarif "Multi habitat"

Ce tarif optionnel permet l'application du tarif minoré de la première tranche de consommation pour chaque logement déclaré en contrepartie du paiement d'un abonnement complémentaire par logement égal à l'abonnement dû pour un compteur de diamètre 15 mm.

### Article 25 > Frais d'accès au service

La souscription d'un nouvel abonnement (branche- ment neuf, y compris dans le cas d'abandon de branchement collectif, reprise après résiliation avec ou sans fermeture du branchement) donne lieu à la facturation de frais d'accès au service, sauf dans les cas suivants :

- > après le décès d'un abonné, uniquement si le nouveau titulaire désigné occupait antérieurement l'habitation concernée,
- > après un changement de type d'abonnement (abonnement ordinaire devenant abonnement grande consommation ou l'inverse),
- > après un changement des caractéristiques du dispositif de comptage, remplacement d'un compteur en propriété par un compteur mis à disposition par le Délégué ou changement de diamètre du compteur.

Ces frais d'accès au service, représentatifs des coûts liés à la souscription de l'abonnement, sont appliqués selon le barème fixé dans la délibération relative aux tarifs de l'eau potable accessibles sur [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr)

## CHAPITRE 6

# FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

### Article 26 > Facturation de la fourniture de l'eau

#### a) Aux tarifs général, voirie publique, incendie

La facturation est établie trimestriellement, sur la base des consommations réelles, et en fonction du relevé des compteurs selon les conditions de l'article 15.

A défaut, elle peut être réalisée par estimation lorsque l'index d'un compteur n'a pas été relevé. Cette estimation est calculée d'après une moyenne journalière significative c'est-à-dire : établie, en dehors d'anomalie connue, à partir des consommations antérieures réellement constatées à la même période de l'année précédente. Elle tient compte de toutes les informations disponibles sur la consommation de l'abonné, notamment des relevés effectués et transmis par les abonnés eux-mêmes dans le cadre d'autorelevés ou dans le cadre des indications fournies lors d'un nouvel abonnement.

Pour les abonnés ayant choisi le paiement mensuel, un plan de mensualisation est proposé par le service. Ce plan est calculé pour une période d'un an, soit à partir de la consommation passée, soit sur la base d'un forfait mensuel prenant en compte le nombre de consommateurs selon qu'il existe ou pas un historique de la consommation.

Dix mensualités égales sont prélevées conformément au plan et une facture unique, de régularisation, est adressée annuellement. Celle-ci comporte le nouveau plan de mensualisation pour l'année suivante.

Si le client a trop payé, à partir de 10 €, le montant est automatiquement remboursé par virement. Si la facture présente un solde débiteur, celui-ci est prélevé en une ou deux mensualités selon que ce solde dépasse ou pas le montant d'une mensualité.

La facturation est à terme échu, sauf pour la contribution à la part fixe.

En cas d'écart entre un index télérelevé (figurant sur la facture) et l'index pouvant être relevé visuellement directement sur le compteur, ce dernier fait foi et prévaut sur l'index télérelevé.

En cas de fonctionnement intermittent, de défaillance ou de dépose du compteur, la consommation, pour la période comprise entre le dernier relevé d'un index valable et la remise en état ou le remplacement de l'appareil, est estimée, sauf éléments différents dûment justifiés apportés par l'abonné, suivant le même mode de calcul que décrit précédemment.

Est considéré comme valable, un index indiqué par un compteur enregistrant normalement la consommation.

Lorsqu'il est constaté que les bases utilisées pour l'estimation sont mal adaptées, le compte pourra être révisé et donner lieu à régularisation. La moyenne journalière de consommation mesurée après la repose d'un compteur, et les éléments éventuels dûment justifiés apportés par l'abonné, seront alors pris en considération.

Au cas où la vérification du compteur, effectuée dans les conditions fixées à l'article 16, ferait ressortir que le compteur enregistre des quantités supérieures à celles qui sont effectivement débitées, le volume enregistré sera minoré du pourcentage d'erreur constaté pour rétablir à son niveau exact les quantités d'eau fournies depuis la date du dernier index relevé.

#### b) Au tarif "Grande Consommation"

Les abonnements au tarif "Grande consommation" font l'objet d'une facturation trimestrielle d'avance, sur la base d'une consommation égale au produit de la moyenne journalière de consommation de l'année précédente par le nombre de jours du trimestre civil.

Une cinquième facture de régularisation est envoyée en début d'année suivante pour tenir compte de l'écart entre la consommation facturée et la consommation réelle.

En fonctionnement normal du télérelevé, chaque facturation correspond aux consommations réellement enregistrées par le compteur sur le trimestre écoulé.

Pour les nouveaux abonnés, les premières facturations seront basées sur une estimation du volume jusqu'au premier relevé.

### Article 27 > Redevances et taxes réglementaires

Le Délégué est chargé de collecter conformément à la loi, pour le compte de l'Etat ou de collectivités ou d'organismes publics, diverses redevances et taxes additionnelles au prix de l'eau dont le montant est fixé par eux et dont l'assiette est en principe le volume d'eau consommé.

Il s'agit, à la date de mise en application du présent règlement :

#### a) pour les taxes et redevances :

- > La redevance pour prélèvement sur la ressource en eau de l'Agence de l'eau Seine Normandie
- > La redevance de pollution de l'eau d'origine domestique de l'Agence de l'eau Seine Normandie
- > La redevance de modernisation réseaux de collecte de l'Agence de l'eau Seine Normandie
- > La taxe "Voies Navigables de France"
- > La redevance de soutien d'étiage due à

l'Etablissement Public Territorial de Bassin Seine Grands Lacs

et le cas échéant :

- > La redevance pour obstacle sur cours d'eau de l'Agence de l'eau Seine Normandie
- > La redevance pour stockage d'eau en période d'étiage de l'Agence de l'eau Seine Normandie

#### b) pour l'assainissement :

Selon l'organisation de la collecte et du traitement peuvent être perçues :

- > la redevance intercommunale,
- > la redevance départementale,
- > la redevance interdépartementale,
- > la redevance fermière

Selon les modes de reversement décidés par les collectivités concernées.

En outre, certains éléments de la facture sont assujettis à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

### Article 28 > Paiement des factures d'eau

Les factures sont adressées par voie postale ou par voie d'internet (e-facturation uniquement sur demande des usagers, les usagers seront avertis par un courriel de l'arrivée de la facture et auront un accès permanent à leurs factures via leur Espace Client, ces dernières restant consultables, téléchargeables et imprimables 24h/24 pendant 3 ans).

Elles doivent être réglées dans le délai indiqué sur la facture, et selon le choix de l'abonné : par prélèvement automatique, carte bancaire via le site Internet client ou via le serveur vocal interactif, par T.I.P. (Titre Interbancaire de Paiement), par chèque.

Par ailleurs, des services de paiements par TIP- espèces et par mandat de versement sur compte sont également disponibles à la Poste pour le déposant, selon les tarifs de la Poste en vigueur. A défaut de règlement dans le délai indiqué sur la facture, une lettre de relance, précisant une nouvelle échéance de règlement, est adressée à l'abonné dans les délais prévus à l'article 33. A défaut de

règlement dans ce nouveau délai, la facture est majorée d'une pénalité. Dans ce cadre, le montant dû par l'usager est majoré de la pénalité fixée à l'annexe G. Pour les abonnés titulaires d'un contrat d'abonnement dans le cadre d'une activité professionnelle, il pourra être fait application d'un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal. Cette majoration ainsi due en cas de retard de paiement n'est pas applicable aux abonnés bénéficiant d'une aide au règlement de la facture, notamment par le Fonds de Solidarité Logement ou par l'aide Eau Solidaire.

Le Délégué propose à tous les abonnés un système de paiement mensuel de factures par prélèvement automatique. Il n'est pas appliqué d'escompte en cas de paiement anticipé. Par ailleurs, un service de paiement en espèces par TIP-espèce ou mandat compte est également disponible à la Poste pour le déposant selon les tarifs de la Poste en vigueur.

En cas de non-paiement, les dispositions des articles 30 et 33 sont appliquées.

### Article 29 > Paiement des travaux de branchement

Les travaux d'installation, de réparation ou de modification de branchement donnent lieu au paiement de leur prix par le demandeur, dans les conditions du devis établi par le Délégué, sur la base du barème des prix publics, à la réception desdits travaux sous réserve des dispositions de l'articles 30 et 33.

### Article 30 > Difficultés de paiement

Dans tous les cas, les abonnés placés dans une situation identique se verront accorder les mêmes facilités.

#### a) Factures d'eau

Les difficultés de paiement liées à des situations de pauvreté et de précarité des abonnés sont traitées dans le cadre des textes en vigueur et

notamment le Code de l'action sociale et des familles.

Les abonnés éprouvant des difficultés particulières de paiement du fait d'une situation de pauvreté et de précarité doivent en informer le Délégué avant l'expiration de la date limite de paiement mentionnée sur la facture. Des délais de paiement peuvent leur être accordés. Conformément au décret n° 2008-780 du 13 août 2008, le Délégué dispose d'une cellule "Eau Solidaire", qui est le correspondant "solidarité- précarité" pour les abonnés en difficulté de paiement, et peut être contactée par les usagers en difficultés via le Centre Relation Client.

Conformément au dispositif mis en place par l'article 65 de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, du fonds de solidarité logement (FSL) dont la compétence relève entièrement de celle des départements, ce dernier peut accorder des aides financières (sous forme de cautionnement, prêts, avances remboursables, garanties ou subventions) aux personnes ou familles éprouvant des difficultés à payer les dépenses relatives à leurs factures d'eau. Le Délégué oriente les abonnés concernés vers les services sociaux compétents pour examiner leur situation. Cette aide constitue un des volets de la mise en œuvre du droit au logement défini par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990.

Une aide financière d'urgence peut également être mise en place pour les abonnés qui en font la demande auprès du CCAS/CIAS de leur commune, sous réserve que ce dernier ait signé la convention de mise en place du dispositif avec le Délégué. Dans ce cas, le CCAS/CIAS peut décider, en fonction de la situation de l'abonné, de lui accorder une aide adaptée. Les coordonnées des CCAS sont disponibles :  
> à l'adresse : <https://annuaire.action-sociale.org/>  
Des actions d'information et de pédagogie pour un bon usage de l'eau peuvent être parallèlement mises en œuvre par le Délégué.

#### b) Factures de travaux

Les abonnés pour lesquels le paiement de travaux, en une seule fois, excéderait leurs capacités financières, peuvent être autorisés, sur demande motivée, à s'en acquitter en plusieurs mensualités successives ne pouvant excéder en tout état de cause le nombre de douze. Toute situation de difficulté exceptionnelle fera l'objet d'un examen particulier par le Délégué. Le premier paiement doit intervenir au plus tard à la réception des travaux.

#### c) En cas de fuite après compteur

En cas de constatation d'une d'augmentation anormale de consommation, pouvant être liée à une fuite, le Délégué prévient l'abonné par tout moyen, au plus tard lors de l'envoi de la facture, que cet abonné dispose du télérelevé ou non. Cette information précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écèlement de la facture.

La consommation de l'abonné est jugée "anormale" si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé dans le même local d'habitation pendant une période équivalente au cours des 3 années précédentes ou à défaut le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour rechercher et réparer la fuite éventuelle, en tout état de cause dans un délai d'un mois après l'alerte fournie par le Délégué, afin de bénéficier de la remise suite à fuite définie ci-dessous. La remise sera établie suivant les dispositions prévues au décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur qui pose le principe général d'écèlement des factures d'eau en cas de consommation anormale, lorsqu'un abonné au service peut prouver que cette

surconsommation est due à une fuite sur les canalisations situées après le compteur d'eau. Cette disposition s'applique uniquement pour les compteurs qui alimentent des locaux d'habitation.

Le texte s'applique aux fuites sur canalisation d'eau potable après compteur ; seules celles-ci sont éligibles. Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage ne sont pas concernées. Pour bénéficier du dispositif d'écèlement de sa facture, l'abonné doit produire une attestation d'une entreprise de plomberie, dans un délai d'un mois après avoir été informé de sa consommation anormale par le Délégué. Les justificatifs d'une réparation opérée par ses soins ne sont pas recevables. Le service d'eau peut procéder à tout contrôle sur place, pour vérification.

Si l'abonné a dûment produit l'attestation évoquée ci-dessus, il ne sera facturé que du double de sa consommation moyenne.

Lorsque l'abonné bénéficie du télérelevé, il peut disposer, grâce à un accès aux services Téléo + listés en annexe B, d'une alerte par mail ou par sms en cas de détection d'une surconsommation, dont il aura lui-même défini le seuil.

En cas de difficulté de l'abonné pour le paiement de sa facture, il sera fait application de l'article 33.

### Article 31 > Remboursement

Il sera fait droit à un remboursement sous 10 jours :  
- à toute demande présentée par un abonné pour le remboursement de sommes qui auraient été indûment versées, et adressée au Délégué dans les délais légaux de prescription.



## CHAPITRE 7

# APPLICATION DU RÈGLEMENT

### Article 32 > Dispositions en cas de restriction ou d'interruption du service de l'eau du fait du Délégué

Le Délégué assure la continuité de l'alimentation et avertit les usagers quarante-huit heures à l'avance lorsqu'il procède à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles, entraînant une interruption du service de l'eau.

Dans le cas d'interruption provisoire de fourniture de l'eau, programmée ou non et d'une durée supérieure à 4 heures (entre 7 heures du matin et 22 heures), le Délégué met en œuvre, en dehors des périodes de gel, des moyens appropriés de dépannage en eau potable à disposition des usagers privés d'eau (citernes, points d'eau dans le quartier...).

En cas d'interruption de son fait de la distribution excédant quarante-huit heures consécutives, la part fixe de l'abonnement est réduite au prorata du temps de non-utilisation.

Par ailleurs, le Délégué n'encourt pas de responsabilité pour des causes relevant du fonctionnement normal du service ou de la force majeure, notamment dans les cas suivants :

- > coupures d'eau nécessitées par l'exécution de travaux d'entretien, de réparation, de renouvellement, de modification, d'extension des conduites de distribution, des ouvrages, des branchements ainsi que de toutes interventions sur les compteurs ;
- > interruption de fourniture due au gel, à la sécheresse, à des ruptures de canalisation, à des coupures d'électricité et inondations.

En cas de force majeure, le Délégué a le droit d'apporter, en accord avec Est Ensemble et les services de la Préfecture, des limitations à

la consommation d'eau ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires. Les dommages résultant d'une interruption de la fourniture d'eau intervenue dans le cas d'une exploitation anormale du service, peuvent donner lieu à indemnisation des abonnés concernés.

### Article 32 bis > Restrictions en cas de crise

En cas de crise, le Délégué a pour obligation :

- > de pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de la neutralisation ou de la destruction des installations,
- > d'assurer le plus rapidement possible une distribution adaptée du service permettant la satisfaction des besoins en eau de consommation humaine,
- > de rétablir un fonctionnement normal du service dans des délais compatibles avec l'importance des populations concernées et tenant compte des dommages subis par les installations.

En cas d'événements impliquant la mise en œuvre de la responsabilité du préfet de région et le cas échéant du préfet de Police et de Zone de Défense et de Sécurité, le Délégué met ses moyens d'intervention à la disposition des autorités préfectorales conformément à l'article 6 III de la loi de modernisation de la sécurité civile l'Article L732-1 du Code de la sécurité intérieure.

### Article 33 > Dispositions en cas de non respect du règlement par l'abonné

#### 33.1 Cas de non-paiement et conséquences

Les dispositions décrites dans le présent chapitre sont conformes au décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

#### a) du fait de négligence ou de refus de payer

Si l'abonné néglige ou refuse de payer dans un délai de 14 jours après l'émission de sa facture ou à la date limite de paiement indiquée quand cette date est postérieure, un courrier est envoyé à partir du lendemain de la date limite de paiement. Le courrier indique le délai supplémentaire de 15 jours au-delà duquel le Délégué pourra exercer toutes poursuites qu'il juge utiles.

Ces dispositions s'appliquent également lorsque l'abonné ne s'acquitte pas :

- > des factures pour tous travaux d'établissement ou d'intervention sur le branchement et ses accessoires exécutés à ses frais,
- > des indemnités mises à sa charge par le présent règlement (voir annexe G : frais de déplacement d'un agent).

Pour un abonné grande consommation et dans le cas de retards de paiements importants et systématiques, un abonnement «grande consommation» peut être transformé en abonnement ordinaire

après information de l'abonné par lettre recommandée. Ce changement interviendra de plein droit, à la fin d'un trimestre, dans un délai minimal d'un mois après réception de l'avis. Ce délai est laissé à l'abonné pour lui permettre d'arrêter, d'un commun accord avec le Délégué, les modalités de rattrapage du retard de ces paiements. En cas de désaccord ou de non-respect des modalités retenues, l'abonnement est transformé d'office en abonnement ordinaire.

#### b) du fait de situation de pauvreté et de précarité

Lors de la deuxième relance d'une facture impayée, le Délégué précise les coordonnées du/des organismes que l'abonné peut solliciter en cas de difficultés de paiement.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une

situation de précarité, l'abonné est invité à en faire part au Délégué sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur. Dès que l'abonné a contacté le service social, il en informe le Délégué qui attendra la décision apportée sur la demande d'aide pour apprécier la suite à donner.

Le Délégué ne pourra entamer de poursuites pour les personnes qui ont obtenu, dans les douze mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du fonds de solidarité pour le logement.

En cas de difficulté financière passagère, ne nécessitant pas la saisie des services sociaux, l'abonné peut contacter le Centre Relation Client du Délégué, pour solliciter l'octroi exceptionnel d'un échéancier de paiement.

A défaut, le Délégué est en droit d'exercer toutes poursuites qu'il juge utiles.

#### 33.2. Prise frauduleuse d'eau

Toute prise frauduleuse d'eau avérée ou présumée par constatation d'une infraction telle que déchetage du compteur, intervention interdite sur le compteur, piquage sur le branchement ou le réseau, altération du fonctionnement du compteur, déchetage non justifié sur les installations de secours contre l'incendie, puisages sur appareils publics, etc., donne lieu au paiement :

- > d'une pénalité selon le barème en vigueur (voir annexe H du présent Règlement de service),
- > de l'eau au tarif général en vigueur à la date du constat de l'infraction. L'évaluation du volume d'eau facturé sera faite par le Délégué sur la base des éléments dont il dispose. Il pourra prendre en compte notamment le débit maximum de l'appareil ou du branchement, la durée présumée de l'infraction, les consommations habituellement constatées.

Enfin, l'infraction pénale de "vol" peut tout à fait s'appliquer dans ce domaine (article 311-1 du Code pénal).

S'il y a lieu, le rétablissement des installations dans l'état antérieur sera exécuté par le Délégué, aux frais du contrevenant. Le Délégué exercera toutes poursuites en cas d'infraction.

### 33.3. Autres infractions

Indépendamment des dispositions prévues au 33.2, en cas d'inexécution par l'abonné de l'une des clauses du présent règlement, notamment en cas d'inaccessibilité au compteur à l'exception des compteurs accessibles depuis le domaine public, ou du refus d'accès ou de remplacement du compteur et au branchement comme énoncé à l'article 15, le Délégué a la faculté de fermer le branchement quinze jours après mise en demeure restée sans effet, dans le respect des conditions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles issues de la loi Brottes du 15 avril 2013.

En cas de danger ou d'infraction au règlement sanitaire constatée sur les installations de distribution intérieure de l'abonné, le branchement peut être fermé sans préavis. En outre, des pénalités sont appliquées selon le barème en vigueur (annexe H du présent Règlement de service) à l'époque où l'infraction a été relevée, pour les cas suivants :

- > utilisation d'appareils interdits citée à l'article 21,
- > manœuvre de robinets ou de vannes sur le réseau,
- > retour d'eau sur réseau public.

L'interruption de la fourniture d'eau pour les motifs visés au présent article ne peut donner à l'abonné aucun droit à indemnité ni aucun recours contre le Délégué soit pour lui-même, soit à raison des dommages qui en seraient la conséquence directe ou indirecte. Les abonnés sont tenus pour responsables des infractions au présent règlement et au règlement sanitaire, même si elles sont le fait

de leurs locataires, ou d'une manière générale des occupants de l'immeuble ou d'un tiers intervenant.

L'application de ces sanctions n'exonère pas le contrevenant de sa responsabilité vis-à-vis des dommages dont il peut être la cause.

Si l'infraction persiste malgré l'application de ces sanctions, l'abonnement sera résilié quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet.

### 33.4. Raccordement illégal du réseau d'eau de pluie

Conformément à l'arrêté du 21 août 2008 relatif à la récupération des eaux de pluie et à leur usage à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments, tout raccordement, qu'il soit temporaire ou permanent, du réseau d'eau de pluie avec le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est interdit.

L'appoint en eau du système de distribution d'eau de pluie depuis le réseau de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est assuré par un système de déconnexion par surverse totale avec garde d'air visible, complète et libre, installée de manière permanente et verticalement entre le point le plus bas de l'orifice d'alimentation en eau destinée à la consommation humaine et le niveau critique.

La conception du trop-plein du système de déconnexion doit permettre de pouvoir évacuer le débit maximal d'eau dans le cas d'une suppression du réseau de distribution d'eau de pluie.

Si le raccordement illégal est constaté, la procédure de l'article 21 est appliquée.

### Article 34 > Commission Consultative des Services Publics Locaux

Conformément aux dispositions de l'article L. 1413-1 du Code général des collectivités

territoriales, Est Ensemble réunit chaque année la commission qui comprend parmi ses membres des représentants d'associations d'usagers.

Cette commission est consultée pour avis, préalablement à toute modification du présent règlement. Elle peut également être consultée sur toute autre question pouvant avoir une incidence directe sur les usagers du service.

### Article 35 > Date d'application

Le présent règlement et ses annexes entrent en vigueur à la date de la délibération en 2021. Ils s'appliquent de plein droit aux abonnements en cours à cette date, tout règlement antérieur étant abrogé de ce fait.

Conformément à l'article L111-1 du code de la consommation, le Délégué remet à chaque abonné le Règlement de service ainsi que les informations précontractuelles via un courrier contrat ou les lui adresse par courrier postal ou électronique. Si l'abonné ne renvoie pas le courrier contrat signé au service, il est considéré comme abonné du service à l'expiration du délai de rétractation et après paiement de la facture d'accès au service.

Le règlement est tenu à la disposition des usagers sur le site internet d'Est Ensemble, au siège de l'Etablissement Public Territorial ou auprès du Service Clientèle du Délégué.

### Article 36 > Modification du règlement

Des modifications au présent règlement et à ses annexes peuvent être décidées par Est Ensemble et adoptées selon la même procédure que celle suivie pour le présent règlement. Toutefois, ces modifications ne peuvent entrer en vigueur qu'après avoir été portées à la connaissance des abonnés : un exemplaire du règlement modifié sera envoyé à chaque abonné lors de l'envoi d'une facture, afin d'assurer une information individuelle.

### Article 37 > Clauses d'exécution

Les agents du Délégué habilités à cet effet sont chargés de la bonne exécution des dispositions du présent règlement, sous l'autorité d'Est Ensemble. Le Délégué rend compte au président d'Est Ensemble des modalités et de l'effectivité de la diffusion du Règlement de service.

L'exécution des travaux du Délégué peut être confiée à des tiers dans les conditions et limites fixées par la convention de délégation de service public qui lie le Délégué à Est Ensemble.

En cas de litige avec le Délégué, les abonnés peuvent adresser leur requête au Président d'Est Ensemble, sans préjudice des recours de droit commun qui leur sont ouverts et pour lesquels le tribunal du lieu de desserte est seul compétent.

En cas de litige avec le Délégué datant de moins de 2 ans, les abonnés peuvent également saisir le "médiateur de l'eau" en vue d'une résolution amiable (Médiation de l'eau, BP 40 463, 75 366 Paris Cedex 08), selon les modalités précisées dans la Charte de la médiation de l'eau, disponible sur le site [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr) ou sur simple demande auprès du Délégué.

### Le Président d'Est Ensemble

# ANNEXES DU RÈGLEMENT DE SERVICE

## **FIGURENT EN ANNEXE : (LISTE DES ANNEXES)**

Annexe A : Engagements client

Annexe B : Liste des Services optionnels activables sans frais

Annexe C : Listes des prestations accessoires relevant du domaine concurrentiel

Annexe D : Descriptif du branchement

Annexe E : Caractéristiques techniques des compteurs

Annexe F : Évolution du tarif de vente de l'eau (part Déléataire)

Annexe G : Barème des prestations diverses

Annexe H : Barème des pénalités suite à des infractions constatées

Annexe I : Dispositions particulières régissant les abonnements individuels en habitat collectif

Annexe J : Dispositions particulières régissant les abonnements pour fourniture d'eau mobile

# ANNEXE A DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES ENGAGEMENTS CLIENT

Garantir à tous et à tout moment, une qualité d'eau et une qualité de service au plus haut niveau.

Pour cela, votre Service de l'eau a identifié trois pôles d'exigence :

- > disponibilité et assistance,
- > information et clarté,
- > solidarité sociale et environnementale.

S'ajoutent à ces engagements le respect de la norme NF Service qui certifie en permanence le meilleur niveau de service au travers de 26 critères.

## VOTRE SERVICE EST CERTIFIÉ NF SERVICE CENTRE DE RELATION CLIENT. DES EXIGENCES QUI FONT LA DIFFÉRENCE :

- > assurer la disponibilité et l'accessibilité des points de contacts, et délivrer une information préalable sur les coûts d'utilisation,
- > assurer la prise en charge téléphonique du client en moins d'une minute trente par un conseiller ou un serveur vocal,
- > répondre par courrier ou courriel dans les délais annoncés,
- > fournir un accueil professionnel dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie,
- > apporter des réponses pertinentes et accessibles au client,
- > assurer la traçabilité de chaque demande et de la réponse apportée,
- > accompagner les clients lors des interactions et valider avec lui la compréhension réciproque des termes de l'échange et des suites convenues,
- > traiter et analyser les réclamations des clients et les demandes de recours,
- > prendre en compte la satisfaction et la perception des clients au travers d'enquêtes,
- > Informer et protéger les clients lors des interactions

## 1. DISPONIBILITÉ ET ASSISTANCE

### Engagement n°1 : être joignable facilement et vous répondre vite

- > répondre à 90% des appels téléphoniques pendant les heures d'ouverture pour vous mettre en relation avec un conseiller clientèle qualifié qui traite immédiatement votre demande,
- > répondre dans la journée aux messages téléphoniques déposés sur le répondeur téléphonique du Centre Relation Client au plus tard à 16h30 (hormis le samedi),
- > répondre aux courriels et aux courriers au plus tard sous 8 jours ouvrés,
- > prendre en charge votre réclamation dans les 3 jours à compter de sa réception.

### Engagement n°2 : ne pas vous faire perdre de temps et intervenir vite

- > afin de ne pas vous faire perdre votre temps, nous nous engageons à vous fixer un rendez-vous dans une tranche horaire de 2 heures et nous vous appelons, si vous le souhaitez, une demi-heure avant d'arriver,
- > pour votre confort et votre sécurité, en cas d'urgence, nous intervenons dans un délai de 2 heures.

### Engagement n°3 : vous simplifier le raccordement en cas de construction neuve

- > pour vous apporter l'eau vite et sans tracas, nous mettons à votre disposition un interlocuteur spécialisé dans les solutions de raccordement,
- > nous nous engageons à fournir un devis sous 8 jours, et à effectuer les travaux sous 10 jours après accord sur notre devis,
- > parce que tous les besoins ne sont pas identiques, nous offrons la possibilité de choisir parmi trois types de branchements.

Engagement n°4 : vous assurer l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez

- > parce qu'emménager est toujours un moment délicat, nous nous engageons à vous le rendre le plus confortable possible en vous garantissant de disposer de l'eau à votre arrivée dans les lieux, en nous prévenant au plus tard la veille.
- > pour vous accueillir comme nouvel abonné, nous mettons à votre disposition, si vous le souhaitez, un conseiller clientèle dédié pendant la première année.

## VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE RÉCLAMATION ?

vos réclamations nous intéressent et vous pouvez nous les transmettre simplement, par courrier :

Service Réclamation Veolia Eau  
d'Ile-de-France SNC  
94417 Saint-Maurice Cedex  
à tout moment sur le site :  
[www.vedif.eau.veolia.fr](http://www.vedif.eau.veolia.fr)  
par téléphone :  
09 69 369 900

Nous savons nous excuser,

- > vous êtes régulièrement informés de l'avancement de votre dossier,
- > nous nous assurons que vous êtes satisfait en fin de traitement,
- > vous avez accès à un dispositif de recours interne qui s'engage à vous répondre sous 2 mois
- > votre réclamation sert à améliorer le service.

Toujours insatisfait saisissez le médiateur de l'eau sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

**Engagement n°5 : réagir vite à vos réclamations sur le goût et l'aspect de votre eau Parce que c'est votre priorité et la nôtre, nous mettons à votre disposition une structure performante pour vous répondre :**

- > un conseiller clientèle qualifié à votre disposition pour vous fournir des renseignements et des conseils personnalisés. Il vous adressera immédiatement le bilan qualité eau détaillé de votre commune,
- > un spécialiste de la qualité de l'eau qui vous rappelle sous 24 heures pour vous assister si votre demande est plus spécifique,
- > un technicien à votre domicile sous 24 heures pour effectuer, selon le cas, une enquête ou un prélèvement de votre eau et les résultats vous sont alors communiqués par courrier sous 48 heures

## 2. INFORMATION ET CLARTÉ

Parce que vous renseigner sur l'eau que vous consommez, sur les travaux réalisés sur le réseau et sur votre facture, est essentiel à votre satisfaction, nous nous engageons à fournir une information la plus complète et la plus claire possible.

**Engagement n°6 : vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau**

Découvrez l'«Étiquette de l'eau» : votre eau n'est pas n'importe quelle eau ! En Ile-de-France, l'eau provient principalement des trois grandes rivières, la Marne, l'Oise et la Seine, et elle possède des qualités minérales. Pour vous les faire connaître et apprécier, nous avons créé l'«Étiquette de l'eau» qui vous renseignera sur l'origine et la minéralisation de votre eau. Vous trouverez l'«Étiquette de l'eau» de votre commune sur votre facture, sur le site internet du service et dans votre mairie.

**Engagement n°7 : vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau**

En cas de programmation d'une interruption du Service de l'eau, vous êtes prévenu à l'avance de la coupure d'eau, par le moyen le plus adapté à votre situation. Si l'interruption doit durer plus de 4 heures, nous mettons à votre disposition un service d'eau de secours (distribution de bouteilles, point d'eau dans le quartier...) (\*).

En cas d'incident sur le réseau d'eau potable de votre quartier, vous êtes averti personnellement par téléphone. Nous vous informons sur la durée de la réparation et les moyens de secours mis à votre disposition.

Vous pouvez retrouver toutes les informations relatives aux interruptions du service sur le site internet.

## DES CHANTIERS RESPONSABLES

Depuis de longues années, votre Service de l'eau s'efforce de réduire les nuisances des chantiers qui sont nécessaires au développement et à l'entretien du réseau de distribution. Après avoir été pionnier en créant et signant la charte «Chantiers Propres», une nouvelle étape est franchie avec les «Chantiers Responsables», où tous les aspects sont pris en compte pour préserver la sécurité et le bien-être de tous :

- > Propreté : nous apporterons un soin particulier à la réduction des nuisances : bruits, poussières, stockage...
- > Sécurité : nous déploierons une mise en condition spécifique des abords pour la sécurité de tous, riverains et personnels.
- > Approvisionnement en eau : nous assurerons une fourniture d'eau en cas de coupure prolongée, grâce à un service de secours si nécessaire et à la mise à disposition d'eau en bouteille.
- > Recyclage : nous prendrons en compte les préoccupations environnementales par un recyclage des gravats et l'évacuation et traitement des déchets présentant un risque pour l'environnement.
- > Information : nous mettrons l'accent sur l'information concernant les conditions et dates de déroulement des travaux, afin de permettre, à chacun de s'organiser sans être pris au dépourvu.
- > Activité économique : nous nous efforcerons de ne pas perturber l'activité économique et commerciale en intervenant autant que possible sur les créneaux horaires les moins pénalisants pour les professions implantées sur le site des travaux.

**Engagement n°8 : vous adresser une facture sur consommation réelle**

Vous souhaitez des factures basées sur votre consommation réelle, c'est possible grâce au télérelevé et aux nombreuses solutions mises à votre disposition pour nous transmettre un relevé effectué par vos soins (le 09 69 369 900) ou par votre espace abonné

**Engagement n°9 : partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction**

Nous mesurons la satisfaction des usagers au moins une fois par an et nous nous engageons à communiquer les résultats.

## 3. SOLIDARITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Parce que l'Ile-de-France est une région soumise à une intense activité économique et à une situation sociale particulière, nous devons nous efforcer d'apporter des solutions au plan de la solidarité et du respect environnemental.

**Engagement n°10 : participer à la Solidarité**

Nous nous engageons contre l'exclusion. Nos Solutions solidaires permettent de tenir compte des situations particulières. Une aide financée par le Service de l'eau peut être mise en place en lien avec votre service social communal ou intercommunal.

**Engagement n°11 : vous aider à moins consommer**

Comme vous, nous sommes sensibles aux économies et à la lutte contre le gaspillage. Pour répondre à votre souci de moins dépenser, nous vous aidons en vous communiquant régulièrement sur votre facture des informations qui vous permettront de mieux connaître votre consommation et de vérifier si elle est normale.

Nous vous informons par courrier, courriel, SMS ou téléphone dans le cas où nous détectons une anomalie suite à un relevé, un autorelevé ou l'édition d'une facture. En cas de consommation anormale, vous êtes accompagné par un conseiller dédié pour envisager une solution. Afin de détecter d'éventuelles fuites et vous aider à repérer une consommation d'eau anormale, nous effectuons un bilan consommation sur simple demande

### **AIDEZ-NOUS À LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE, SIGNALEZ-NOUS LES FUITES !**

Si vous constatez dans la rue un écoulement d'eau inexpliqué, appelez nous 24h/24 au 09 69 369 918

### **Engagement n°12 : garantir le service zéro carbone**

Produire et acheminer une eau de qualité, développer, entretenir et sécuriser un réseau de distribution d'eau, entraînent inévitablement des dépenses énergétiques et des émissions "carbone". Conscient de cela, et face aux risques pour notre planète, votre Service de l'eau s'engage à être neutre pour l'environnement. Au-delà de la maîtrise de ses consommations énergétiques, votre Service de l'eau substituera autant qu'il est possible les énergies fossiles par des énergies renouvelables et compensera les émissions de carbone inévitables, par un programme de reforestation.

## CHAMP D'APPLICATION DES ENGAGEMENTS DE SERVICE CLIENT

Ces Engagements sont périodiquement mis à jour pour faire bénéficier les abonnés des progrès techniques et tenir compte de leur avis et de celui de la commission consultative des services publics locaux. Ces engagements s'adressent à l'ensemble des habitants des communes auxquels s'applique le Règlement de service.

### **> Engagements de délai :**

Tous nos engagements de délai (engagement n°1) s'entendent en jours ouvrés sur la base de 5 jours par semaine. Pour les réponses à vos questions exprimées par courrier, notre engagement s'entend à compter de la date de réception de votre lettre. Pour le rappel suite à un message téléphonique déposé sur le répondeur, l'engagement court à partir de la première heure d'ouverture du Centre Relation Client qui suit le dépôt du message.

Pour l'installation ou le renouvellement d'un branchement (engagement n°3), notre engagement s'entend sur les branchements de pavillons de petit diamètre. Notre engagement de délai pour la réalisation des travaux s'entend sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuelles et sauf report à la demande du client. Pour la mise en eau immédiate, l'installation d'un branchement et le prélèvement d'eau dans les 24 heures, la garantie d'engagement n'est pas applicable si notre intervention est repoussée hors délai à la demande du client.

Concernant les appels au Centre Relation Client, l'envoi du bilan qualité eau se fera dans le cas de réclamations clients sur la qualité de l'eau.

### **> Non-conformité des installations :**

Pour la mise en eau immédiate et l'installation d'un branchement, la garantie d'engagement n'est pas applicable si l'installation de raccordement est non conforme, en particulier lorsque son fonctionnement peut constituer un danger pour les consommateurs ou pour les agents chargés de son exploitation ou de sa maintenance.

### **> En cas de fuite :**

Notre engagement d'aide et assistance immédiates en cas de fuite ayant entraîné des dommages s'applique aux cas de fuites sur le réseau public. Le dépannage en eau ne peut se faire qu'entre 7 h et 22 h.

L'information sur les interruptions du service de l'eau ne s'applique qu'aux cas de fuites sur le réseau public. L'information personnelle par téléphone n'est applicable qu'aux consommateurs enregistrés dans l'annuaire téléphonique public et uniquement du lundi au vendredi entre 7 h et 22 h, le samedi entre 9h et 21h, le dimanche et jour férié de 10h à 21h.

### **> Conditions d'application :**

L'application de nos engagements ne peut être exigée lorsque son exécution est rendue impossible momentanément ou définitivement dans les cas suivants :

- > cas de force majeure,
- > conditions climatiques difficiles,
- > dégradation volontaire de nos installations et équipements,
- > absence d'un client au rendez-vous fixé,
- > non respect du Règlement de service par l'abonné,
- > fourniture d'eau ou de service suspendue pour intervention sur le réseau (sauf engagement n°7),
- > dans le cadre des opérations de renouvellement sous maîtrise d'ouvrage d'Est Ensemble.

## **ANNEXE B** **DU RÈGLEMENT** **DU SERVICE** **PRÉCISANT LES** **SERVICES** **OPTIONNELS** **ACTIVABLES SANS** **FRAIS**

Le Délégué propose aux usagers des services optionnels activables sans frais, accessibles sur simple demande auprès du Service Clientèle. Ces services sont listés ci-dessous. Les documentations d'information et les conditions d'accès à ces services sont disponibles auprès du Service Clientèle du Délégué.

### **Thème : information**

- > Le "kit d'information consommateur" : des informations sur le Service de l'eau pour les consommateurs non abonnés,
- > La qualité de l'eau par courriel,
- > Les lettres d'information par courriel, y compris pour les professionnels et les collectivités locales,
- > Les affiches qualité eau pour les immeubles et collectivités locales.

### **Thème : maîtrise des consommations**

- > Services Téléo + (accessibles après raccordement au réseau de télérelevé Téléo) : ces services, inclus dans le prix de l'eau, permettent à tous les abonnés disposant d'un espace client sur internet :
  - de suivre leur consommation d'eau journalière sur une période de 90 jours et leur consommation mensuelle sur 24 mois.
  - d'accéder à l'historique des alertes (quotidienne et/ou mensuelle) et d'être alertés en cas de sur-consommation ou de

fuite par SMS et/ou e-mail. Ces alertes ne dispensent pas le Délégué d'informer les abonnés en cas de consommation anormale.

- > Le bilan consommation sur internet
- > Le Profilage permet de réaliser un bilan de consommation pour les professionnels et collectivités à partir d'une "donnée clé" liée à l'activité de l'abonné à laquelle la consommation peut être reliée.

### **Thème : accompagnement par le service**

- > L'e-facture
- > Le bilan à 6 mois : un accompagnement des nouveaux arrivants dans la maîtrise de leur consommation
- > Le choix de la date de facturation pour les immeubles collectifs d'habitation dans la plage proposée par le service (accessible après raccordement au réseau de télérelevé Téléo)
- > Alerte Eau premium : une alerte personnalisée en cas de modification de la distribution publique de l'eau (interruption, pression par exemple)
- > L'offre "confiance" pour ceux qui souhaitent un contact sécurisé avec le service de l'eau (réfèrent, mot de passe).

D'autres services activables sans frais pourront être proposés ultérieurement après accord d'Est Ensemble.

## **ANNEXE C** **DU RÈGLEMENT** **DU SERVICE** **PRÉCISANT LES** **PRESTATIONS** **ACCESSOIRES** **RELEVANT DU** **DOMAINE** **CONCURRENTIEL**

Le Délégué peut exercer des activités commerciales complémentaires et/ou prestations accessoires à l'objet de la délégation de service public.

Les prestations accessoires suivantes peuvent être proposées à titre facultatif par le Délégué aux abonnés ou propriétaires des immeubles au titre du présent règlement.

### **1. L'ABONNÉ DOIT ASSURER À SES FRAIS L'ENTRETIEN, CONFORMÉMENT AUX PRESCRIPTIONS TECHNIQUES DU SERVICE :**

- > du coffret ou du regard placé à l'intérieur de la propriété ou des locaux techniques,
- > du joint situé après le compteur,
- > du clapet anti-retour lorsqu'il est apparent et situé à l'aval du compteur,
- > du support du dispositif de comptage.

Le Délégué peut assurer ces opérations à la demande et aux frais de l'abonné ou du propriétaire de l'immeuble, selon les barèmes en vigueur.

## **2. AUTRES PRESTATIONS ET SERVICES PROPOSÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE**

### **Thème : maîtrise des consommations**

- > Service E-index (accessible après raccordement au réseau de télérelevé Téléo) : le service Téléo pour permettre aux professionnels de suivre et analyser à distance leurs consommations

Les coûts de ce service figurent à l'annexe G du présent règlement de service.

- > Bilan consommation à domicile : des conseils personnalisés par un conseiller consommation au domicile des particuliers.

### **Thème : Qualité de l'eau**

- > Protection contre les retours d'eau
- > Réalisation, entretien et rénovation de forages privés
- > Réalisation, entretien et rénovation de systèmes de récupération d'eau de pluie
- > Analyses de la qualité de l'eau dans les réseaux privés
- > L'abonné au service Qualio Pro auprès du Délégué peut avoir accès sous forme de données moyennes journalières aux informations suivantes relatives à l'eau distribuée :
  - > température,
  - > pression,
  - > chlore,
  - > conductivité.

Le coût de ce service figure à l'annexe G du présent règlement de service.

### Thème : Réseaux et équipements

- > Poste de comptage, bouches de lavage, de puisage et d'arrosage
- > Recherche et réparation de fuites en réseaux privés (interventions 24h/24 et 7j/7)
- > Conception et entretien des réseaux d'arrosage
- > Entretien des réseaux privés
- > Pose, contrôle et entretien des bouches et poteaux incendie

### Thème : Accompagnement par le service

- > Rendez-vous Expert pour les professionnels, avec des conseils techniques et administratifs
- > Accompagnement personnalisé dans la mise en œuvre de l'individualisation en immeubles collectifs.

Les documentations d'information, les conditions d'accès à ces services, les tarifs et les conditions générales de vente sont disponibles sur simple demande auprès du Service Clientèle du Délégué. D'autres prestations ou services accessoires à l'objet de la délégation pourront être proposés ultérieurement après accord d'Est Ensemble.

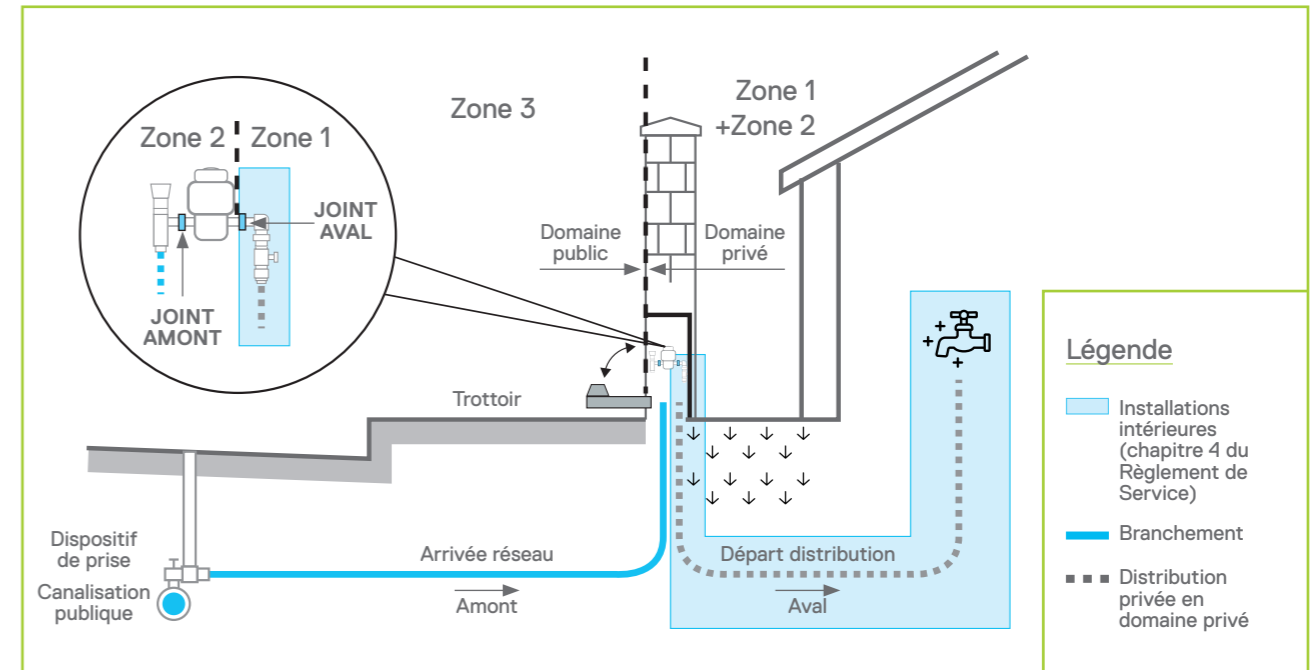
## ANNEXE D DU RÈGLEMENT DU SERVICE PRÉCISANT LE DESCRIPTIF DE BRANCHEMENT

Un branchement comprend au minimum :

- > la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- > le robinet de prise en charge placé éventuellement sous bouche à clé,
- > la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- > un dispositif de comptage (exceptionnellement plusieurs).

Un dispositif de comptage comprend :

- > un robinet d'arrêt avant compteur éventuellement inviolable,
- > un compteur de classe C, dénommé «compteur général» avec son cachetage, équipé éventuellement d'un dispositif de relevé à distance (module, raccordé le cas échéant, au réseau fixe de télérelevé),
- > un clapet anti-retour.



#### Zone 1 :

La canalisation privée jusqu'au joint aval appartient au propriétaire du pavillon qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.

#### Zone 2 :

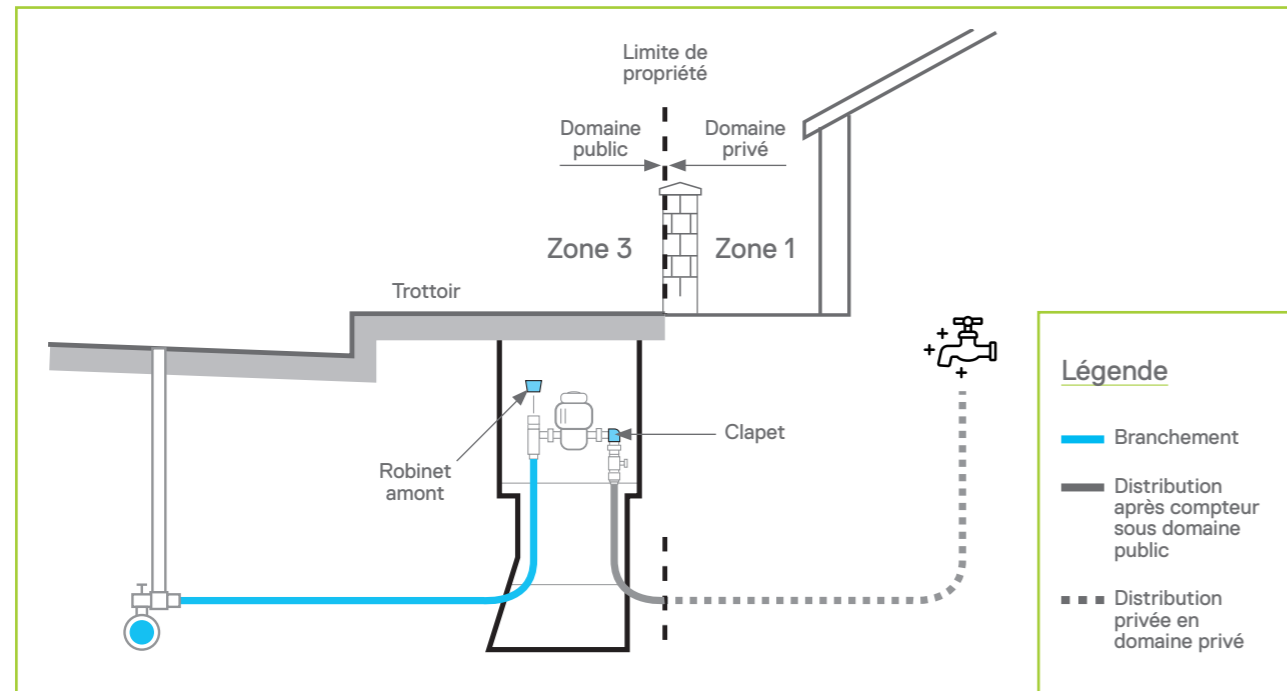
La canalisation (hors compteur) appartient au propriétaire du pavillon qui s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader. Il est responsable de son accessibilité sur tout son parcours, de sa surveillance et des conséquences dommageables liées au fonctionnement. Le Délégué assure l'entretien et les réparations de cette canalisation à ses frais, il ne procède qu'à une remise en état fonctionnelle.

#### Zone 3 :

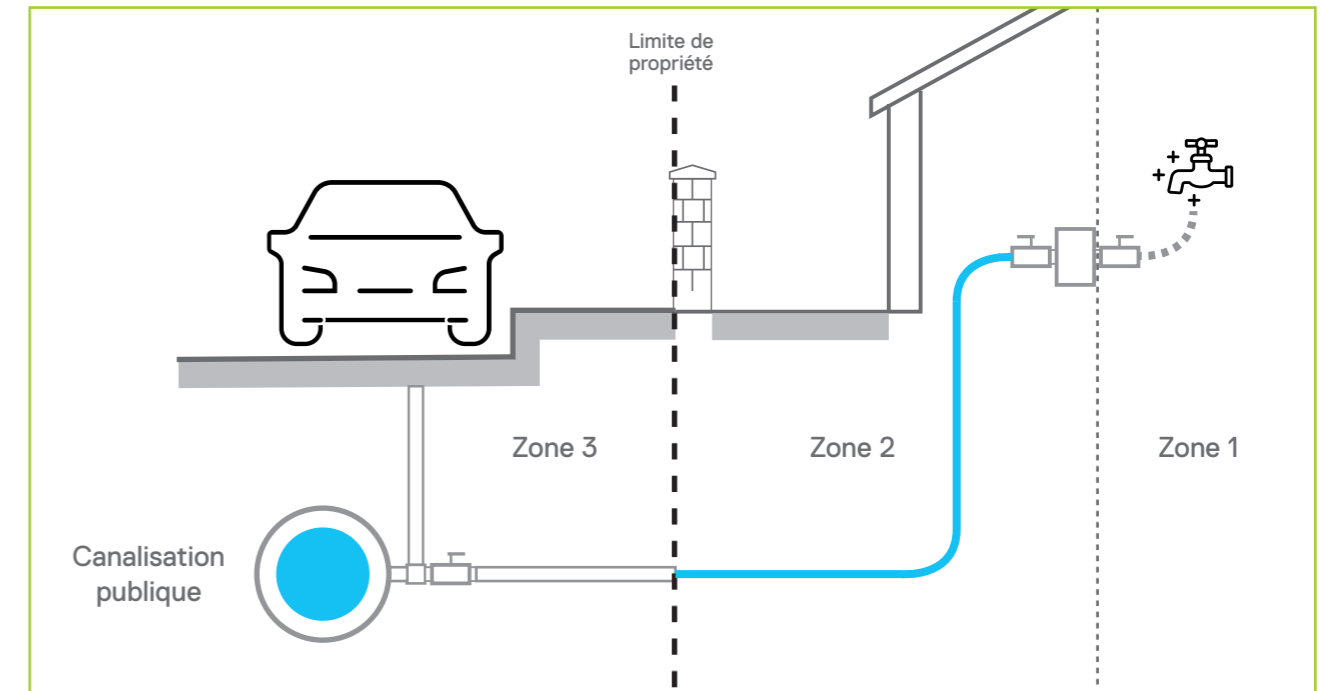
La canalisation publique appartient à Est Ensemble qui en est responsable. Le Délégué en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.



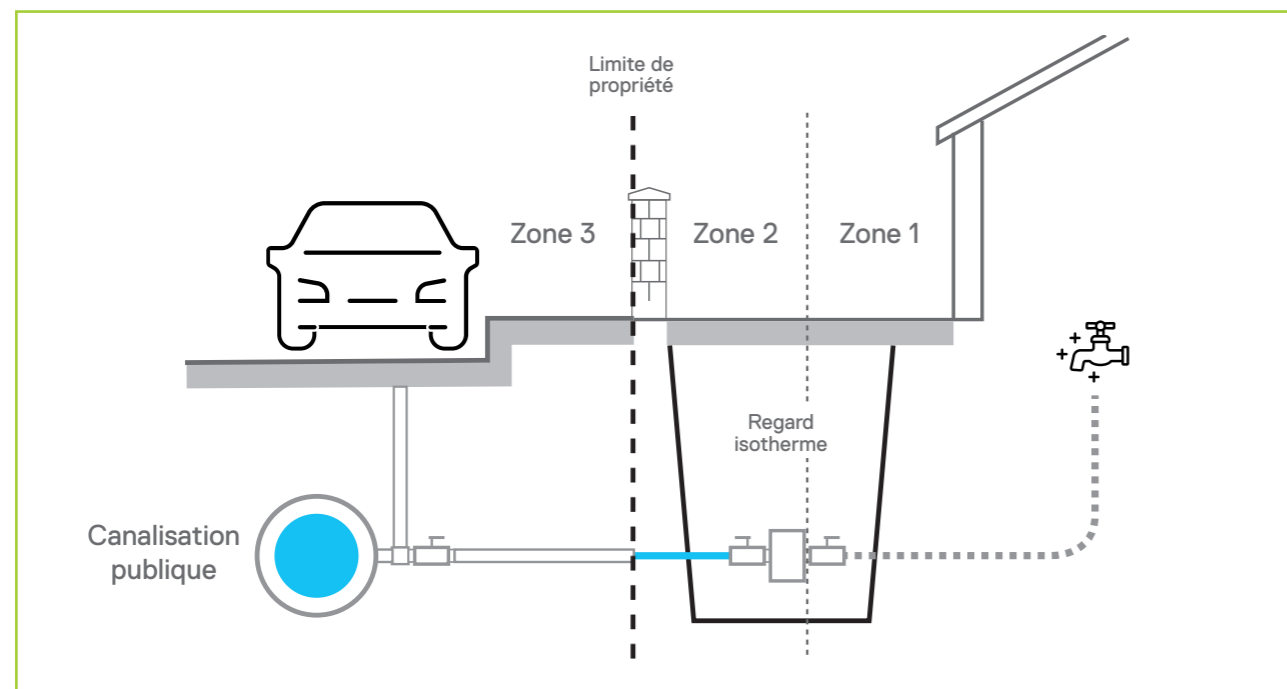
## ENSEMBLE DE COMPTAGE EN REGARD COMPACT SOUS TROTTOIR



## ENSEMBLE DE COMPTAGE À L'INTÉRIEUR DU BÂTIMENT



## ENSEMBLE DE COMPTAGE EN REGARD ISOTHERME EN DOMAINE PRIVÉ



### Zone 1 :

La canalisation privée appartient au propriétaire du pavillon qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.

### Zone 2 :

La canalisation (hors compteur) appartient au propriétaire du pavillon qui s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader. Il est responsable de son accessibilité sur tout son parcours, de sa surveillance et des conséquences dommageables liées au fonctionnement. Le Délégué assure l'entretien et les réparations de cette canalisation à ses frais, il ne procède qu'à une remise en état fonctionnelle.

### Zone 3 :

La canalisation publique appartient à Est Ensemble qui en est responsable. Le Délégué en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.

## ANNEXE E

# DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DES COMPTEURS

Le diamètre du compteur doit correspondre aux débits d'utilisation définis par la réglementation des Services de l'Etat chargés de la métrologie. En particulier, pour les compteurs de classe C, la correspondance s'établit ainsi :

Diamètre	Débit nominal	Débit minimal	Débit maximal
15 mm	1,5 m <sup>3</sup> /h	15 l/h	3 m <sup>3</sup> /h
20 mm	2,5 m <sup>3</sup> /h	25 l/h	5 m <sup>3</sup> /h
30 mm	5 m <sup>3</sup> /h	50 l/h	10 m <sup>3</sup> /h
40 mm	10 m <sup>3</sup> /h	100 l/h	20 m <sup>3</sup> /h
50 mm	15 m <sup>3</sup> /h	90 l/h	30 m <sup>3</sup> /h
60 mm	20 m <sup>3</sup> /h	120 l/h	40 m <sup>3</sup> /h
80 mm	30 m <sup>3</sup> /h	180 l/h	60 m <sup>3</sup> /h
100 mm	50 m <sup>3</sup> /h	300 l/h	100 m <sup>3</sup> /h
150 mm	100 m <sup>3</sup> /h	600 l/h	200 m <sup>3</sup> /h

Pour les compteurs de classe B, utilisés uniquement pour les abonnements incendie, la correspondance s'établit ainsi :

Diamètre	Débit nominal	Débit minimal	Débit maximal
50 mm	15 m <sup>3</sup> /h	0,45 m <sup>3</sup> /h	30 m <sup>3</sup> /h
60 mm	25 m <sup>3</sup> /h	0,75 m <sup>3</sup> /h	50 m <sup>3</sup> /h
80 mm	40 m <sup>3</sup> /h	1,2 m <sup>3</sup> /h	80 m <sup>3</sup> /h
100 mm	60 m <sup>3</sup> /h	1,8 m <sup>3</sup> /h	120 m <sup>3</sup> /h
150 mm	150 m <sup>3</sup> /h	4,5 m <sup>3</sup> /h	300 m <sup>3</sup> /h
200 mm	250 m <sup>3</sup> /h	7,5 m <sup>3</sup> /h	500 m <sup>3</sup> /h
250 mm	400 m <sup>3</sup> /h	12 m <sup>3</sup> /h	800 m <sup>3</sup> /h
300 mm	600 m <sup>3</sup> /h	18 m <sup>3</sup> /h	1200 m <sup>3</sup> /h
400 mm	1000 m <sup>3</sup> /h	30 m <sup>3</sup> /h	2000 m <sup>3</sup> /h

## ANNEXE F

# DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT L'ÉVOLUTION DU TARIF DE VENTE DE L'EAU (PART DÉLÉGATAIRE)

Les tarifs seront révisés trimestriellement par l'application de la formule suivante :

$$R_n = R_0 \times CRT_n$$

avec :  $R_0$  valeur au premier janvier 2011

$R_n$  valeur révisée

$CRT_n$  coefficient de révision des tarifs défini comme suit :

$$CRT_n = (1 - p_n) \times \left( 0,15 + 0,39 \frac{ICHT - E}{ICHT - E_0} + 0,25 \frac{FSD3}{FSD3_0} + 0,06 \frac{EMT}{EMT_0} + 0,15 \frac{TP10A}{TP10A_0} \right) - T_f$$

Les différents termes sont calculés avec quatre décimales et arrondis au plus près à trois décimales (par défaut, si la décimale à négliger est inférieure à cinq).

Le calcul est effectué avec les moyennes glissantes annuelles des indices mensuels publiés, connus quinze jours avant le début de chaque trimestre civil. Toutefois, certaines moyennes glissantes annuelles d'indices mensuels sont émises de manière provisoire et pourront être rectifiées postérieurement à leur première parution. Dans ce cas, les moyennes glissantes annuelles des indices mensuels rectifiées font l'objet de décomptes en milieu et en fin d'exercice.

Un tableau récapitulatif, justifiant les calculs des coefficients de révision de tous les tarifs au cours

Si la définition ou la contexture de l'un des paramètres entrant dans les formules d'indexation vient à être modifiée ou si un paramètre cesse d'être publié, de nouveaux paramètres sont introduits d'un commun accord entre Est Ensemble, les autres maîtres d'ouvrage et le Délégué, par simple échange de lettres afin de maintenir, conformément aux intentions des parties, la concordance souhaitée entre la tarification et les conditions économiques.

### La définition des paramètres est la suivante :

**Pn** niveau de productivité de l'année (n) tel que défini ci-dessous ;

**ICHT-E** représente le coût horaire du travail, tous salariés, de la production et la distribution d'eau, de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la dépollution ICHT-E avec ICHT-E0 = 101,8;

**FSD3** Représente l'indice des Frais et Services Divers – modèle de référence n° 3 FSD30 = 115,5

**EMT** Indice Electricité tarif vert A5 option base – base 100 2010 EMT0 = 99,1

**TP 10-A** Représente l'indice Canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fournitures de tuyaux TP10-A0 = 124,9

**Tf** Terme fixe correctif applicable à partir du 1er janvier 2018, il est calculé à partir des indices constatés en 2017. Il correspond à la variation hors effet Pn du CRT moyen entre 2016 et 2017 et déduction faite de 0.375%.

Le calcul des variations de prix est effectué par le Délégué.

Les valeurs initiales des paramètres sont arrêtées avant la fin de la période de tuilage par simple échange de lettres sur la base des moyennes glissantes des indices mensuels des 12 derniers mois publiés.

### Le facteur pn se définit comme suit :

Exercices	n	Valeurs de pn	Exercices	n	Valeurs de pn
2011	1	0	2017	7	2,625 %
2012	2	0	2018	8	3,000 %
2013	3	0	2019	9	3,375 %
2014	4	0,750 %	2020	10	3,750 %
2015	5	1,500 %	2021	11	4,125 %
2016	6	2,250 %	2022	12	4,500 %
			2023	13	4,875 %

## ANNEXE G DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LE BARÈME DES PRESTATIONS DIVERSES

Les montants des prestations listées figurent dans la délibération accessible sur le site [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr).

## ANNEXE H DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LE BARÈME DES PÉNALITÉS SUITE À DES INFRACTIONS CONSTATÉES

Les montants des pénalités suite à des infractions constatées figurent dans la délibération relative aux tarifs d'eau potable accessible sur le site [www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr), ils sont actualisés par application du coefficient défini à l'annexe F

# ANNEXE I DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS INDIVIDUELS EN HABITAT COLLECTIF

## Article 1 > Objet

En application du décret n° 2003-408 du 28/4/2003, le Règlement de service organise les conditions détaillées de la mise en œuvre de l'individualisation.

Le propriétaire ou la copropriété d'un immeuble collectif, appelé dans la suite de la présente annexe "Propriétaire", peut demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Chaque occupant devient ainsi abonné au service public d'eau potable, il reçoit sa facture d'eau et les informations concernant le service. La présente annexe a pour objet de :

- > fixer les conditions administratives, techniques et financières dans lesquelles les abonnements individuels peuvent être souscrits par les occupants des immeubles collectifs cités ci-dessus,
- > définir les conditions et modalités de fonctionnement des abonnements individuels en immeuble collectif.

## Article 2 > Description des installations

Les installations permettant l'alimentation en eau des différents points de puisage des immeubles sont composées de 4 ensembles distincts :

### 1. Le branchement

Le terme "branchement" désigne l'ensemble compris entre la prise sur la canalisation de distribution publique jusqu'au dispositif de comptage collectif. Il est défini à l'annexe D.

### 2. Les installations intérieures

Le terme "installations intérieures" désigne l'ensemble comprenant :

- > toutes les canalisations d'eau et leurs accessoires situés d'une part entre le dispositif de comptage collectif et les dispositifs de comptage individuels, et d'autre part entre les dispositifs de comptage individuels et les différents points de puisage,
- > les appareils reliés à ces canalisations,
- > un clapet anti-retour sur chaque dispositif de comptage individuel.

(Se référer au schéma ci-contre)

### 3. Les dispositifs de comptage individuel

Le terme "dispositif de comptage individuel" désigne l'ensemble desservant chaque local individuel, constitué d'un compteur avec son cachetage.

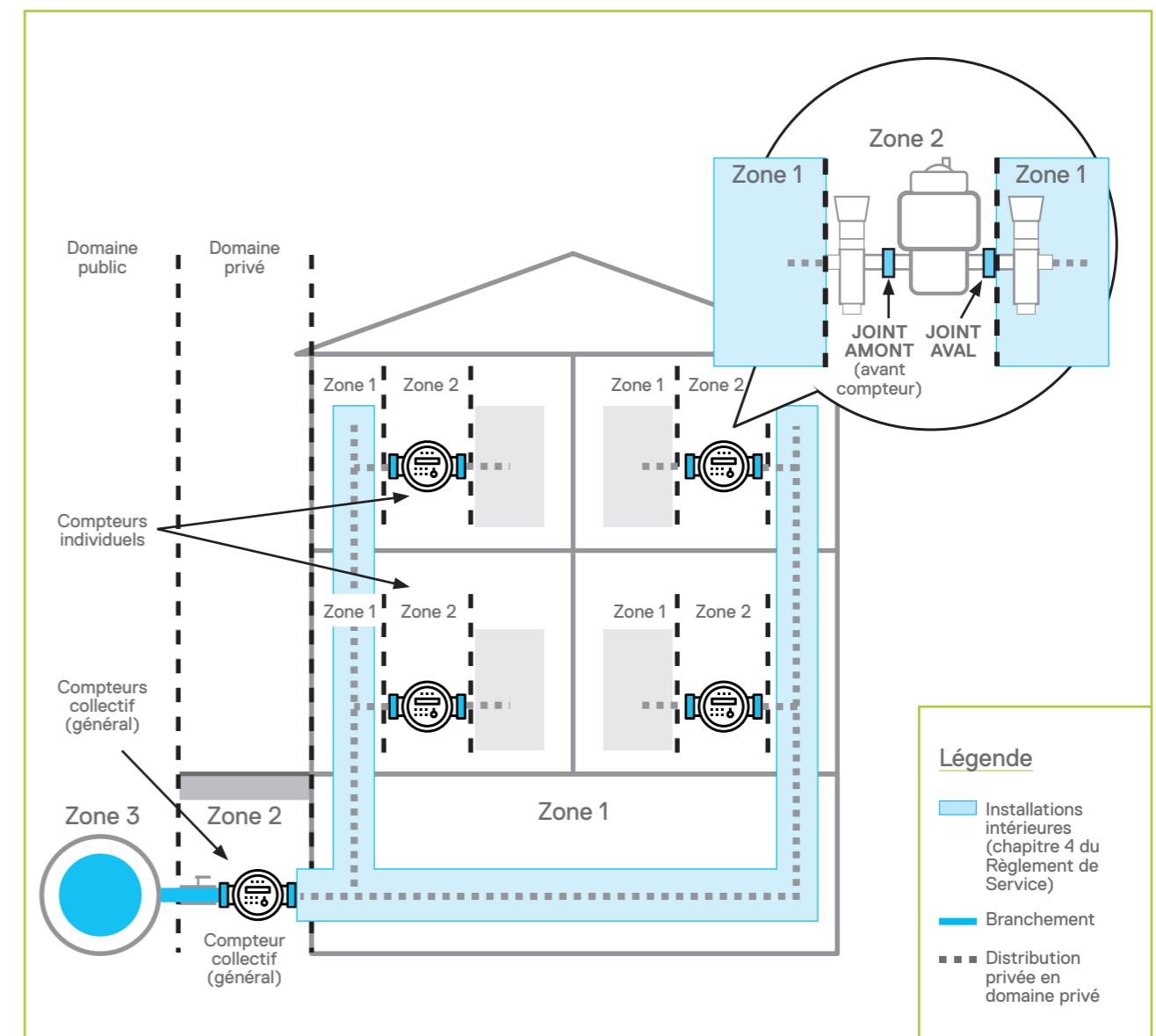
### 4. Le dispositif de relevé à distance

Le terme "dispositif de relevé à distance" désigne l'ensemble des installations de communication permettant les relevés des compteurs collectif et individuels, et la collecte à distance de ces relevés.

**Zone 1 :** La canalisation privée appartient au propriétaire du pavillon qui en assume à ses frais l'entretien et les réparations.

**Zone 2 :** La canalisation (hors compteur) appartient au propriétaire qui s'assure que l'environnement de la canalisation ne peut la dégrader. Il est responsable de son accessibilité sur tout son parcours, de sa surveillance et des conséquences dommageables liées au fonctionnement. Le Délégué assure l'entretien et les réparations de cette canalisation à ses frais, il ne procède qu'à une remise en état fonctionnelle. Les dispositifs de comptage individuel sont également sous la responsabilité des abonnés, qui s'assurent de leur accessibilité.

**Zone 3 :** La canalisation publique appartient à Est Ensemble qui en est responsable. Le Délégué en assure l'entretien, les réparations et les éventuelles conséquences dommageables.



### Article 3 > Abonnement collectif et abonnement individuel d'immeuble

Deux types d'abonnement sont souscrits dans le cadre de la mise en place de l'abonnement individuel en habitat collectif :

- > L'abonnement individuel est souscrit par chacun des occupants de locaux individuels de l'immeuble ou pour chaque local collectif. Les souscripteurs des abonnements individuels sont dénommés abonnés individuels. La consommation de chaque occupant est comptabilisée par le compteur du dispositif de comptage individuel, appelé compteur individuel.
- > L'abonnement collectif est souscrit par le Propriétaire. Le souscripteur de l'abonnement collectif d'immeuble est dénommé abonné collectif.

Le compteur collectif est le compteur général de l'immeuble, situé en domaine privé, en limite de propriété publique, comptabilisant la consommation totale de l'immeuble collectif. Le volume d'eau affecté au titre des parties communes, est égal à la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble concerné. Si la différence entre le volume relevé au compteur collectif et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels est négative, la consommation affectée pour facturation au compteur collectif est de zéro.

Les conditions techniques pour la mise en place de l'abonnement individuel en immeuble collectif sont détaillées dans les Prescriptions Techniques du Service que doit respecter le Propriétaire

### Article 4 > Conditions préalables à l'abonnement individuel en immeuble collectif

L'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13/12/2000 ("loi SRU") impose à tout service public de distribution d'eau de procéder à

l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à la demande du propriétaire d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements.

Cependant, les prescriptions suivantes devront être respectées pour pouvoir procéder à l'individualisation.

Ainsi, le Délégataire accorde un abonnement individuel à chaque local (d'habitation, commercial ou collectif) de l'immeuble collectif, sous réserve que le Propriétaire et les occupants de l'immeuble aient rempli au préalable les conditions suivantes :

#### 1. Le respect des Prescriptions Techniques du Service propres aux immeubles collectifs :

configuration de l'environnement des compteurs, matériaux des canalisations ou conduites, conditions d'accès pour les agents du Délégataire au branchement et aux dispositifs de comptage individuel, etc

#### 2. La réalisation d'un diagnostic de conformité technique et sanitaire des installations d'eau de l'immeuble par un organisme qualifié en la matière attestant du respect des règles de l'art et sanitaires des installations intérieures.

#### 3. La souscription simultanée de l'abonnement collectif par le Propriétaire et des abonnements individuels par l'ensemble des occupants pour leurs points de comptage individuels. Par signature du contrat d'abonnement ou paiement de la facture-contrat, les occupants deviennent abonnés au service de l'eau et reconnaissent avoir reçu ce règlement de service.

#### 4. La transformation de l'abonnement existant en abonnement collectif. En cas de travaux, le Propriétaire doit se mettre en rapport avec l'organisme réalisant un diagnostic de conformité technique et sanitaire.

Les études ou travaux de mise en conformité de l'installation d'eau aux normes sanitaires ou aux Prescriptions Techniques du Service sont à la charge du Propriétaire.

### Article 5 > Régime des dispositifs de comptage et de relevé

Les compteurs et le dispositif de relevé à distance sont fournis, à chaque abonné individuel pour les compteurs individuels, et à l'abonné collectif pour le compteur collectif.

Le Délégataire prend à sa charge l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et de relevé à distance, dans le cadre normal de leur utilisation.

Il est le seul habilité à intervenir sur les dispositifs de comptage. Si le Propriétaire souhaite effectuer des modifications sur les dispositifs de comptage, elles seront réalisées par le Délégataire selon le barème des travaux en vigueur.

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

### Article 6 > Responsabilités en domaine "privé" de l'immeuble

#### Parties communes de l'immeuble :

A l'intérieur de la propriété, le Délégataire a l'obligation d'entretien et de renouvellement du branchement, des dispositifs de comptage individuel et collectif et des dispositifs de relevé à distance.

Le Propriétaire, en tant qu'abonné collectif, > a la garde et la surveillance de toutes les installations situées en parties communes de l'immeuble, y compris les installations entretenues par Le Délégataire, > doit notamment informer sans délai le Délégataire de toutes anomalies constatées sur le branchement, les dispositifs de comptage individuel ou le dispositif de relevé à distance.

- > est seul responsable de tous les dommages causés sur les installations ou ouvrages situés dans les parties communes de l'immeuble,
- > est responsable de l'entretien, du renouvellement et de la mise en conformité des installations intérieures situées en parties communes de l'immeuble,
- > est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine ces installations. Il s'assure notamment que les installations intérieures n'altèrent pas la qualité, la pression et la quantité de l'eau distribuée à l'intérieur de l'immeuble.
- > est responsable de l'entretien et du bon fonctionnement du surpresseur lorsqu'il en existe un, de manière à s'assurer qu'il n'est à l'origine d'aucune nuisance hydraulique ou sanitaire tant pour le réseau public de distribution d'eau que pour l'installation intérieure de l'utilisateur. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable du Délégataire qui est seul habilité à donner un accord pour la réalisation de l'installation et à définir les conditions techniques en fonction desquelles elle doit être conçue pour éviter les nuisances sur le réseau public.

Le Délégataire est en droit de refuser la fourniture d'eau si ces installations sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal du service de l'eau.

Lorsque les installations intérieures de l'immeuble sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes aux prescriptions du Règlement Sanitaire, le Délégataire ou la Direction des Affaires Sanitaires et Sociales peuvent procéder à leur vérification.

En cas d'urgence ou de risque pour la santé publique dans l'immeuble ou à l'extérieur de l'immeuble, ils peuvent mettre en demeure le Propriétaire de mettre en conformité les installations intérieures, ou intervenir d'office

pour réaliser les travaux de mise en conformité, informer les occupants, voire fermer l'alimentation en eau. Les coûts induits seront facturés au Propriétaire.

#### Locaux individuels

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

#### **Article 7 > Obligations générales du Délégué**

Pour les abonnements individuels en immeuble collectif, le Délégué respectera les obligations liées à la quantité, qualité et pression d'eau prévues à l'article 2 du Règlement de service, sous réserve de la conformité technique et sanitaire du réseau intérieur.

En revanche, il ne pourra être tenu pour responsable des dommages et de leurs conséquences, matérielles ou immatérielles concernant la quantité, la pression et la qualité de l'eau ayant pour origine le fonctionnement défectueux ou bien les défauts d'entretien, de renouvellement ou de distribution d'eau appartenant au Propriétaire de l'immeuble.

#### **Article 8 > Obligations et droits des abonnés**

Les abonnés doivent respecter les obligations générales énoncées à l'article 3 du Règlement de service. En cas de non-respect du Règlement de service, les mesures énoncées à l'article 33 du règlement de service sont appliquées.

#### **Article 9 > Tarif et facturation**

Dans le cadre des abonnements individuels d'immeuble, le Délégué facturera le service de l'eau aux abonnés collectifs et individuels selon les conditions définies par le Règlement de service. Les frais d'accès au service ne seront facturés qu'aux nouveaux abonnés individuels.

#### **Article 10 > Résiliation de l'abonnement collectif**

Le Propriétaire peut décider la résiliation de l'abonnement collectif et des abonnements individuels avec un préavis de quinze jours, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception au Délégué.

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

## **ANNEXE J DU RÈGLEMENT DE SERVICE PRÉCISANT LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES RÉGISSANT LES ABONNEMENTS POUR FOURNITURE D'EAU MOBILE**

#### **Article 1 > Objet**

La présente annexe a été élaborée en application de l'article 10 du Règlement de service. Les abonnements pour fourniture d'eau mobile sont souscrits auprès du Délégué dans les cas où, en raison du caractère temporaire des besoins en eau et de la localisation sur voie publique de ces besoins, l'installation d'un branchement ne semble pas justifiée. Ce peut être le cas, notamment, d'entreprises de travaux effectuant des chantiers de courte durée sur la voie publique, de l'alimentation de forains, de l'alimentation de manifestations publiques.

En revanche, ce type d'abonnement ne peut être consenti pour l'alimentation en eau de bâtiment (existant ou en cours de construction). L'ensemble des dispositions énoncées dans le Règlement de service et dans cette annexe est applicable aux abonnements pour fourniture d'eau mobile. Les titulaires de ces abonnements sont autorisés à prélever l'eau sur une bouche de lavage ou un appareil du réseau, à l'aide d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion.

#### **Article 2 > Durée**

Ces abonnements sont consentis pour une durée maximale de 6 mois aux entreprises effectuant des travaux sur la voie publique, de façon habituelle et itinérante sur une ou plusieurs communes d'Est Ensemble ainsi qu'aux organisateurs de manifestations de courte durée situées sur la voie publique. Ils se poursuivent, dans la limite de 6 mois, tant que l'abonné ne signifie pas son intention de le résilier ou tant que le Délégué n'y met pas fin en vertu des cas prévus à l'article 33 du présent règlement.

#### **Article 3 > Autorisations nécessaires**

Le titulaire de l'abonnement de fourniture d'eau mobile n'est autorisé à effectuer des prélèvements d'eau sur un appareil que s'il s'est assuré des autorisations suivantes :

- > autorisation de voirie de la Commune,
- > autorisation du Délégué,
- > autorisation de la Commune pour les prélèvements sur un appareil lui appartenant,
- > autorisation des Sapeurs Pompiers (ou SDIS) pour les prélèvements exceptionnels sur les appareils d'incendie publics.

#### **Article 4 > Avance sur consommation**

Lors de la signature du contrat d'abonnement, il est demandé le versement d'une avance sur consommation. Son montant indiqué à l'annexe G du présent règlement est fixé en fonction des consommations habituelles par référence au diamètre du compteur.

Les factures intermédiaires établies pendant la durée de fourniture d'eau mobile viennent en déduction de cette avance. Cette avance sera reconstituée à son niveau initial tous les 1er janvier. Le solde positif le cas échéant sera restitué après paiement de la dernière facture, dans le cadre de la facture de clôture.

## Article 5 > Installation et entretien de l'ensemble mobile de comptage et de disconnexion, responsabilités

L'ensemble mobile de comptage et de disconnexion est fourni en location par le Délégué et est installé aux frais de l'abonné, selon barème en vigueur. Il est identifié par le Délégué dans le contrat d'abonnement. Sa mise en place est effectuée sous la responsabilité de l'abonné notamment en ce qui concerne la protection de l'environnement, la protection contre le gel et les chocs, les dommages éventuels qu'il pourrait causer aux personnes ou aux biens. L'abonné est donc seul responsable des conséquences dommageables pouvant résulter de la situation, de l'existence ou du fonctionnement de l'ensemble de comptage et de disconnexion.

Sa première mise en service doit être effectuée en présence d'un agent du Délégué qui contrôle la conformité du branchement, s'assure de son bon fonctionnement et relève le compteur. Toute mise en ou hors service d'un ensemble mobile de comptage et de disconnexion raccordé à un appareil du réseau (hors bouches de lavage) doit être effectuée en présence d'un agent du Délégué qui est seul autorisé à manœuvrer le robinet de prise sur la conduite publique de ces appareils. L'abonné assure à ses frais l'entretien de l'ensemble mobile de comptage et de disconnexion, étant entendu que les interventions sur le compteur relèvent de l'article 15 du Règlement de service.

## Article 6 > Restrictions d'utilisation

L'abonné doit permettre à tout agent du Délégué l'accès permanent à l'ensemble mobile de comptage et de disconnexion et à l'appareil auquel il est raccordé. La fourniture d'eau peut être suspendue temporairement à tout moment et sans préavis, en cas de besoin pour la lutte contre l'incendie ou pour l'exploitation du réseau. Cette suspension ne donne lieu à aucune indemnisation.

## Article 7 > Fin d'abonnement pour fourniture d'eau mobile

En fin d'abonnement, la mise hors service de l'ensemble mobile de comptage et de disconnexion du dispositif de fourniture d'eau doit être effectuée en présence d'un agent du Délégué, qui en vérifie le bon état de fonctionnement, relève le compteur, et récupère le dispositif.

Lors de la résiliation de l'abonnement, l'avance sur consommation est remboursée par le Délégué, sous 10 jours.

## Article 8 > Facturations

Le volume d'eau consommé est facturé au tarif général. Les factures incluent les indemnités de déplacement d'agent pour chaque déplacement d'agent effectué (hors installation et fin d'abonnement). Pour les abonnements d'une durée inférieure à 3 mois, une seule facture est établie, en fin d'abonnement. Cette facture est une facture d'arrêt de compte et vaut résiliation de l'abonnement.

L'ensemble de comptage et de disconnexion doit être présenté au Délégué afin qu'il en relève le compteur, tous les 3 mois, et à toute demande du Délégué. A cette occasion, le Délégué en vérifie le bon état de fonctionnement. Une facture est établie chaque trimestre, basée sur le dernier relevé effectué, ou le cas échéant sur évaluation.

## Article 9 > Infractions

Tout manquement aux dispositions générales du Règlement de service ou aux dispositions particulières énoncées dans la présente annexe expose l'abonné à la dépose immédiate de l'ensemble de comptage et de disconnexion et à la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjudice des dispositions prévues à l'article 33 du Règlement de service.





## POUR NOUS CONTACTER



**09 69 369 900\***

du lundi au vendredi de 8h à 19h30  
et le samedi de 9h à 12h30



**Urgence fuite (24h/24)**

**09 69 369 918\***

\*Numéro Cristal (appel non surtaxé)



**[www.est-ensemble.fr](http://www.est-ensemble.fr)**



**Veolia Eau d'Île-de-France**

94417 Saint-Maurice Cedex



**Site d'accueil de Saint-Denis**

Immeuble Le Spallis - 2 rue Michael Faraday  
(M° Carrefour Pleyel, sortie n°2)

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45  
et le samedi de 9h00 à 11h45



**Est  
Ensemble**  
Grand Paris