



Le Règlement du Service de l'Eau

LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

Vous

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

La Collectivité

désigne le Syndicat des Eaux de la Région Messine organisatrice du Service de l'Eau.

L'Exploitant du service

désigne l'entreprise Société Mosellane des Eaux à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients desservis par le réseau.

Le contrat de Délégation de Service Public

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

Le règlement du service

désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du 17.12.2025. Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du service et du client. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci seront portées à la connaissance du client.

L'ESSENTIEL DU RÈGLEMENT DU SERVICE DE L'EAU EN 5 POINTS

Votre contrat

Votre contrat d'eau est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture, dite facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement.

Les tarifs

Les prix du service (abonnement et m³ d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

Le compteur

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

Votre facture

Votre facture est établie sur la base des m³ d'eau consommés et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service de l'Eau.

La sécurité sanitaire

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.



Le Service de l'Eau

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

1•1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie, consultables sur le site de l'ARS Grand Est et dont une fiche de synthèse vous est communiquée au moins une fois par an.

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

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

1•2 Les engagements de l'Exploitant

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

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

L'Exploitant du service met à votre disposition un service consommateurs dont les coordonnées figurent sur la facture et sur le site « Eau de Metz » pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1•3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service consommateurs de l'Exploitant du service par tout moyen mis à votre disposition (téléphone, internet, courrier).

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez adresser une réclamation écrite au Directeur des consommateurs de votre région pour demander que votre dossier soit examiné

1•4 La médiation de l'eau

Si vous avez écrit au Directeur des consommateurs de votre région et si dans le délai de deux mois aucune réponse ne vous est adressée ou que la réponse obtenue ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige.

Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr)

1•5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait au Service de l'Eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1•6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

- modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- empêcher l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur ou de son remplacement ainsi que des équipements de relevé à distance.
- empêcher l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de procéder au contrôle périodique de la conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie.

- rendre le compteur ou ses équipements inaccessibles aux interventions du service. L'accès aux équipements ne doit pas nécessiter de manipulation particulière par l'agent de l'exploitant du service.

- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau ou l'aspiration directe sur le réseau public ;

- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;

- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

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

En cas d'infraction dûment constatée aux règles d'usage de l'eau, les pénalités dont les montants figurent en annexe 1 de ce règlement seront en outre appliquées par l'Exploitant du service.

Dans le cas de dommages ou d'interventions sur les installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de préserver le service.

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

L'Exploitant du service se réserve le droit de porter plainte contre tout usager qui ne respecterait pas les dispositions du présent règlement et notamment en cas d'utilisation non autorisée ou de mise en danger de la vie d'autrui (risque sanitaire).

1•7 Les interruptions du service

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

entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

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

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

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

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

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

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

1•8 Les modifications et restrictions du service

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

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

1•9 La défense contre l'incendie

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



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

2•1 La souscription du contrat

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

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

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement du service, les conditions particulières de votre contrat, la fiche tarifaire, des informations sur le Service de l'Eau et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture, dite facture d'accès au service, peut comprendre des frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de la facture d'accès au service vaut accusé de réception du présent règlement de service. Vous êtes tenus de nous confirmer votre accord sur le contrat d'abonnement selon les modalités communiquées et de procéder au paiement de la facture d'accès au service dans le délai indiqué ; à défaut le service ne sera pas mis en œuvre.

Vous bénéficiez d'un délai de 14 jours, à compter de la conclusion de votre contrat d'abonnement, pour exercer votre droit de rétractation. L'exercice de votre droit de rétractation donnera lieu au paiement de l'eau consommée.

2•2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier), soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée à votre nouvelle adresse.

A défaut de résiliation du contrat, vous serez tenu au paiement des abonnements et des consommations effectuées après votre départ sans limitation de durée.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt du client situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets de vos installations privées laissés ouverts.

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

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service.
- si vous n'avez pas réglé votre facture dans les 6 mois qui suivent la fermeture de l'alimentation en eau suite à votre demande.

2•3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Le propriétaire ou le syndicat des propriétaires peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service consommateurs.

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

2•4 La protection de vos données

Les informations fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatisé en France métropolitaine par l'Exploitant du service aux fins de gestion de votre contrat d'abonnement et du Service de l'Eau.

Leur destination, leur usage et leur durée de conservation sont précisés dans la politique de confidentialité des données à caractère personnel de l'Exploitant du service, que ce dernier tient à votre disposition (site internet, sites d'accueil ou sur simple demande).

Vous bénéficiez du droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité, de limitation, d'opposition au traitement de vos données, prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Ce droit s'exerce auprès du service consommateurs de l'Exploitant du service par courrier ou par internet.

En cas de doute sur votre identité, une copie de votre pièce d'identité pourra vous être demandée pour vérification.

L'Exploitant du service dispose d'un Délégué à la Protection des données

joignable par mail : veolia-eau-France.dpo@veolia.com.

Vous pouvez par ailleurs faire toute réclamation auprès de la CNIL 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.



Votre facture

Vous recevez au minimum 1 facture par an.

Quand la facture n'est pas établie à partir de votre consommation réelle, elle est alors estimée.

3.1 La présentation de la facture

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

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

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la facture comporte également des sommes perçues pour le compte d'autres organismes (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

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

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

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

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

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient

répercutés de plein droit sur votre facture.

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

Vous êtes informés au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

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

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

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par carte auto relevé, SMS, site internet, serveur vocal En l'absence de relevé, votre consommation est estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente.

Votre compte est alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 8 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous honoré, les dispositions de l'article 1.6 du présent règlement s'appliquent.

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

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

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

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

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées autre que celle prévue par la réglementation en vigueur ou, le cas échéant, par une clause spécifique du contrat de délégation de service public.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé du compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

3.4 Les modalités et délais de paiement

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

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

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

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

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

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

3.5 En cas de non paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée des pénalités forfaitaires et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement.

En cas de non-paiement, le cas échéant, selon les dispositions prévues par la loi, les clients autres que ceux occupants une résidence principale d'habitation peuvent s'exposer, jusqu'à paiement des factures dues, à l'interruption de l'alimentation en eau, après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption de l'alimentation en eau. Les frais d'intervention sur le branchement (interruption, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

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



Le branchement

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

4•1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- a. la prise d'eau sur la conduite (canalisation) de distribution publique
- b. le robinet de prise et la bouche à clé
- c. la canalisation de branchement située tant sur le domaine public que privé
- d. le regard abritant le compteur (individuel ou général) le cas échéant
- e. le support du compteur
- f. le robinet avant compteur
- g. le compteur (individuel ou général)
- h. les dispositifs de relève à distance de l'index le cas échéant (modules intégrés ou déportés)

Du fait des risques de retour d'eau vers le réseau public, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit installer à ses frais un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques et de l'installation intérieure. Dans certains cas, il peut s'agir d'un dispositif de disconnecteur.

Le clapet anti-retour avec purgeur amont-aval (ou robinet de purge) fait partie de l'installation privée, de même que le joint après compteur sur la sortie

vers l'installation intérieure de l'abonné ou colonne montante.

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

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

En cas d'absence des éléments de d) à h), et en particulier de compteur, la limite du domaine public constitue la limite de la partie publique du branchement. L'étanchéité du robinet cité en f) n'est pas garantie. Ce robinet ne doit pas être manipulé par une autre personne que l'exploitant du service.

En cas d'individualisation des abonnements en immeubles collectifs ou dans un lotissement, les installations intérieures de distributions d'eau situées entre le compteur général et les compteurs secondaires ne sont pas des ouvrages publics et appartiennent au propriétaire de l'immeuble, au lotisseur ou copropriétaires.

Pour les branchements réalisés antérieurement à l'adoption du présent règlement, l'Exploitant du service se réserve la possibilité de réaliser ou le cas échéant de modifier l'implantation du branchement pour le mettre en conformité avec les dispositions du présent article.

L'Exploitant du service remplace les parties du branchement, jusque-là constitutives de la partie publique du branchement, qui deviennent partie privative de l'abonné, sans frais pour ce dernier.

Le propriétaire peut refuser, en cas de déplacement du dispositif de comptage lors du renouvellement de son branchement, que les parties du branchement qui deviennent à sa charge soient renouvelées (par conséquent, en cas de problème ultérieur, il devient responsable des éventuels incidents sur cette partie). Il en informe l'exploitant par écrit et ce refus ne donne pas lieu à indemnité.

4•2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau.

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service. Si la construction du regard maçonnié destiné à abriter le compteur est réalisé par le propriétaire, ou le syndicat de copropriétaires, celle-ci devra être conforme aux prescriptions de l'Exploitant.

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

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

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

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

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique. Il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4•3 Le paiement

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

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application du contrat.

Un acompte de 80% du montant estimatif des travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai impartie, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou peut surseoir à l'ouverture du branchement.

4•4 L'entretien et le renouvellement

Pour sa partie située en domaine public, l'exploitant du service prend à sa charge les réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence de cette partie du branchement.

Pour la partie « publique » du branchement située en domaine privé (entre la limite de propriété et le compteur d'eau), seul l'exploitant du service est habilité à intervenir pour réparer cette partie.

Les frais de terrassement, de remblai et de plomberie, y compris pour la partie du branchement située entre l'ancienne localisation du compteur et sa nouvelle localisation, seront pris en charge par l'exploitant du service. La démolition et la reconstruction de maçonnerie, dallage ou autres, l'enlèvement d'arbres, arbustes ou plantes et leurs plantations, la remise en état des pelouses et parterres, toutes réparations de dégâts, restent à la charge de l'abonné, lorsque ces aménagements ont été réalisés postérieurement à l'installation du branchement.

Si le compteur est situé à plus d'un mètre de l'alignement public, l'exploitant du service procédera, lorsque les conditions le permettent, au déplacement du compteur à moins d'un mètre de l'alignement public.

L'entretien à la charge de l'exploitant du service ne comprend ni les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande du propriétaire et facturés au propriétaire, ni les frais de réparation et des dommages résultant d'une faute prouvée de l'abonné, ainsi que les dommages causés par le gel du compteur qui seront facturés à l'abonné.

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

L'abonné doit prévenir immédiatement l'exploitant du service de toute fuite ou de toute anomalie de fonctionnement qu'il constate sur le branchement entre la prise et le compteur.

4•5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont fixés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations privées, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

4•6 La suppression

En cas de mise hors service définitive d'un branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.



Le compteur

On appelle «compteur» l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur.

Le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance.

5•1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété du Syndicat des Eaux de la Région Messine.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

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

Tout aménagement ultérieur à la pose du compteur (niche, meuble, cuisine aménagée, ...), qui viendrait en entraver la lecture, l'entretien ou le remplacement devra être démonté par vos soins et à vos frais dans les 15 jours qui suivent la constatation.

Le non-respect de cette obligation peut entraîner la fermeture de l'alimentation

en eau quinze jours après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites et/ou mettre en œuvre les pénalités en Annexe.

5•2 L'installation

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

Le compteur étant équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

En cas de refus de votre part d'équiper le compteur d'un dispositif de relevé des index du compteur à distance et de transfert d'informations, les coûts de la relève physique du compteur tels que mentionnés en annexe du présent règlement vous seront facturés.

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

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

5•3 La vérification

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

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

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de

paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

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

5•4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour assurer sa protection (notamment contre le gel).

Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

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

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas suivants :

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

Les dispositions de l'article 1.6 du présent règlement s'appliquent.

5•5 L'individualisation

Dans le cadre d'une individualisation des abonnements en habitat collectif, seul le dispositif de comptage secondaire comprenant uniquement le compteur et le dispositif de lecture à distance posé par l'Exploitant du service sur les installations intérieures de distribution d'eau avant chaque local individuel est considéré comme propriété de la collectivité.

La partie publique du branchement s'arrête au niveau du compteur général posé par l'Exploitant du service, ou à défaut à la limite du domaine public.

Les colonnes montantes, la conduite entre le compteur général et les compteurs individuels, les conduites intérieures, reliant les branchements des constructions collectives aux installations intérieures des occupants, ne sont pas des ouvrages publics et ne

font pas partie des branchements. Elles appartiennent au propriétaire de l'immeuble, au lotisseur ou copropriétaires.

Il en est de même pour les canalisations intérieures d'un lotissement ou toute autre zone d'aménagement (commerciale, industrielle, ...) non rétrocédés.

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

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations. De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe 1 de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6•2 L'entretien et le renouvellement

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



6 Les installations privées

On appelle "installations privées", les installations de distribution situées à partir du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble), joint inclus.

6•1 Les caractéristiques

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

Le propriétaire a pour obligation de s'assurer du bon état (pose, entretien et contrôle) du dispositif de protection anti-retour conformément à la réglementation en vigueur.

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

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

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

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

6•3 Installations privées de lutte contre l'incendie

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

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

6•4 Le cas des rétrocessions de réseaux privés

Toute intégration au réseau public d'eau potable de réseaux privés, réalisés par des aménageurs privés donne lieu à la conclusion d'une convention entre la Collectivité et l'aménageur.

Avant cette intégration, l'Exploitant du service peut contrôler la conformité d'exécution des réseaux et branchements privés.

Dans le cas où des désordres sont constatés par l'Exploitant du service, les travaux de mise en conformité sont effectués par les soins et aux frais de l'aménageur.

Si les travaux de mise en conformité ne sont pas réalisés ou ne permettent pas de respecter les prescriptions de l'Exploitant du service, la Collectivité se réserve le droit de refuser l'intégration du réseau privé dans le domaine public.

ANNEXE 1

TARIFS DES PRESTATIONS

Les prestations susceptibles d'être facturées par l'Exploitant du service sont définies ci-dessous (tarifs correspondants au 01/06/2018) :

1. Forfait Incendie Particuliers Facture d'avance	Tarifs en € HT	Tarifs en € TTC (TVA 5,5%)
1.1 Forfait pour un compteur de 40 mm	62,00	65,41
1.2 Forfait pour un compteur de 50 mm	155,00	163,53
1.3 Forfait pour un compteur de 60 mm	248,00	261,64
1.4 Forfait pour un compteur de 80 mm	372,00	392,46
1.5 Forfait pour un compteur de 100 mm	619,00	653,05
1.6 Forfait pour un compteur de 150 mm	1 547,00	1 632,09
1.7 Forfait pour un compteur de 200 mm	2 475,00	2 611,13
1.8 Forfait pour un compteur de 250 mm	3 754,00	3 960,47
1.9 Forfait pour un compteur de 300 mm	6 188,00	6 528,34

2. Prestations – TVA 10%	Tarifs en € HT	Tarifs en € TTC (TVA 10%)
2.1 Frais d'accès au service (ouverture d'un compte)	70,00	77,00
2.2 Frais d'interventions diverses dont fermeture ou ouverture de branchement / Recouvrement sur place des sommes dues par abonné / relève d'un index (1)	53,00	58,30
2.3 Frais technique pour remise en état d'un équipement suite à détérioration par l'usager ou un tiers		selon devis de réparation
2.4 Frais administratifs d'individualisation, facturés par logement individualisé, au propriétaire de l'immeuble collectif, demandeur de l'individualisation	70,00	77,00
2.5 Frais d'expertise technique et gestion du dossier administratif pour l'individualisation des compteurs d'un immeuble si < 20 compteurs	763,00	839,30
2.6 Frais d'expertise technique et gestion du dossier administratif pour l'individualisation des compteurs d'un immeuble, si > 20 compteurs	862,00	948,20
2.71 Expertise compteur sur banc agréé, hors frais d'huissier (pour un compteur de 15 mm à 25 mm)	360,00	396,00
2.72 Expertise compteur sur banc agréé, hors frais d'huissier (pour un compteur de 30 mm à 40 mm)	543,00	597,30
2.73 Expertise compteur sur banc agréé, hors frais d'huissier (pour un compteur de 50 mm à 80 mm)	997,00	1096,70
2.74 Expertise compteur sur banc agréé S.I., hors frais d'huissier (pour un compteur de 100 mm à 150 mm)	1 220,00	1342,00
2.8 Vérification du fonctionnement sur site du compteur diam 15-20 mm à votre demande avec une jauge calibrée (3)	100,00	110,00

2.9 Contrôle de conformité des installations privées (puits, forage, eau de pluie)	132,00	145,20
2.10 Visite de contrôle des travaux de mise en conformité ou contre visite (puits, forage, eau de pluie)	93,00	102,30
2.11 Frais pour rendez-vous sur plage horaire (1/2h) ou sur horaire choisi par le client	16,00	17,60

3. Prestations – TVA 20%	Tarifs en € HT	Tarifs en € TTC (TVA 20%)
3.1 Frais d'établissement de devis travaux (gratuit si commande acceptée)	60,00	72,00
3.2 Duplicata de facture	15,00	18,00
3.3 Dépôt de garantie - branchement chantier		750,00
3.41 Remplacement compteur gelé ou endommagé, le cas échéant avec dispositif de relève à distance (15 à 25 mm)	107,00	128,40
3.42 Remplacement compteur gelé ou endommagé, le cas échéant avec dispositif de relève à distance (30 à 40 mm)	290,00	348,00
3.43 Remplacement compteur gelé ou endommagé, le cas échéant avec dispositif de relève à distance (50 à 80 mm)	585,00	702,00
3.44 Remplacement compteur gelé ou endommagé, le cas échéant avec dispositif de relève à distance (100 à 250 mm)	808,00	969,60
3.5 Analyse d'eau à la demande du client : prélèvement et analyse bactériologique simple (B1)	109,00	130,80
3.6 Analyse d'eau à la demande du client : prélèvement et analyse bactériologique sommaire (B2)	137,00	164,40
3.7 Analyse d'eau à la demande du client : prélèvement et analyse bactériologique complète (B3)	187,00	224,40

4. Pénalités	Tarifs en € TTC
4.1 Pénalités pour retard de paiement - Première relance (applicable 21 jours après la date d'émission de la facture)	15,00
4.2 Pénalités pour retard de paiement - Deuxième relance (applicable 33 jours après la date d'émission de la facture)	15,00
4.3 Pénalités pour retard de paiement - Troisième relance (applicable 53 jours après la date d'émission de la facture)	35,00
4.4 Intérêts de retard calculés à compter du 1er jour suivant la date d'exigibilité de la facture sans mise en demeure préalable au taux légal majoré (2)	200%
4.5 Pénalité en cas d'infraction aux règles d'usage du service	150,00
4.6 Pénalité pour consommation non autorisée de l'eau, hors frais techniques éventuels pour remise en état d'un équipement	200,00
4.7 Pénalité pour consommation non autorisée de l'eau sur un point d'eau incendie, pour chaque constatation, hors frais technique pour remise en état	500,00

4.8 Pénalité spécifique en cas d'infraction aux règles d'usage du service : rendez-vous non honoré par le client pour une intervention sur compteur ou équipements, hors frais d'interventions diverses en sus fixés au point 2.	30,00
4.9 Pénalité spécifique en cas d'infraction aux règles d'usage du service : suite à application de la pénalité 4.8, aucun nouveau rendez-vous fixé et honoré par le client pour réalisation de l'intervention avant la prochaine facture, hors frais d'interventions diverses en sus fixés au point 2.	100,00
4.10 Pénalité spécifique en cas d'infraction aux règles d'usage du service : suite à application de la pénalité 4.9, aucun nouveau rendez-vous fixé et honoré par le client pour réalisation de l'intervention avant la prochaine facture, hors frais d'interventions diverses en sus fixés au point 2.	300,00
4.11 Pénalité spécifique en cas d'infraction aux règles d'usage du service : suite à application de la pénalité 4.10, aucun nouveau rendez-vous fixé et honoré par le client pour réalisation de l'intervention avant la prochaine facture, hors frais d'interventions diverses en sus fixés au point 2.	600,00

Plus-value générale des coûts en dehors des plages horaires habituelles (8h00 - 16h00 du lundi au vendredi hors jours fériés) : + 50%

Sur simple appel téléphonique auprès des services de l'Exploitant, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Les tarifs de ces prestations sont actualisés selon les mécanismes suivants :

- Pour les prestations 1.1 à 1.9, 2.1, 2.2, 2.4, 2.5, 2.6, 2.9, 2.10, 2.11, 3.1, 3.2 et 3.5 à 3.7, les prix seront indexés par application du coefficient d'indexation Kn défini à l'article 44.2.1 du contrat de concession.
- Pour les prestations 2.71 à 2.74, 2.8 et 3.41 à 3.44, les prix seront indexés par application du coefficient d'indexation K'n défini à l'article 46 du contrat de concession.
- Pour la rubrique 4. Pénalités, ainsi que les prestations 2.3 et 3.3, les montants indiqués ne sont pas indexés.

Les valeurs de base des paramètres indice o sont celles définies à l'article 44.2.2 du contrat.

(1) Les interventions en domaine privé comprennent également toute intervention demandée par une entreprise ou un plombier pour le compte des bailleurs sociaux et des gestionnaires d'immeubles.

(2) Cette pénalité est calculée sur la totalité du montant impayé, par quinzaine indivisible, avec une perception minimum de 15€ TTC. Ce montant minimum pourra être actualisé annuellement et figure sur votre facture

(3) Facturé si le résultat est conforme aux prescriptions réglementaires

ANNEXE 2

L'INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOUNTURE D'EAU

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES ET ADMINISTRATIVES GÉNÉRALES

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles est rendue possible par l'article 93 de la loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain, complétée par le décret n°2003-408 du 28 avril 2003.

1 – La procédure d'individualisation

« Vous » désigne dans ce document le propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements (lotissements...).

Cette procédure s'applique pour les constructions neuves et existantes.

1.1 – La demande d'individualisation

Il vous revient d'informer le distributeur de votre intention de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable. Dans le cas d'une construction neuve, cette demande doit être effectuée très en amont de la phase de réception de l'immeuble afin de limiter les risques de non-conformités techniques.

En retour, le distributeur vous transmet le dossier de demande d'individualisation comprenant notamment l'ensemble des prescriptions à respecter ainsi que des documents d'aide à la décision.

Toutes les pièces de ce dossier et les informations nécessaires sur l'individualisation sont également accessibles sur le site internet du distributeur.

Vous devez retourner ce dossier de demande au distributeur par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Contenu du dossier de demande d'individualisation

Vous devez fournir au distributeur tous les éléments utiles permettant à celui-ci d'indiquer si des travaux sont nécessaires et notamment :

- un schéma général des installations d'eau potable depuis le compteur général, à une échelle appropriée pour permettre une lecture aisée ;
- un plan de masse dans le cas d'un immeuble en rénovation ;
- tous les éléments concernant le diamètre et nature des conduites intérieures ;
- les sites d'implantation des compteurs et équipements connexes (dispositif anti-pollution, dispositif de fermeture, dispositif de télé-relevé éventuel) ;
- le questionnaire renseigné, concernant l'installation et fourni par le distributeur lors du premier contact.

À ce stade, vous pouvez également fournir un programme de travaux visant à respecter les conditions techniques d'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable.

1.2 – L'instruction du dossier de demande

L'instruction du dossier de demande d'individualisation des contrats de fourniture d'eau potable est assurée par le distributeur. Cette instruction est facturée selon le tarif en vigueur indiqué en annexe du règlement de service (Frais d'expertise technique et gestion du dossier administratif), puis remboursée en cas d'aboutissement de la procédure d'individualisation.

Dans les 4 mois qui suivent la réception du dossier de demande d'individualisation :

- le distributeur vérifie la conformité des installations privées collectives et des emplacements prévus pour les postes de comptage aux prescriptions techniques définies dans le présent règlement. Il vous précise les points de consommation qui doivent impérativement être équipés de dispositifs de comptage, ainsi que les modifications éventuelles à apporter au projet de programme de travaux ou aux installations si vous n'avez pas fourni de programme de travaux. À cet effet, le distributeur pourra exiger une visite technique des installations. En cas de désaccord, vous pourrez soumettre votre dossier au Syndicat des Eaux de la Région Messine pour un arbitrage et l'appréciation de l'ensemble du dossier ;
- les éléments du réseau privé qui ne seraient pas inspectables (parties enterrées ou non visibles) doivent être documentés selon les préconisations du distributeur (plan de géomètre, dossier d'exécution, matériau, date et conditions de pose, rapport de recherches de fuite...) pour attester de leur conformité aux normes en vigueur ;
- le distributeur peut demander des éléments d'information complémentaires. Dans ce cas, votre réponse fait courir un nouveau délai de 4 mois.

Si les installations intérieures sont techniquement conformes au présent règlement, il est dans votre intérêt de faire réaliser les analyses d'eau au niveau du compteur général et des différents compteurs individuels, de manière à mettre en évidence l'absence de dégradation ou de risque évident de dégradation de la qualité dans les installations intérieures. Le protocole d'analyses qui vous est proposé vous permet d'apprécier l'influence de l'état de vos installations privatives sur la qualité de l'eau qui arrive à votre robinet.

Lorsqu'une dégradation ou un risque évident de dégradation de la qualité, de la quantité ou de la pression de l'eau dans les installations privatives collectives est mis en évidence à l'occasion de l'instruction du dossier, vous êtes tenu d'en rechercher et supprimer la cause avant toute individualisation.

À l'issue de l'instruction du dossier de demande d'individualisation, le distributeur vous notifie sa décision :

- si la décision est favorable, le distributeur vous transmet le contrat d'individualisation et le modèle de contrat d'abonnement, ainsi que les conditions financières de cette individualisation (et notamment les frais de pose des compteurs). Vous devrez alors confirmer votre demande.

La conformité technique de vos installations s'entend au jour de la notification. Elle ne vous soustrait pas de VOS responsabilités d'entretien, de surveillance et de maintien en conformité de vos installations intérieures privées collectives.

- si la décision est défavorable, le distributeur vous notifie la liste des points de non-conformité avec les prescriptions techniques. Les travaux sont exécutés sous votre responsabilité, à vos frais, par l'entreprise de votre choix. Vous contactez ensuite le distributeur pour l'informer de la réception des travaux et ce dernier effectue un nouveau contrôle. Sa décision favorable permet de reprendre la procédure d'instruction.

1.3 – La confirmation de la demande

Elle intervient à l'issue de la notification de la décision favorable du distributeur.

Dans le cadre d'un immeuble existant, il vous appartient d'informer les propriétaires, locataires et occupants de bonne foi, quant à la nature et aux conséquences techniques et financières de l'individualisation et de recueillir les accords prévus par la réglementation. Vous pouvez ensuite confirmer votre demande d'individualisation par courrier recommandé avec avis de réception au distributeur, en apportant tous les éléments permettant de démontrer les conditions dans lesquelles les occupants ont été informés du projet et de ses conséquences, sur le plan technique, administratif et financier.

1.4 – L'installation des dispositifs de comptage

Après réception de votre confirmation, le distributeur d'eau procède à l'installation des dispositifs de comptage individuels, du compteur général et, le cas échéant, des répéteurs nécessaires au télémètre.

Dans le cas d'immeubles neufs, il est important d'assurer la pose des dispositifs de comptage avant l'arrivée des premiers occupants, durant la phase de réception de l'immeuble.

Si les non-conformités éventuelles ne sont pas levées préalablement à la pose des compteurs individuels avant la réception de l'immeuble, la mise en service ne sera pas effectuée. L'immeuble sera remis en eau dès que l'ensemble des non-conformités notifiées sera levé.

1.5 – La prise d'effet de l'individualisation des contrats

La signature du contrat d'individualisation ainsi que la souscription des abonnements individuels auprès du distributeur ont lieu avant la date de basculement à l'individualisation.

La date de basculement à l'individualisation est fixée d'un commun accord entre vous et le distributeur : elle correspond à celle d'un relevé contradictoire des index du compteur de pied d'immeuble et de l'ensemble des dispositifs de comptage individuels. Cette date ne saurait excéder un délai de 3 mois à compter de la date de confirmation de la demande d'individualisation.

Après un délai de 10 jours suivant la date de basculement à l'individualisation, les dispositifs de comptage individuels n'ayant pas fait l'objet de souscriptions de contrats d'abonnements individuels ne seront plus alimentés en eau.

Les frais d'accès au service des différents lots sont ceux fixés dans le contrat signé entre le Syndicat et le distributeur. Ces frais sont lors de la prise de l'abonnement individuel.

Pour les immeubles existants, la liste complète des futurs abonnés, quel que soit leur statut, est à remplir par le gestionnaire de l'immeuble et à remettre au distributeur. L'index contradictoire et la date effective de bascule à l'individualisation figurent sur ce document.

Pour les immeubles neufs, lors de la pose des compteurs individuels, avant la phase de réception de l'immeuble neuf, un repérage de ces compteurs est réalisé par le distributeur et une signalétique est laissée à l'intérieur de l'appartement avec les coordonnées du distributeur et toutes les informations nécessaires à la prise de l'abonnement à distance sans déplacement du client.

2 – Les prescriptions techniques requises

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau sera effective sous réserve que les installations intérieures soient conformes aux prescriptions énoncées ci-dessous :

- les installations intérieures doivent être réalisées conformément aux différents textes en vigueur (lois, décrets, arrêtés), normes et règles de l'art applicables (NF, ISO, DTU...) ;
- vous devez prévoir tout dispositif (purge, réducteur de pression, sur- presseur,...) nécessaire au bon fonctionnement de vos installations ;
- vos installations doivent permettre la mise en place du poste de comptage en respectant les contraintes d'installation (emplacement, encombrement, robinetterie...) précisées par le distributeur ;

- vous êtes tenu d'équiper chaque colonne montante de vannes d'isolement. Ces vannes d'isolement accessibles et manœuvrables à tout moment, sont maintenues en parfait état de fonctionnement par vos soins et à vos frais ;
- les installations concernées par l'individualisation doivent être conçues de telle manière à n'entraîner aucune conséquence néfaste sur les distributions publiques ou privées, telles que : coups de bâlier, aspiration directe sur le réseau, qui reste formellement interdite ;
- le distributeur pourra réaliser tous les contrôles utiles pour s'assurer du respect des prescriptions techniques requises et se réserve le droit de demander toute modification d'une installation intérieure risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public ou sur le réseau intérieur.

Zoom sur la préservation de la qualité de l'eau

Les matériaux constitutifs des installations intérieures en contact avec l'eau distribuée ne doivent pas être susceptibles d'altérer la qualité de l'eau.

Les installations ne doivent pas permettre l'introduction ou l'accumulation de matières solides, liquides ou gazeuses susceptibles d'être à l'origine d'une dégradation de la qualité de l'eau.

Les installations intérieures ne doivent pas présenter de zone où l'eau stagne anormalement et doivent pouvoir être entièrement nettoyées, rincées, vidangées et désinfectées. La mise en œuvre, l'entretien et le contrôle des dispositifs de protection contre le retour d'eau (disconnecteur...) sont à votre charge.

En cas de doute sur la qualité de vos installations intérieures, le distributeur peut exiger la réalisation d'analyses d'eau aux points de consommation.

L'entretien et le renouvellement des installations intérieures relèvent de votre responsabilité. Vous assurez, en particulier, les manœuvres de vannes, les purges et toutes les interventions sur le réseau privé qui permettent de garantir la qualité de l'eau distribuée.

Zoom sur la pression

En particulier, les surpresseurs ne doivent pas provoquer, même temporairement, une augmentation de la pression de l'eau aux dispositifs de comptage individuels supérieure à 10 bars. Pour s'assurer du respect de cette limite, le distributeur peut demander l'enregistrement de la pression au niveau du surpresseur et notamment, lors des démarrages et arrêts des pompes.

Zoom sur la fermeture d'eau

La fourniture d'eau de chaque logement doit pouvoir être interrompue par un ou plusieurs robinets d'arrêt, qui font partie des installations privées de l'immeuble.

Ces robinets seront placés immédiatement à l'amont des compteurs, sauf en cas d'impossibilité technique.

Dans le cas des logements dont les compteurs sont situés à l'intérieur, il est préconisé de prévoir un robinet d'isolement à l'extérieur du logement.

Le poste de comptage individuel comprend le compteur et ses accessoires (clapet antipollution, dispositif de télérelève). Au-delà du compteur général ou à défaut de la limite de propriété (si inexistence du compteur et du robinet), la responsabilité de l'ensemble des installations (colonne montante, robinets d'arrêt, conduite enterrée, à l'exclusion des compteurs individuels) sont privées et à la charge des propriétaires ou gestionnaires d'immeuble.

Les compteurs, conformes à la réglementation et aux préconisations du distributeur et leurs accessoires doivent être facilement accessibles, pour permettre leur lecture, leur entretien et leur remplacement.

- Dans le cas d'un immeuble neuf ou rénové les règles techniques suivantes doivent être obligatoirement respectées :
- présence d'un écrou mobile avant et après compteur et après clapet ;
- gaine eau chaude/eau froide séparée ;
- hauteur maximum du dernier compteur par rapport au sol de 1,50 m ;
- compteurs toujours posés horizontalement ;
- entraxe entre chaque compteur de 250 mm en gaine ;
- mise en place de support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire ;
- pas de compteur dans les chaufferies ;
- pour l'arrosage enterré et le remplissage du circuit de chauffage, un disconnecteur est obligatoire.

Le distributeur tient à votre disposition des schémas types des installations disponibles sur le site internet Eau de Metz

Zoom sur l'habitat individuel en lotissement

Outre les prescriptions techniques requises ci-dessus, vous devez respecter les règles techniques suivantes :

- regards conformes aux modèles validés par le distributeur ;
- entraxe entre chaque compteur dans un même regard a minima de 250 mm.

ANNEXE 3

SCHÉMA DE PRÉSENTATION D'UN BRANCHEMENT D'EAU

BRANCHEMENT EN MAISON INDIVIDUELLE AVEC UN COMPTEUR EN REGARD INTERIEUR SUR LE DOMAINE PRIVÉ

