

Règlement du service public d'eau potable

eau
de la métropole
nantaise

Sommaire

SOMMAIRE	2
PRÉAMBULE	3
CHAPITRE 1 Dispositions générales	4
Article 1	Objet du règlement de service – Modalités de remise.....4
Article 2	Obligations respectives de l'exploitant et des abonnés.....4
CHAPITRE 2 Le contrat d'abonnement	6
Article 3	Demande d'abonnement.....6
Article 4	Conditions d'obtention de la fourniture d'eau.....6
Article 5	Durée du contrat d'abonnement.....7
Article 6	Règles relatives aux abonnements pour les immeubles collectifs a usage d'habitation - Mesures d'individualisation.....7
Article 7	Règles relatives aux abonnements pour les lotissements privés.....8
Article 8	Abonnements pour les appareils publics.....8
Article 9	Abonnements particuliers.....9
Article 10	Résiliation du contrat d'abonnement - Demande de cessation de la fourniture d'eau.....10
Article 11	Fin du contrat d'abonnement.....11
Article 12	Défaut d'abonnement.....11
CHAPITRE 3 Le branchement	12
Article 13	Définition du branchement.....12
Article 14	Réalisation des travaux de branchement.....12
Article 15	Règles de gestion du branchement.....13
Article 16	Ouverture ou fermeture d'un branchement.....14
Article 17	Modification ou déplacement d'un branchement – Suppression d'un branchement.....14
CHAPITRE 4 Le compteur	15
Article 18	Définitions.....15
Article 19	Règles générales concernant le compteur.....15
Article 20	Emplacement et protection du compteur.....15
Article 21	Compteurs des immeubles collectifs et des lotissements privés.....16
Article 22	Remplacement / Dépose du compteur.....16
Article 23	Relève du compteur.....17
Article 24	Vérification et contrôle du compteur.....18
CHAPITRE 5 Installations privées des abonnées / alimentation en eau sur une autre source que le réseau public	19
Article 25	Définition des installations privées...19
Article 26	Prescriptions techniques concernant les installations privées..19
Article 27	Ressource autonome en eau potable et installation de récupération d'eau de pluie.....20
CHAPITRE 6 Dispositions particulières applicables au raccordement des lotissements	22
Article 28	Intégration du réseau interne d'un lotissement au domaine public.22
Article 29	Modalités de raccordement des réseaux d'un lotissement privé au réseau public.....22
CHAPITRE 7 Tarifs	23
Article 30	Composition du tarif de fourniture d'eau potable.....23
Article 31	Tarifs des autres prestations réalisées par l'exploitant.....23

CHAPITRE 8 Factures - paiements 24

Article 32	Paiement des fournitures d'eau.....24
Article 33	Surconsommation due à une fuite d'eau après compteur de l'abonné.....24
Article 34	Paiement des autres prestations.....24
Article 35	Dispositions d'application.....25
Article 36	Délais de paiement - Défaut de paiement – Frais et intérêts de retard.....25
Article 37	Difficultés de paiement.....25
Article 38	Erreur dans la facturation.....26

CHAPITRE 9 Perturbations de la fourniture d'eau 27

Article 39	Interruption de la fourniture d'eau.....27
Article 40	Variation de pression.....27
Article 41	Eau non conforme aux critères de potabilité.....27

CHAPITRE 10 Sanctions et contestations 28

Article 42	Infractions et poursuites - Pénalités.....28
Article 43	Litiges - Voies de recours.....28

CHAPITRE 11 Dispositions d'application 30

Article 44	Date d'application.....30
Article 45	Contrats d'abonnement en cours.....30
Article 46	Modification du règlement de service.....30
Article 47	Application du règlement de service.....30

ANNEXES 31

Préambule

« Nantes Métropole » est l'autorité organisatrice du service public d'eau potable sur l'ensemble de son territoire.

« L'abonné » désigne toute personne physique ou morale qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès du service public d'eau potable de Nantes Métropole, ou le cas échéant son représentant ou son mandataire (lorsqu'il assure notamment le paiement des factures pour le compte de l'abonné).

L'« abonné consommateur » au sens du présent règlement désigne, conformément au Code de la consommation, tout abonné, personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'activités commerciales, industrielles, artisanales, libérales ou agricoles.

« L'utilisateur » désigne toute personne qui utilise l'eau potable issue du réseau public d'eau potable de Nantes Métropole. L'utilisateur peut être :

- **abonné**, s'il a souscrit un contrat d'abonnement auprès du service,
- **non abonné**, s'il n'a pas souscrit de contrat d'abonnement auprès du service.


« Le propriétaire » désigne la personne physique ou morale, propriétaire d'un immeuble desservi par le réseau public d'eau potable de Nantes Métropole, ou le cas échéant son représentant ou son mandataire.

« L'exploitant » désigne l'exploitant du service public de production et de distribution d'eau potable de Nantes Métropole, qui est soit directement l'opérateur public de Nantes Métropole, soit le titulaire d'un contrat conclu pour l'exploitation du service avec Nantes Métropole.

Un glossaire, recensant les termes les plus fréquemment utilisés dans le présent règlement de service, figure en annexe 1 au présent règlement.

CHAPITRE 1

Dispositions générales

 **Le service public de l'eau potable de Nantes Métropole désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, transport, distribution et contrôle de l'eau, gestion clientèle).**

ARTICLE 1

Objet du règlement de service – Modalités de remise

Le présent règlement de service a pour objet de définir les conditions et les modalités suivant lesquelles l'exploitant est tenu d'accorder l'usage de l'eau potable du réseau de distribution d'eau potable de Nantes Métropole.

Le présent règlement est remis en mains propres ou adressé par courrier postal ou électronique à chaque nouvel abonné par l'exploitant. Le paiement de la première facture suivant la diffusion du règlement de service ou de sa mise à jour vaut accusé de réception par l'abonné.

Le règlement de service est tenu à la disposition des usagers sur demande auprès de l'exploitant et est téléchargeable sur le site internet de Nantes Métropole.

ARTICLE 2

Obligations respectives de l'exploitant et des abonnés

Les prescriptions du règlement de service ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur ou à venir. Sont notamment applicables :

- le Code de la santé publique,
- le Code général des Collectivités territoriales,
- le Code de l'urbanisme,
- le Code de l'environnement,
- le Règlement sanitaire départemental (pris par arrêtés préfectoraux du 03/02/82 et du 29/05/85 au moment des présentes).

2.1 | Obligations générales de l'exploitant et de Nantes Métropole

L'exploitant doit fournir de l'eau à tout demandeur qui présente les conditions fixées par le présent règlement de service. Lorsque la demande porte sur un immeuble qui n'est pas raccordé au réseau public de distribution d'eau potable, le raccordement pourra être refusé dans des circonstances particulières, ce refus devant être motivé par l'exploitant ou par Nantes Métropole en fonction de la situation donnée.

Lorsque la demande de fourniture d'eau a été acceptée, l'exploitant assure la continuité de la fourniture de l'eau qui doit présenter les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf circonstance exceptionnelle dont il doit apporter la preuve. Il peut s'agir d'un cas de force majeure ou d'une utilisation de l'eau du réseau public pour la lutte contre un incendie.

Les agents de l'exploitant sont munis d'un signe distinctif et porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété ou dans un domicile privé dans le cadre des missions prévues par le présent règlement de service.

L'exploitant garantit l'accès de l'abonné aux informations à caractère nominatif le concernant et procède à la rectification des erreurs portant sur ces informations qui lui sont signalées par l'abonné. Tout abonné a le droit de consulter ces informations dans les locaux de l'exploitant. Il peut obtenir sur simple demande auprès de l'exploitant, la communication d'un exemplaire des documents nominatifs qui le concernent à un coût n'excédant pas tous frais nécessaires à leur reproduction. A cet effet, la production de justificatifs peut être demandée par l'exploitant à l'abonné.

L'exploitant répond aux questions des abonnés concernant le coût et la qualité des prestations qu'il assure.

Toute personne peut, sur demande auprès de Nantes Métropole ou sur le site internet de Nantes Métropole, consulter les documents publics relatifs au service public d'eau potable. Il s'agit notamment des documents suivants :

- les délibérations du Conseil métropolitain de Nantes Métropole sur l'ensemble des tarifs applicables au service d'eau potable,
- le rapport annuel du Président sur le prix et la qualité du service public d'eau potable,
- les documents relatifs à la qualité de l'eau distribuée (analyses et synthèse de l'Agence régionale de santé).

2.2 | Obligations générales des abonnés et des usagers

Les abonnés et les usagers acceptent de se conformer aux dispositions du règlement de service.

En contrepartie de la fourniture de l'eau et des autres prestations fournies par l'exploitant, les abonnés doivent payer les prix mis à leur charge par les actes et conventions applicables au service et le présent règlement de service.

En particulier, il leur est interdit :

- d'user de l'eau autrement que pour leur usage personnel et celui de leurs locataires et notamment d'en céder ou d'en mettre à la disposition d'un tiers sauf en cas d'incendie ou sur autorisation expresse de l'exploitant ;
- de pratiquer tout piquage ou orifice d'écoulement sur le tuyau d'amenée de leur branchement depuis sa prise sur la canalisation publique jusqu'au compteur ;
- de modifier les dispositions du compteur (notamment installation d'un module de relève à distance sans disposer de l'accord formalisé de l'exploitant), d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets ou bagues de scellement ;
- de gêner l'accès au compteur pour permettre le relevé du compteur, le remplacement de l'ensemble du système de comptage et plus généralement d'en empêcher l'accès aux agents de l'exploitant ;
- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet après compteur, des robinets de purge et du robinet d'arrêt avant compteur ;
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification de leur branchement ;
- de porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du

réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'introduction de substances nocives ou non désirables, l'aspiration directe sur le réseau public ;

- de perturber le fonctionnement du réseau public en créant des phénomènes de coups de bélier, bruit, etc. par la présence d'appareils sur les installations privatives (surpresseurs, robinets de puisage à fermeture trop rapide, etc.) ;
- de manœuvrer les appareils du réseau public, d'utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques ;
- de procéder au montage et démontage du branchement, du compteur (y compris clapet et robinet avant compteur) et, le cas échéant, du dispositif de relève à distance ;
- de relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé aux installations raccordées au réseau public.

Le non-respect des obligations du présent article, et plus généralement du règlement de service :

- peut entraîner la fermeture du branchement après mise en demeure et l'application de frais fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole (notamment frais de fermeture/ouverture de branchement). En cas de risques pour la continuité de la distribution d'eau potable ou la santé publique, la fermeture du branchement pourra être immédiate, sans mise en demeure préalable ;
- est passible de sanctions et poursuites. Ceci vise notamment les sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement de service ou fixées par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

CHAPITRE 2

Le contrat d'abonnement

Pour être alimenté en eau potable, l'usager doit s'abonner au service public d'eau potable de Nantes Métropole. En cas de départ définitif, l'abonné doit préalablement résilier son abonnement afin de ne pas être tenu pour responsable des consommations ou dommages ultérieurs.

ARTICLE 3

Demande d'abonnement

3.1 | Dispositions générales

Toute fourniture d'eau doit obligatoirement être précédée de l'établissement d'un contrat d'abonnement. Dans le cas où l'alimentation en eau de l'immeuble est déjà effective avant la souscription d'un abonnement, il est impératif de contacter l'exploitant pour établir un contrat d'abonnement avant toute consommation.

Toute demande d'abonnement doit être effectuée par le propriétaire ou son mandataire, l'usufruitier ou le locataire de l'immeuble. Elle est formulée auprès de l'exploitant soit :

- par téléphone ;
- par courrier (postal, électronique ou fax) ;
- par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'exploitant ;
- sur simple visite dans les locaux de l'exploitant.

La réception par l'exploitant d'un contrat d'abonnement complété et signé vaut souscription du contrat d'abonnement et acceptation de ses conditions particulières et du règlement de service. Il confère la qualité d'abonné au demandeur. A défaut de contrat d'abonnement signé ou si l'abonnement n'est pas complété des mentions obligatoires, le demandeur ne pourra se voir attribuer la qualité d'abonné au service et pourra se voir appliquer les stipulations de l'article 12 du présent règlement (cas d'un défaut d'abonnement).

3.2 | Mesures particulières applicables au contrat d'abonnement conclu à distance ou hors établissement par un abonné consommateur

Lorsque le contrat d'abonnement est conclu à distance ou hors établissement, les règles fixées par le Code de la consommation sont applicables à toute demande d'abonnement formulée par un demandeur ayant la qualité de consommateur.

L'abonné consommateur bénéficie notamment d'un droit de rétractation à compter de la signature de son contrat d'abonnement.

S'il fait usage de son droit de rétractation alors qu'il avait demandé à être alimenté en eau potable avant la fin du délai de rétractation, l'abonné consommateur procède au versement du montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication à l'exploitant de la décision de se rétracter et sur la base de l'index du compteur transmis par l'abonné ou, le cas échéant, relevé par l'exploitant. Ce relevé du compteur est facturé à l'abonné. La demande de rétractation est réalisée par l'abonné consommateur sur demande expresse à l'aide du formulaire type transmis par l'exploitant ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

ARTICLE 4

Conditions d'obtention de la fourniture d'eau

4.1 | Dispositions générales

L'immeuble pour lequel le demandeur souhaite souscrire un contrat d'abonnement doit disposer d'un branchement muni d'un compteur tel que défini dans le présent règlement de service.

Un abonnement et un branchement distincts sont obligatoires :

- pour chaque construction indépendante ou contiguë, y compris sur une même propriété ou dans le cas d'immeubles avec un sous-sol commun,
- pour chaque usage de l'eau.

4.2 | Branchements neufs

Lorsque la demande de fourniture d'eau porte sur un immeuble ou une partie d'immeuble qui n'est pas raccordé au réseau public ou qui nécessite le renouvellement d'un branchement hors service ou non compatible avec l'usage de l'eau demandé, l'eau est fournie après accomplissement des formalités prévues au chapitre III du présent règlement pour la réalisation des travaux de branchement.

L'accord de l'exploitant sur un abonnement nécessitant la réalisation de travaux de branchement peut être subordonné à la présentation par le demandeur des autorisations d'urbanisme adaptées à la construction (notamment en vertu de l'article L.421-9 du Code de l'urbanisme).

L'exploitant doit surseoir à la réalisation d'un branchement neuf notamment si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessitent la réalisation d'un renforcement ou d'une extension du réseau public. L'exploitant transmet alors la demande de renforcement ou d'extension à Nantes Métropole.

4.3 | Branchements existants

Si l'alimentation en eau est fermée, la mise en eau du branchement est réalisée par l'exploitant et pourra, le cas échéant, entraîner l'application de frais d'ouverture du branchement à la charge du propriétaire.

ARTICLE 5

Durée du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement est souscrit jusqu'à la demande de résiliation par l'abonné (article 10 du présent règlement), sauf cas des abonnements particuliers, souscrits, le cas échéant, pour une durée limitée (article 9).

La fourniture d'eau est effective :

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

ARTICLE 6

Règles relatives aux abonnements pour les immeubles collectifs à usage d'habitation - Mesures d'individualisation

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation, deux systèmes d'abonnements peuvent être mis en place :

- Pour tout immeuble ne disposant pas de dispositifs de comptage individuels ou lorsque les dispositifs de comptage individuels ne sont pas gérés par l'exploitant, **un abonnement général pour l'ensemble de l'immeuble**. Dans ce cas, les occupants des logements ne sont pas directement titulaires d'un abonnement, les consommations pour l'ensemble de l'immeuble étant relevées au compteur général, dont l'abonnement est souscrit par le propriétaire de l'immeuble ou son représentant (syndicat de copropriétaires, syndic de copropriété).
- Pour tout immeuble existant ainsi que tout immeuble neuf demandant l'individualisation, **un abonnement individuel par logement et pour tout autre point de livraison d'eau de l'immeuble** (parties communes comprenant notamment les fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage, toilettes). Le propriétaire n'a pas à souscrire de contrat d'abonnement pour le compteur général. Ce système d'abonnement donne lieu à la conclusion d'une convention d'individualisation avec l'exploitant.

Le passage du système d'abonnement général à un système d'abonnements individuels se fait sur demande du propriétaire de l'immeuble collectif d'habitation ou son représentant, titulaire de l'abonnement dans les délais et conditions fixés par la réglementation. La demande est adressée à l'exploitant, accompagnée d'un dossier technique par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen présentant des garanties équivalentes.

Ce passage et le maintien à l'abonnement individuel est conditionné au respect des conditions techniques et administratives fixées par la convention d'individualisation.

La souscription du ou des abonnements en décaulant est réalisée dans les conditions fixées par l'article 3 du présent règlement de service, sous réserve des stipulations particulières de la convention d'individualisation.

Pour les immeubles individualisés gérés par l'exploitant sans qu'une convention d'individualisation n'ait été conclue avec l'exploitant, il est nécessaire de disposer d'un compteur général, fourni et posé par l'exploitant, sans frais pour le propriétaire et de respecter les prescriptions particulières en annexe 2 au présent règlement de service.

ARTICLE 7

Règles relatives aux abonnements pour les lotissements privés

Au sens du présent règlement, le terme « **lotissement privé** » désigne tout lotissement dont les réseaux de distribution d'eau potable internes ne font pas l'objet d'une intégration dans le patrimoine du service public d'eau potable de Nantes Métropole.

Pour tout lotissement privé, la copropriété a le choix entre les deux systèmes d'abonnement décrits ci-après :

- Pour tout lotissement privé dont les dispositifs de comptage individuels ne sont pas gérés par l'exploitant, **un abonnement général pour l'ensemble du lotissement privé**. Dans ce cas, les occupants des immeubles faisant partie du lotissement ne sont pas directement titulaires d'un abonnement, les consommations pour l'ensemble du lotissement étant relevées au compteur général, dont l'abonnement est souscrit par la copropriété ou son représentant,
- Pour tout lotissement privé demandant une individualisation, **un abonnement individuel par**

construction et pour tout autre point de livraison d'eau (parties communes comprenant notamment les fontaines, points d'eau, arrosages, bouches de lavage), **qui doivent être tous équipés d'un compteur**. La copropriété n'a pas à souscrire de contrat d'abonnement pour le compteur général. Ce système d'abonnement donne lieu à la conclusion d'une convention d'individualisation avec l'exploitant.

La souscription du ou des abonnements en décaulant est réalisée dans les conditions fixées par l'article 3 du présent règlement de service et, le cas échéant, la convention d'individualisation conclue avec l'exploitant.

ARTICLE 8

Abonnements pour les appareils publics

8.1 | Dispositions générales

Des abonnements sont consentis à toute personne publique, pour les appareils implantés sur leur domaine public et le cas échéant leur domaine privé, tels que bornes fontaines, fontaines, toilettes publiques, bouches d'arrosage (à l'exception des poteaux et bouches d'incendie placés sur le domaine public). Ces appareils doivent tous disposer d'un branchement tel que défini dans le présent règlement de service (article 13).

8.2 | Lutte contre l'incendie

La manœuvre des hydrants et des robinets sous bouche à clé placés sur les canalisations publiques alimentant les hydrants est réservée à l'exploitant et au service d'incendie et de secours. Le personnel de l'exploitant intervient à la requête du service d'incendie et de secours en cas de lutte contre un incendie.

Toutefois, les entreprises disposant de compteurs mobiles sont autorisées à manœuvrer les hydrants sous réserve de justifier d'un contrat d'abonnement à cet effet, comme indiqué à l'article 9.3 du présent règlement.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, l'abonné, préalablement informé, doit, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser son branchement.

En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre ou en cas de manœuvre des hydrants, les conduites du réseau de distribution d'eau potable peuvent être fermées sans que les usagers puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. Il en va de même pour les éventuelles baisses de pression, apparition d'eau sale et présence d'air, consécutives à l'utilisation des équipements publics de lutte contre l'incendie.

ARTICLE 9

Abonnements particuliers

9.1 | Contrat d'abonnement d'arrosage

Un contrat d'abonnement d'arrosage peut être consenti pour l'arrosage des cultures, terrains, jardins qui font l'objet d'une alimentation par un branchement spécifique.

9.2 | Contrat d'abonnement de chantier

Un contrat d'abonnement de chantier peut être consenti à tout entrepreneur professionnel pour l'alimentation d'un chantier.

9.3 | Contrat d'abonnement de compteur mobile

Un contrat d'abonnement de compteur mobile peut être consenti pour permettre à son titulaire de prélever de l'eau aux bouches de lavage ou appareils du réseau à l'aide d'un dispositif de comptage mobile qui lui est confié par l'exploitant, et dont Nantes Métropole est propriétaire.

La souscription d'un tel contrat d'abonnement est réalisée dans les locaux de l'exploitant.

Ce contrat d'abonnement autorise le titulaire à manœuvrer les hydrants placés sur les canalisations publiques alimentant ces hydrants. Certains usages particuliers nécessitent, en tout état de cause, une information préalable de l'exploitant avant utilisation du dispositif.

L'abonné s'engage à respecter la réglementation re-

lative aux usages et dispositifs de non-retour d'eau adéquats.

Seul le dispositif délivré par l'exploitant peut être utilisé par l'abonné dans le cadre de ce contrat d'abonnement, dans le respect des indications de l'exploitant, afin de ne pas perturber le fonctionnement du réseau.

9.4 | Bornes de puisage

Le prélèvement aux bornes de puisage fait l'objet d'un contrat d'abonnement spécial, accordé par l'exploitant. La souscription d'un tel abonnement nécessite de respecter les prescriptions particulières applicables à ce type d'abonnement, telles que fixées par le contrat.

9.5 | Abonnements privés de lutte contre l'incendie

Des abonnements privés pour lutte contre l'incendie, qui ont pour objet de couvrir des besoins propres au demandeur, peuvent être consentis par l'exploitant. Ces abonnements sont consentis dans la limite où les volumes d'eau nécessaires, le débit et la pression requis sont compatibles avec les installations du service et le bon fonctionnement de la distribution d'eau potable.

Les opérations d'entretien, de vérification et de réparation des hydrants privés ne rentrent pas dans les prestations de l'exploitant.

Les branchements utilisés pour des besoins incendie seront équipés d'une vanne avant compteur, d'un filtre d'un type agréé pour l'incendie, d'un clapet anti-retour et d'une vanne d'arrêt après compteur fournis et posés par l'exploitant aux frais du demandeur, ainsi que d'un compteur fourni par l'exploitant et assujéti à un abonnement.

Le réseau incendie établi par l'abonné devra être conforme à la réglementation en vigueur. Il est rappelé à ce sujet quelques prescriptions liées à la réalisation d'un réseau incendie :

- Les hydrants, les installations automatiques et les robinets d'incendie armés doivent être alimentés à partir d'un branchement spécifique, réservé à cet usage,
- Les robinets d'incendie armés doivent être alimentés par une canalisation spéciale complè-

tement indépendante des autres canalisations d'eau potable et exempté de tous orifices de puisage autres que ceux intéressant les moyens de secours contre l'incendie.

L'exploitant peut refuser de poser un compteur type « incendie » sur des installations non conformes à ces dispositions et se réserve la possibilité de fermer le branchement envisagé pour des besoins d'incendie, jusqu'à sa mise en conformité.

Il appartient à l'abonné de vérifier aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche de ses installations, y compris le débit et la pression de l'eau. Le débit maximal dont peut disposer l'abonné est celui des appareils installés dans sa propriété. Il ne peut en aucun cas, pour essayer d'augmenter ce débit, aspirer mécaniquement l'eau du réseau.

En conséquence, l'abonné renonce à rechercher la responsabilité de l'exploitant pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie.

L'abonné est tenu d'informer l'exploitant de toute modification apportée à ses installations incendie, notamment celles ayant pour conséquence une augmentation des débits ou des pressions de service définis initialement lors de l'abonnement.

Lorsque les débits demandés sont importants, compte-tenu de la capacité du réseau de distribution, et sont donc susceptibles de perturber les conditions de service pour d'autres abonnés, l'abonnement définit un débit à ne pas dépasser lors des essais.

Pour des essais effectués à des débits supérieurs à cette limite, l'abonné est tenu d'informer l'exploitant, huit (8) jours à l'avance, de façon à ce que le service puisse y assister ou en contrôler les effets, et, le cas échéant, y inviter le service d'incendie et de secours.

L'exploitant peut, en outre, imposer à l'abonné des créneaux horaires ou des jours déterminés pour l'exécution de ces essais.

ARTICLE 10

Résiliation du contrat d'abonnement - Demande de cessation de la fourniture d'eau

Chaque abonné a le droit de demander à l'exploitant la résiliation de son abonnement présentée soit :

- par téléphone ;
- par courrier (postal, électronique ou fax) ;
- par e-démarche en se rendant sur le site internet de l'exploitant ;
- par simple visite dans les locaux de l'exploitant.

Lors de sa demande de résiliation, l'abonné communique à l'exploitant :

- la date de prise d'effet souhaitée de la résiliation, nécessairement postérieure à la date de prise de contact,
- son numéro de compteur ou référence site,
- sa nouvelle adresse.

A la date de prise d'effet de la résiliation, l'abonné communique l'index de son compteur à l'exploitant. La prise d'effet de la résiliation est conditionnée à la communication de cet index.

Dès que les informations précitées ont été transmises à l'exploitant et quel que soit le motif de la demande de résiliation, une facture de fin de compte valant résiliation du contrat d'abonnement est établie : l'abonné paye la part proportionnelle du tarif correspondant au volume d'eau consommé, calculée à partir de l'index relevé par l'abonné et communiqué à l'exploitant ou, le cas échéant, estimé ainsi que la part fixe (ou abonnement), calculée prorata-temporis.

Tant que l'exploitant n'a pas reçu de demande de résiliation, l'abonné reste responsable et redevable de l'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

Pour éviter tout dommage pendant une absence momentanée, l'abonné a la possibilité de demander à l'exploitant la fermeture de l'alimentation en eau

de son installation. La réouverture de l'alimentation en eau intervient sur demande de l'abonné. La fermeture et la réouverture de l'alimentation en eau potable donnent lieu à application de frais selon les tarifs adoptés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole. La fermeture ne suspend pas les frais d'abonnement.

Dans tous les cas, avant son absence, l'abonné met en œuvre les mesures de précaution afin de limiter les risques de dégâts des eaux pendant la période de vacance.

ARTICLE 11

Fin du contrat d'abonnement

Le contrat d'abonnement prend fin :

- **soit à la demande de l'abonné** : la demande de résiliation est alors présentée dans les conditions définies à l'article 10 du présent règlement de service ;
- **soit sur décision de l'exploitant** notamment en cas de non-respect de ses obligations, par l'abonné, le cas échéant, après mise en demeure restée sans effet de s'y conformer.

Lorsque l'exploitant ne reçoit pas une nouvelle demande d'abonnement pour cette installation dans le délai d'un mois à compter de la date de fin du contrat d'abonnement précédent, l'exploitant peut procéder, aux frais du propriétaire, à la fermeture du branchement.

Lorsqu'un ancien abonné dont le contrat d'abonnement a pris fin sollicite à nouveau la fourniture de l'eau pour la même installation, sa requête est traitée comme une nouvelle demande de contrat d'abonnement nécessitant le cas échéant la pose d'un dispositif de comptage. Les frais engagés par cette opération sont à la charge du demandeur par application des tarifs adoptés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

ARTICLE 12

Défaut d'abonnement


Toute personne physique ou morale, occupant d'un immeuble, et reconnue comme bénéficiant de l'eau potable sans avoir souscrit préalablement un contrat d'abonnement est passible des sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement.

Lorsque le prélèvement non autorisé a lieu sur un branchement, et si le contrevenant ne consent pas à régulariser sa situation en souscrivant un contrat d'abonnement au service, le branchement pourra être fermé et des frais de fermeture de branchement lui seront facturés en sus. Des frais d'ouverture de branchement lui seront également facturés s'il souscrit un contrat d'abonnement postérieurement à la fermeture.

Dans le cas d'un immeuble où des consommations sont enregistrées sans qu'un contrat d'abonnement n'ait été souscrit, ces consommations seront à la charge du propriétaire de l'immeuble, sauf circonstances particulières. Celui-ci pourra alors souscrire un contrat d'abonnement à son nom. A défaut, le branchement sera fermé et les frais de fermeture du branchement seront facturés au propriétaire, par application des tarifs adoptés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

CHAPITRE 3

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.

ARTICLE 13

Définition du branchement

13.1 | Dispositions générales

Le **branchement** désigne l'ouvrage de desserte de l'immeuble de l'abonné qui fait partie du réseau public, propriété de Nantes Métropole. Il comprend depuis la canalisation publique (y compris pour sa partie en domaine privé, le cas échéant) :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique ;
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé ;
- la canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé ;
- le regard de comptage, s'il est posé sur le domaine public ;
- le robinet avant compteur ;
- la capsule de plombage ;
- le compteur y compris le joint après compteur s'il y a un clapet après compteur et le cas échéant, le module de relève à distance ;
- le clapet anti-retour agréé NF.

Les autres composantes, situées en aval du branchement, font partie des installations privées de l'abonné. Elles sont sous sa responsabilité. Tous frais liés à ces **installations privées** incombent à l'abonné.

Lorsque le regard de comptage est situé :

- en domaine public, il fait partie du branchement,
- en domaine privé, il fait partie des installations privées de l'abonné (voir article 25 du présent règlement de service).

13.2 | Dispositions particulières applicables aux immeubles collectifs d'habitation et aux lotissements privés

Le branchement comprend les éléments listés à l'article 13.1 du présent règlement et s'arrête :

- dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'un abon-

nement général, à l'aval immédiat du clapet anti-retour du compteur général,

- dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'abonnements individuels : soit à l'aval immédiat du clapet anti-retour du compteur général ou à la vanne après clapet, en fonction du diamètre du compteur général. Dans ce cas de figure, tous les compteurs individuels sont des installations publiques.

Lorsqu'il n'existe pas de compteur général, le branchement est matérialisé par la limite domaine public/privé.

ARTICLE 14

Réalisation des travaux de branchement

14.1 | Dispositions générales

Tout **branchement** au réseau public de distribution d'eau potable est exécuté aux frais du propriétaire.

La demande de réalisation d'un branchement est effectuée par le propriétaire auprès de l'exploitant à l'aide du **formulaire de demande d'alimentation en eau potable** disponible sur le site internet de l'exploitant ou sur demande auprès de l'exploitant.

Le diamètre du branchement et le débit instantané maximal prévisible seront proposés par le demandeur pour validation par l'exploitant, qui pourra, le cas échéant, y apporter toute modification selon son expertise, après échange avec le demandeur. Le tracé du branchement et l'emplacement du compteur sont fixés par l'exploitant (tracé le plus court), sauf contrainte technique particulière. Le calibre du compteur est également fixé par l'exploitant.

Dans le cas d'un branchement alimentant une parcelle ne jouxtant pas le domaine public (accès à la parcelle par une autre parcelle privée, avec servitude), l'exploitant réalise le branchement depuis la canalisation publique de distribution, jusqu'en limite du domaine public et de la parcelle privée

n'appartenant pas au demandeur.

Les travaux sont exécutés selon l'un des branchements-types arrêtés par l'exploitant et conformes aux prescriptions du Cahier des Clauses Techniques Générales (fascicule n°71 – fourniture et pose de conduites d'adduction et de distribution d'eau - en annexe à l'arrêté du ministère de l'économie, des finances et de l'emploi du 31 mai 2012 au moment de l'entrée en vigueur du présent règlement).

Le demandeur ne pourra exiger de configuration particulière du branchement si elle n'est pas compatible avec les conditions normales d'exploitation du service.

14.2 | Modalités de réalisation des travaux de branchement

L'exploitant présente un devis au demandeur, établi à partir des tarifs approuvés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

Seule la signature du devis par le demandeur vaut autorisation d'engagement des travaux.

L'exploitant informe le demandeur de la date de commencement d'exécution des travaux ainsi que du délai nécessaire à leur réalisation avant leur engagement.

Lors de la réalisation des travaux de branchement, le percement éventuel de murs (muret d'une clôture, mur de fondation ou de l'immeuble etc.), tous travaux liés aux revêtements spécifiques placés au-dessus de l'emplacement du branchement ainsi que l'étanchéité après le passage du tuyau de branchement sont réalisés et pris en charge par le demandeur.

L'exploitant peut demander toute modification destinée à rendre les installations privées de l'immeuble conformes au règlement de service (chapitre V) et surseoir à l'exécution des travaux de branchement jusqu'à leur mise en conformité.

Le demandeur paie le prix des travaux sur présentation d'une facture, selon les conditions définies à l'article 34 du présent règlement de service.

ARTICLE 15

Règles de gestion du branchement

L'exploitant est responsable de l'entretien, de la surveillance, des réparations et du renouvellement du branchement, défini à l'article 13 du présent règlement. Il est responsable des dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement du branchement.

Pour la partie de branchement située, le cas échéant, à l'intérieur de la propriété privée :

- **L'exploitant en assure l'entretien, les réparations et le renouvellement**, y compris les travaux de fouilles et de remblais nécessaires à ces opérations ; l'exploitant n'assume pas la charge des travaux liés aux revêtements spécifiques placés au-dessus de l'emplacement du branchement (y compris les aménagements réalisés postérieurement à l'établissement initial du branchement). L'exploitant réalise les travaux lui incombant en propriété privée en réduisant dans toute la mesure du possible les dommages causés aux biens.
- **L'abonné en assure la garde et la surveillance.**

La responsabilité de l'exploitant ne pourra être recherchée dans le cas où les dommages sur les branchements et autres ouvrages publics, y compris ceux causés aux tiers, sont dus à la négligence, à l'imprudence ou à la malveillance de l'abonné dans la gestion de ses installations privées. Les interventions de l'exploitant sur le branchement sont, dans ce cas de figure, mises à la charge de l'abonné.

Dans le cas de branchements situés sous une voie privée, le propriétaire ou le gestionnaire de la voie privée doit garantir en permanence l'accès à l'exploitant pour lui permettre de remplir l'ensemble de ses obligations. L'exploitant doit pouvoir intervenir à tout moment sur les voiries et installations, sans autorisation préalable du gestionnaire privé de la voirie.

ARTICLE 16

Ouverture ou fermeture d'un branchement

En cas de fuite sur son branchement, l'abonné doit prévenir immédiatement par téléphone l'exploitant au numéro accessible 24h/24 et indiqué sur la facture et se limite à fermer le robinet avant compteur. L'exploitant interviendra, si nécessaire, dans les meilleurs délais et donnera éventuellement à l'abonné les instructions d'urgence nécessaires.

La manœuvre du robinet sous bouche à clé de chaque branchement est uniquement réservée à l'exploitant et interdite aux abonnés et aux entreprises travaillant pour le compte des abonnés.

Toute fermeture et/ou ouverture de branchement par l'exploitant donnent lieu à l'application de frais fixés par délibération du Conseil Métropolitain de Nantes Métropole.

ARTICLE 17


Modification ou déplacement d'un branchement – Suppression d'un branchement

La modification d'un branchement est réalisée par l'exploitant dans le cadre de ses obligations prévues à l'article 15 ou lorsqu'elle émane d'un demandeur. Elle doit être compatible avec la bonne exécution du service public d'eau potable.

Lorsqu'elle émane du demandeur, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un branchement neuf, à ses frais. Il en est de même pour tout déplacement ou toute suppression de branchement émanant d'un demandeur.

CHAPITRE 4

Le compteur

 Le « compteur » est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau et d'établir la facturation du service public d'eau potable.

ARTICLE 18

Définitions

L'ensemble de comptage fait partie des installations de Nantes Métropole. Il comprend :

- le robinet d'arrêt avant compteur ;
- le compteur et sa capsule de plombage, le joint après compteur ;
- le cas échéant, le module de relève à distance (hors cas où il est propriété de l'abonné – voir dernier alinéa de l'article 23 du présent règlement) ;
- le clapet anti-retour après compteur. Pour faire partie de l'ensemble de comptage, le clapet anti-retour doit être agréé NF.

Le regard de compteur, permettant d'accueillir le compteur et les autres éléments de l'ensemble de comptage est propriété :

- de Nantes Métropole, s'il est placé sous le domaine public,
- de l'abonné, s'il est placé en domaine privé.

ARTICLE 19

Règles générales concernant le compteur

Le compteur, ainsi que le cas échéant, son module de relève à distance (lorsqu'il n'est pas propriété de l'abonné), fait partie intégrante du branchement. Il est fourni, posé, vérifié, entretenu, relevé et renouvelé par l'exploitant. Il est d'un type et d'un modèle agréés par Nantes Métropole qui en est propriétaire.

Les agents de l'exploitant doivent avoir accès à tout moment au compteur y compris lorsqu'il est situé en propriété privée. L'abonné doit tenir libre d'accès et de tout encombrement le compteur afin de permettre le relevé du compteur, le remplacement de l'ensemble du système de comptage.

Toute gêne ou opposition de l'abonné pour accéder à son compteur l'expose aux sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement et à la fermeture de son alimentation en eau, après mise en demeure restée sans effet. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

ARTICLE 20

Emplacement et protection du compteur

Le compteur est fourni et posé par l'exploitant aux frais du propriétaire. Ce compteur est placé dans un regard agréé par l'exploitant et conforme à la réglementation en vigueur.

Le compteur est posé sous le domaine privé, à la limite du domaine public, de façon à permettre un accès aisé tant pour l'exploitant que pour l'abonné.

Le regard de compteur, lorsqu'il est situé en domaine privé est la propriété de l'abonné, responsable de sa réalisation, de son entretien, de sa surveillance, de ses réparations et de son renouvellement. Le poids de la trappe d'accès au compteur de ce regard ne devra pas dépasser 15 Kg selon la norme NF X35-109.

L'abonné doit garantir l'hygiène et la salubrité du local ou du regard où se trouve le compteur pour les interventions des agents de l'exploitant.

L'emplacement du compteur et sa protection tiennent compte des risques de gel dans la région et des risques de choc habituels. L'abonné est tenu de mettre en œuvre les moyens de protection du compteur.

Toute modification ou dégradation du compteur, toute tentative pour gêner son fonctionnement exposent l'abonné aux sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet.

ARTICLE 21**Compteurs des immeubles collectifs et des lotissements privés**

Si le propriétaire d'un immeuble collectif existant ou d'un lotissement privé (ou son représentant), a demandé un **abonnement général** pour l'ensemble des consommations d'eau, l'eau consommée est mesurée par un compteur général placé, sur le branchement de l'immeuble ou du lotissement. Il est adressé une facture unique comportant notamment une part fixe au titre de l'immeuble ou du lotissement.

Dans le cas d'un immeuble collectif ou d'un lotissement privé **faisant l'objet d'un système d'abonnements individuels**, le compteur général placé sur le branchement de l'immeuble ou du lotissement et maintenu dans le cadre d'installations existantes. La consommation enregistrée à ce compteur pourra donner lieu à facturation conformément à la convention d'individualisation.

Si ce compteur général n'existe pas ou s'il n'est pas localisé en limite du domaine public/privé, son installation ou son déplacement sera réalisé par l'exploitant. Le compteur général est positionné sur le domaine privé, en limite de propriété, dans un regard de compteur, accessible par l'exploitant. L'entretien et le renouvellement de ce compteur restent à la charge de l'exploitant.

La fourniture et la pose du regard, en domaine privé, sont à la charge du propriétaire.

Dans le cas de la mise en place d'abonnements individuels, le compteur de chaque lot est placé conformément aux prescriptions fixées dans la convention d'individualisation.

ARTICLE 22**Remplacement / Dépose du compteur****22.1 | Remplacement du compteur**

Le remplacement d'un compteur est effectué par l'exploitant et à ses frais dans les cas suivants :

- à la fin de sa durée normale de fonctionnement ;
- en cas de changement de norme ou de réglementation imposant le remplacement des compteurs ;
- en cas de besoin technique (notamment mise en place d'un système de relève à distance) ;
- lorsque le compteur ne peut être réparé à la suite d'un arrêt ou d'une anomalie de fonctionnement constatée par l'exploitant ;
- en cas de détérioration non imputable à un défaut de précaution de l'abonné. Si l'abonné a observé les recommandations, il est présumé irresponsable du dommage survenu à son compteur.

Lorsque l'abonné présente une demande en vue de prendre en compte l'évolution de ses besoins nécessitant la mise en place d'un nouveau compteur ainsi qu'en cas de détérioration imputable à un défaut de précaution de ce dernier (notamment ouverture ou démontage du compteur, incendie, chocs extérieurs, introduction de corps étrangers, gel consécutif à un défaut de protection de l'abonné), le remplacement du compteur est effectué par l'exploitant aux frais de l'abonné.

Quelle que soit la cause du remplacement du compteur, l'abonné prend en charge le remplacement du regard de comptage situé en domaine privé (qui est sa propriété) lorsque l'ancien regard n'est pas compatible avec la pose du nouveau compteur.

L'impossibilité pour l'exploitant de renouveler le compteur du fait de l'abonné (notamment refus ou impossibilité d'accès au compteur, non-remplacement préalable du regard de comptage par l'abonné), expose l'abonné aux sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

22.2 | Dépose/repose du compteur

Dans le cas où il est demandé la dépose du compteur (hors cas d'une vérification ou d'un contrôle du compteur prévus à l'article 24 du présent règlement), cette prestation est réalisée aux frais du

demandeur par l'exploitant. La repose du compteur par l'exploitant reste également à la charge du demandeur.

22.3 | Dispositions d'application

Lors d'une intervention sur le système de comptage, l'exploitant peut procéder à une coupure d'eau après en avoir informé l'abonné. Les installations privées de l'abonné doivent pouvoir supporter les variations de pression liées à cette intervention et, plus généralement, résister aux manipulations de serrage/desserrage des éléments de l'ensemble de comptage.

ARTICLE 23**Relève du compteur**

La relève du compteur désigne :

- la lecture de l'index du compteur par l'exploitant, sur place ou à distance à l'aide d'un dispositif de report d'index ou télérelève. Il s'agit de la « relève physique par l'exploitant »,
- la transmission de l'index du compteur par l'abonné à l'exploitant par tout moyen visé par le règlement de service ou autorisé par l'exploitant. Il s'agit de « l'autorelève par l'abonné ».

La fréquence de relève du compteur est fixée par l'exploitant sans pouvoir être inférieure à une périodicité annuelle.

Pour tout abonné dont la consommation annuelle est supérieure à 6 000 m³ par an, la fréquence de relève est au moins semestrielle.

L'abonné accorde toute facilité aux agents de l'exploitant pour effectuer ce relevé.

Lorsque le compteur est inaccessible et si l'abonné est absent lors de la relève, l'exploitant laissera, pour permettre à l'abonné une autorelève de son compteur :

- soit une carte T permettant à l'abonné de renseigner son index compteur et de l'envoyer gratuitement à l'exploitant,
- soit un avis de passage proposant à l'abonné la

transmission de cet index compteur par tout autre moyen (téléphone, internet).

Lorsque qu'aucune relève physique par l'exploitant, aucune autorelève par l'abonné n'ont pu être réalisées, la facturation est effectuée sur la base d'une consommation estimée, à partir de la consommation moyenne réelle de l'abonné sur les années précédentes et, à défaut, par référence à la consommation annuelle moyenne constatée dans le périmètre du service. Le compte de l'abonné est régularisé lors du relevé suivant.

L'abonné doit permettre l'accès à son compteur pour la relève physique par l'exploitant tous les deux ans.

Ainsi, l'impossibilité pour l'exploitant de procéder à la relève physique du compteur lors de deux relèves successives expose l'abonné aux sanctions prévues à l'article 42 du présent règlement et à la fermeture de son branchement, après mise en demeure restée sans effet, jusqu'à ce qu'il se soit conformé à ses obligations. L'interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

En cas d'arrêt du compteur depuis le relevé précédent, la consommation pendant la période concernée par l'arrêt est calculée au prorata-temporis sur la base de la consommation de l'année précédente ou à défaut, sur la base des consommations déjà mesurées pendant l'année en cours si elles portent sur une durée suffisante.

En cas de système de relève à distance installé sur le compteur, le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une distorsion d'enregistrement apparaît entre l'index donné par le dispositif de relève à distance et l'index du compteur. Ainsi, le volume enregistré par l'index du compteur sera facturé en intégralité.

L'installation et l'utilisation d'un dispositif de report d'index sur le compteur, propriété de Nantes Métropole, n'est autorisée que sous réserve d'un accord formalisé de Nantes Métropole.

ARTICLE 24**Vérification et contrôle du compteur**

L'exploitant pourra procéder, à ses frais, à la vérification du compteur de sa propre initiative aussi souvent qu'il le jugera utile.


L'abonné a, sur demande écrite auprès de l'exploitant, le droit de demander le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur :

- soit par la pose d'une jauge COFRAC, si cela est techniquement possible,
- soit par la dépose du compteur et sa vérification sur un banc d'essai non agréé,
- soit par la dépose du compteur et sa vérification par une entreprise agréée sur un banc d'essai.

Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, les frais de vérification sont à la charge de l'abonné.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais sont supportés par l'exploitant (y compris, le cas échéant, les frais liés au remplacement du compteur). La facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée depuis le dernier relevé de l'index du compteur.

CHAPITRE 5**Installations privées des abonnés / alimentation en eau sur une autre source que le réseau public**

 Les installations privées sont les installations de distribution d'eau potable situées à partir du joint après clapet anti-retour, propriété de l'abonné.

Le présent chapitre traite également du cas des : « ressources autonomes » désignant toute source d'alimentation en eau dont dispose l'abonné autre que le réseau public de distribution d'eau potable (puits, forage, ...), dispositifs d'utilisation de l'eau de pluie pour les usages domestiques.

ARTICLE 25**Définition des installations privées****25.1 | Dispositions générales**

Il s'agit des installations de distribution situées au-delà du branchement défini à l'article 13 du présent règlement de service.

Elles appartiennent au propriétaire de la construction desservie.

25.2 | Cas des immeubles collectifs d'habitation ou de lotissements privés

Dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé, les installations privées comprennent toutes les installations à l'aval immédiat du branchement au réseau public. En l'absence de compteur général, les installations privées comprennent toutes les installations d'alimentation en eau de l'immeuble situées en domaine privé.

Toutefois, dans le cas d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un lotissement privé disposant d'abonnements individuels, les installations privées ne comprennent pas les compteurs individuels qui font partie des équipements publics.

Lorsque l'immeuble desservi dispose d'équipements collectifs de réchauffement ou de traitement de l'eau, les installations privées de distribution d'eau potable doivent être strictement séparées des canalisations distribuant les eaux réchauffées ou retraitées.

ARTICLE 26**Prescriptions techniques concernant les installations privées****26.1 | Dispositions générales**

Les installations privées sont réalisées aux frais de l'abonné conformément à la réglementation et aux normes en vigueur.

L'abonné assure la garde, la surveillance, l'entretien, la réparation et le renouvellement de ses installations privées et en supportera les frais éventuels, hors dispositions particulières du présent règlement.

L'installation d'un surpresseur devra faire l'objet d'un avis préalable de l'exploitant. Ce surpresseur pourra être muni d'un reversoir de mise sous pression en amont pour éviter les perturbations hydrauliques.

Les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier.

Les installations privées doivent être conçues de telle sorte que :

- elles supportent toute intervention sur l'ensemble de comptage que l'exploitant aura à effectuer (pose, dépose et remplacement de compteur),
- elles résistent aux variations de pression liées aux coupures d'eau,
- elles ne présentent aucun inconvénient pour le réseau public.

Ainsi, les installations privées ne doivent pas pouvoir, du fait des conditions de leur utilisation, notamment à l'occasion de phénomènes de retour d'eau, perturber le fonctionnement du réseau auquel elles sont raccordées ou engendrer une contamination de l'eau distribuée.

L'exploitant, le cas échéant, avec le concours des autorités sanitaires compétentes se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public aux frais du propriétaire.

En cas d'urgence ou si l'abonné refuse de prendre les mesures nécessaires dans le délai imparti, l'exploitant peut procéder à la fermeture du branchement pour éviter une détérioration ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés.

Cette interruption de la fourniture d'eau ne suspend pas le paiement de la part fixe qui continue à être due.

■ 26.2 | Dispositifs de protection contre les retours d'eau

Les installations privées seront munies de dispositifs anti-retour adaptés aux usages de l'eau, notamment aux cas d'usages techniques ou industriels de l'eau, et aux risques de retour d'eau. Ces dispositifs doivent être conformes aux normes en vigueur (Norme NF EN 1717 – Protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour au moment des présentes). Il appartient aux propriétaires des installations de mettre en place et d'entretenir ces dispositifs à leurs frais notamment la vérification annuelle du fonctionnement du dispositif prévue par la réglementation.

■ 26.3 | Appareils interdits

L'exploitant peut mettre en demeure tout abonné :

- soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à ses installations privées (de type surpresseur, robinet de puisage à fermeture trop rapide, etc.),
- soit d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où l'appareil endommage ou risque sérieusement d'endommager le bran-

chement ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau potable à d'autres abonnés.

Ceci vise notamment la perturbation du fonctionnement du réseau public par des phénomènes de type coup de bélier, bruit, variation de pression, retour d'eau. Les éventuels frais liés à la recherche de la perturbation seront facturés à l'abonné qui en est à l'origine, sauf s'il apporte la preuve formelle que la perturbation n'était pas imputable à ses installations. Les frais de modification des installations privées ne peuvent en aucun cas être mis à la charge de l'exploitant ou de Nantes Métropole.

ARTICLE 27

Ressource autonome en eau potable et installation de récupération d'eau de pluie

■ 27.1 | Déclaration

En cas d'utilisation d'une ressource en eau ne provenant pas de la distribution publique (puits, irrigation, etc.) par tout usager, qu'il soit abonné ou non au service d'eau potable, celui-ci doit en faire la déclaration auprès du Maire de la commune où se situe le dispositif (à l'aide du formulaire CERFA N°13837**02 au moment des présentes), un mois avant le début des travaux, ou sans délai, si l'installation a déjà été réalisée sans que l'usager n'ait jamais procédé à ladite déclaration (conformément aux articles L.2224-9 et R.2224-22 et suivants du Code général des collectivités territoriales – CGCT – au moment des présentes).

Dans le cas d'une installation à créer, la déclaration initiale est complétée dans un délai d'un mois après l'achèvement des travaux des informations mentionnées à l'article R.2224-22-1 du CGCT.

S'agissant des installations de récupération d'eau de pluie qui engendrent un rejet au réseau public de collecte des eaux usées, le propriétaire est tenu de faire une déclaration d'usage en mairie sur papier libre.

Les informations relatives à ces déclarations sont tenues à disposition du représentant de l'État dans le département.

Pour des raisons sanitaires et de santé publique, toute connexion entre ces canalisations et les installations privées reliées au réseau public de distribution d'eau potable est interdite.

■ 27.2 | Contrôles


Conformément à l'article L.2224-12 du CGCT, les agents de l'exploitant peuvent accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations privées de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages et installations de récupération d'eau de pluie. Ce contrôle comporte l'ensemble des éléments prévus par l'arrêté du 17 décembre 2008 relatif au contrôle des installations privatives de distribution d'eau potable, des ouvrages de prélèvement, puits et forages et des ouvrages de récupération des eaux de pluie.

Les contrôles sont réalisés conformément à la réglementation en vigueur (articles R.2224-22-4 et R.2224-22-5 du CGCT au moment des présentes).

Les frais de contrôle sont à la charge de l'abonné. Ils sont déterminés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

CHAPITRE 6

Dispositions particulières applicables au raccordement des lotissements

 *Un réseau de distribution d'eau interne à un lotissement peut faire l'objet d'une intégration au patrimoine du service public d'eau potable de Nantes Métropole.*

En cas d'absence d'intégration, le réseau de distribution d'eau interne à un lotissement est raccordé à la conduite publique au moyen d'un branchement.

ARTICLE 28

Intégration du réseau interne d'un lotissement au domaine public

■ 28.1 | Réseaux neufs

Si un réseau de distribution d'eau interne à un lotissement est destiné à être intégré au patrimoine du service public d'eau potable de Nantes Métropole, le lotisseur doit consulter Nantes Métropole pour connaître les prescriptions techniques à respecter pour sa réalisation (notamment les ouvrages placés sous la voie).

Les différentes phases de conception, réalisation, pré-réception et réception définitive se dérouleront conformément à la procédure définie dans le cahier des prescriptions techniques pour la réalisation du réseau d'eau potable dans les ZAC et lotissements sur le territoire de Nantes Métropole dont les frais incombent au lotisseur.

■ 28.2 | Réseaux existants

L'intégration des réseaux existants est précédée d'un examen par Nantes Métropole. Elle est notamment conditionnée au bon état et au bon fonctionnement des ouvrages à intégrer, ainsi qu'à leur incidence sur le fonctionnement du service et au respect des prescriptions particulières, fixées par Nantes Métropole.

ARTICLE 29

Modalités de raccordement des réseaux d'un lotissement privé au réseau public


Lorsque les réseaux internes d'un lotissement ne font pas l'objet d'une intégration au domaine public, tout raccordement de ces réseaux doit faire l'objet d'une demande de branchement à l'exploitant.

Ce branchement, comprenant les éléments définis à l'article 13.2 du présent règlement, est réalisé conformément à l'article 14 du présent règlement et inclut la pose d'un compteur général, placé en limite du domaine public/privé, aux frais du demandeur.

Un abonnement général ou des abonnements individuels sont ensuite souscrits dans les conditions fixées à l'article 7 du présent règlement.

CHAPITRE 7

Tarifs

 *L'ensemble des tarifs pouvant être mis à la charge des abonnés est fixé par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole et est consultable auprès de l'exploitant, de Nantes Métropole et sur le site internet de Nantes Métropole.*

ARTICLE 30

Composition du tarif de fourniture d'eau potable

Le tarif de fourniture de l'eau potable, destiné au financement des obligations à la charge de l'exploitant et de Nantes Métropole, inclut :

- une part proportionnelle à la consommation d'eau potable et, le cas échéant, une part fixe ou abonnement, fixées par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole ;
- les taxes et redevances additionnelles instituées par l'État ou les établissements publics (Agence de l'eau, TVA, autres).

La part fixe du tarif permet notamment de couvrir une partie des charges fixes du service d'eau potable de Nantes Métropole. Elle peut varier en fonction du diamètre du compteur et du type de branchement.

ARTICLE 31

Tarifs des autres prestations réalisées par l'exploitant

Toute prestation de l'exploitant autre que celles liées directement à la fourniture de l'eau potable (construction d'un branchement neuf, modification d'un branchement existant à la demande d'un abonné, fourniture et pose d'un compteur, et tout autre cas prévu par le présent règlement ou par délibération) est facturée sur la base des tarifs délibérés par le Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

Lorsqu'il effectue des travaux ou une prestation sur demande, l'exploitant transmet au demandeur, préalablement à l'exécution de ces travaux ou de cette prestation, les tarifs applicables.

CHAPITRE 8

Factures - Paiements

ARTICLE 32

Paiement des fournitures d'eau

Les factures correspondant à la fourniture d'eau sont établies en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur. Elles comportent le cas échéant également une partie concernant la facturation de la redevance assainissement.

La part proportionnelle est facturée sur la base des volumes relevés ou estimés. La part fixe (ou abonnement) est facturée au prorata temporis.

L'exploitant est autorisé à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les cas suivants :

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle ;
- factures intermédiaires pour tout abonné faisant l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ;
- en cas de non-accès au compteur lors du relevé (article 23 du présent règlement) ;
- en cas de dysfonctionnement du compteur ;
- en cas de non respect des obligations générales (article 2 du présent règlement).

L'abonné est invité à prendre connaissance, dès réception, de l'ensemble des éléments de facturation portés sur sa facture et à signaler toute erreur à l'exploitant.

Les paiements doivent être effectués selon les moyens de paiement définis sur la facture.

ARTICLE 33

Surconsommation due à une fuite d'eau après compteur de l'abonné

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées et notamment de s'assurer, par de fréquentes lectures de l'index du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales

du volume d'eau consommé, susceptibles d'être attribuées à des fuites sur ses installations privées. Lorsque l'exploitant intervient sur site, notamment lorsque le regard de comptage doit être vidé pour identifier la provenance d'une fuite, des frais de déplacement sont facturés au demandeur si la fuite ne provient pas du branchement mais des installations privées.

Le joint après le clapet anti-retour du compteur, faisant partie des installations privées de l'abonné sous sa responsabilité, a une durée de garantie d'un an suivant sa pose par l'exploitant. Durant cette durée de garantie, l'exploitant peut notamment être amené à prendre en charge les fuites qui proviendraient de ce joint.

Dans tous les autres cas, un dispositif d'écrêtement peut être appliqué aux abonnés occupant un local d'habitation, en cas de fuite après compteur sur leurs installations privées (conformément aux articles L.2224-12-4 III-bis et R.2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales au moment des présentes).

Les dépendances avec un usage principal autre que d'habitation et disposant d'un compteur spécifique (garage, branchement pour arrosage notamment) en sont exclues.

ARTICLE 34

Paiement des autres prestations

Les prestations et travaux, autres que la fourniture d'eau, assurés par l'exploitant, sont facturés en fonction du tarif en vigueur à la date de la réalisation des prestations et travaux. Leur paiement intervient sur présentation d'une facture établie par l'exploitant.

Lorsque le règlement de service ou une délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole le prévoit, l'exécution de certains travaux ou prestations pourront donner lieu au versement préalable d'un acompte.

ARTICLE 35

Dispositions d'application

En cas de décès de l'abonné, ses héritiers, ayants droit ou leur mandataire sont responsables de toutes les sommes dues par l'abonné. Dans ce cas de figure, ils demandent :

- soit une résiliation du contrat d'abonnement dans les conditions fixées à l'article 10,
- soit une modification des coordonnées du bénéficiaire du contrat d'abonnement (valant souscription d'un nouveau contrat d'abonnement).

En cas d'ouverture d'une procédure collective, l'administrateur désigné par le Tribunal de Commerce fait connaître à l'exploitant sa décision concernant la poursuite du contrat d'abonnement. À défaut, l'exploitant peut demander la fin du contrat d'abonnement et le cas échéant, procéder à la fermeture du branchement.

ARTICLE 36

Délais de paiement – Défaut de paiement – Frais et intérêts de retard

■ 36.1 | Délais de paiement

Le montant des factures correspondant à la fourniture de l'eau et aux autres prestations et travaux réalisés par l'exploitant est acquitté par l'abonné à la date d'exigibilité mentionnée sur la facture, sauf mise en délai de la facture.

■ 36.2 | Retard / défaut de paiement

Si les sommes dues par un abonné ne sont pas payées dans le délai fixé à l'article 36.1 du présent règlement de service, l'abonné défaillant s'expose :

- aux poursuites légales intentées par l'exploitant et (ou) son Receveur public
- à la suspension de sa fourniture d'eau (sous réserve notamment des dispositions du 3^e alinéa de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles applicable aux résidences principales).

■ 36.3 | Frais et intérêts de retard

Des frais et intérêts de retard, fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole, pourront s'ajouter aux sommes restant dues par l'abonné à l'expiration du délai de paiement fixé à l'article 36.1 du présent règlement.

ARTICLE 37

Difficultés de paiement

Tout abonné se considérant en difficulté de paiement du fait d'une situation de précarité, doit en informer le service en charge du recouvrement mentionné sur sa facture avant sa date d'exigibilité en produisant tout justificatif nécessaire. En fonction de la situation, l'abonné peut se voir accorder des facilités et échéanciers de paiement adaptés, notamment le fractionnement des paiements. L'absence de justificatif probant expose l'abonné au rejet de sa demande.

Si ces mesures s'avèrent insuffisantes, l'abonné est informé de la procédure à suivre auprès des services sociaux compétents.


Le service en charge du recouvrement s'engage à trouver des solutions personnalisées en coordination avec les services sociaux concernés, pour permettre d'assurer la continuité de la fourniture d'eau potable en cas de difficultés de paiement par l'abonné. Lorsque l'abonné apporte la preuve qu'il a déposé un dossier, toute mesure coercitive visant au recouvrement de sa facture est suspendue jusqu'à ce que les services sociaux aient statué.

ARTICLE 38**Erreur dans la facturation**

En cas d'erreur dans la facturation, l'abonné adresse sa demande, accompagnée des justificatifs nécessaires, à l'exploitant et pourra bénéficier :

- d'un paiement échelonné si la facture a été sous-estimée,
- selon le cas, d'un remboursement ou d'un avoir si la facture a été surestimée.

CHAPITRE 9**Perturbations de la fourniture d'eau**

 *L'exploitant est responsable du bon fonctionnement du service. À ce titre, la fourniture d'eau pourra être interrompue dans certains cas de figure, notamment lors d'opérations de réparation des installations d'alimentation en eau potable.*

ARTICLE 39**Interruption de la fourniture d'eau**

En cas d'arrêt de la distribution d'eau, il appartient à tout abonné de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration de ses appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée (notamment disposer de ses propres réserves d'eau).

Les interruptions de la distribution de l'eau ne peuvent ouvrir droit à réclamation au profit des abonnés en cas :

- **d'interruptions programmées** : l'exploitant avertit les abonnés concernés au moins 24 heures à l'avance en cas d'interruption de la fourniture d'eau lorsqu'il doit être procédé à des travaux de réparation ou d'entretien prévisibles. Pendant tout l'arrêt, les abonnés doivent garder leurs robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis. L'exploitant ne saurait être tenu pour responsable des dommages causés aux installations privées du fait d'un défaut de qualité de ces installations.
- **d'interruptions non programmées** liées notamment à un cas de force majeure.

Dans les deux cas ci-dessus, l'exploitant est tenu de mettre en œuvre tous les moyens dont il peut disposer pour rétablir la fourniture de l'eau dans les délais les plus courts possibles.

En cas d'interruption de la fourniture d'eau durant 48 heures consécutives, l'exploitant rembourse aux abonnés concernés une fraction calculée au prorata temporis de la partie fixe (ou abonnement) du tarif de fourniture d'eau.

ARTICLE 40**Variation de pression**

L'exploitant doit maintenir en permanence une pression minimale compatible avec les usages normaux de l'eau des abonnés.

Il appartient à l'abonné de s'informer de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique le desservant afin de s'adapter à la pression qui en résulte, notamment par la pose de réducteur de pression ou de supprimeur. La pose de surpresseur est soumise à l'avis préalable de l'exploitant (voir article 26 du présent règlement).

L'exploitant est tenu de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, une pression totale minimale au branchement qui ne pourra être inférieure à 1 bar. L'abonné ne peut exiger une pression constante. Il doit en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :

- des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal ;
- une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage normal des installations privées, dès lors qu'il a été informé préalablement par l'exploitant des motifs et des conséquences.

ARTICLE 41**Eau non conforme aux critères de potabilité**

Lorsque des contrôles révèlent que la qualité de l'eau distribuée n'est pas conforme aux valeurs limites fixées par la réglementation, l'exploitant est tenu :

- de communiquer sans délai aux abonnés concernés toutes les informations émanant des autorités sanitaires et civiles, afin de leur permettre de prendre toutes leurs précautions et d'évaluer exactement la nature et le degré du risque. L'exploitant applique les dispositions définies par les services sanitaires, qui définissent notamment s'il y a lieu de distribuer de l'eau en bouteille aux abonnés sensibles qui lui auront été désignés,
- de mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

CHAPITRE 10

Sanctions et contestations

 **Tout non-respect du présent règlement, constaté par tout agent de l'exploitant, est passible de sanctions et/ou de recours contentieux.**

ARTICLE 42

Infractions et poursuites - Pénalités

Les infractions au présent règlement de service sont constatées soit par les agents de l'exploitant, soit par un représentant dûment mandaté par l'exploitant ou Nantes Métropole.

Peuvent être appliquées les pénalités suivantes (montant fixé par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole) :

1. En cas de prélèvement d'eau sans autorisation qui résulte d'une consommation non autorisée :

- à partir des ouvrages publics, que ce soit sur le réseau public de distribution d'eau potable (notamment : faire usage de clés de canalisation d'eau) ou sur voirie (notamment : utilisation d'une bouche de lavage ou d'un hydrant sans compteur mobile, bris des scellés de plomb),
- à partir de branchements non autorisés ou hors service,
- dans le cas d'un contournement du compteur,
- dans un immeuble sans contrat d'abonnement.

Tout prélèvement d'eau sans autorisation donne lieu au paiement de frais comprenant :

- les frais liés au préjudice subi par Nantes Métropole, fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole,
- le remboursement des volumes consommés correspondant :
 - soit aux volumes prélevés sans autorisation depuis le dernier relevé du compteur ou mesurés par tout autre moyen,
 - soit, à défaut de mesure, aux volumes prélevés sans autorisation, par leur estimation en fonction des informations disponibles,
 - soit, à défaut, selon un volume ou un montant, fixés par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

2. En cas d'absence de réponse, refus de rendez-vous ou rendez-vous sans suite pour la relève du compteur de l'abonné,

3. En cas d'absence de réponse, refus de rendez-vous ou rendez-vous sans suite pour le remplacement du compteur de l'abonné, quelle qu'en soit la cause,

4. En cas de défaut de mise en conformité du regard de comptage ou défaut de réalisation des travaux préalables à la mise en conformité de l'ensemble de comptage,

5. En cas de modification ou dégradation de l'ensemble de comptage, tentative d'en gêner le fonctionnement.

Quelle que soit la pénalité encourue, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi par l'exploitant pourra être mise à la charge de la personne responsable du dysfonctionnement en sus (frais de déplacement occasionnés, frais administratifs et juridiques nécessaires à la gestion du préjudice et frais de remise en état des éventuels objets endommagés). Dans le cas où l'intervention d'un huissier est requise, les frais liés à son intervention sont mis à la charge du sanctionné.

Pour les autres infractions au règlement de service, des pénalités pourront être prévues par délibération du Conseil métropolitain de Nantes Métropole.

Outre les sanctions définies ci-dessus, les infractions peuvent éventuellement donner lieu à des poursuites devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 43

Litiges - Voies de recours

43.1 | Dispositions générales – recours préalable

Toute réclamation doit être adressée par écrit à l'exploitant, sauf désignation expresse d'un autre organisme compétent par le règlement de service sur une réclamation particulière. La réclamation doit

être accompagnée de tout justificatif utile pour pouvoir être prise en compte (notamment copie ou référence de la facture litigieuse si le recours concerne la facturation).

L'exploitant est tenu de fournir au demandeur une réponse motivée à toute réclamation.

Le demandeur peut, lorsqu'il n'est pas satisfait de la réponse fournie par l'exploitant, adresser une demande de réexamen de son dossier, accompagnée de la décision contestée, à la présidence de Nantes Métropole, responsable de l'organisation du service dans les deux mois suivant la notification de ladite décision. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet, sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

43.2 | Médiation de l'Eau

Lorsque le litige n'a pas pu être réglé dans le cadre du recours préalable, le demandeur peut, selon la réglementation en vigueur, s'adresser au Médiateur de l'Eau pour rechercher une solution de règlement amiable du litige dont les coordonnées lui sont communiquées sur le site internet de Nantes Métropole et sur demande, auprès de l'exploitant.

La saisine est accompagnée des copies des échanges écrits intervenus dans le cadre du recours préalable.

43.3 | Procédure contentieuse

En cas d'absence de règlement du litige à l'amiable, le demandeur qui s'estime lésé peut saisir les tribunaux judiciaires compétents pour connaître des différends entre les abonnés d'un service public industriel et commercial et ce service, ou les tribunaux administratifs si le litige porte sur l'assujettissement au tarif d'eau potable voté par Nantes Métropole ou le montant de celui-ci.

CHAPITRE 11

Dispositions d'application

ARTICLE 44

Date d'application

Le règlement de service entre en vigueur le 1^{er} janvier 2018 sous réserve de son approbation préalable par le Conseil métropolitain de Nantes Métropole, après avis de la Commission consultative des services publics locaux.

ARTICLE 45

Contrats d'abonnement en cours

Les contrats d'abonnement conclus avant la date d'application du présent règlement de service restent en vigueur.

ARTICLE 46

Modification du règlement de service

En cas de modification du présent règlement de service, l'exploitant en informe les abonnés.

ARTICLE 47

Application du règlement de service

L'exploitant est chargé de l'exécution du présent règlement de service et de ses annexes sous l'autorité du Président de Nantes Métropole.

Avis favorable de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 16 juin 2017.

Approuvé par délibération n°2017-162 en date du 13 octobre 2017

Annexes

ANNEXE N°1

Glossaire

Branchement : voir article 13 du présent règlement

Compteur : appareil servant à mesurer le volume d'eau consommée afin d'établir la facture d'eau. Il s'agit d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et dont le diamètre est adapté aux besoins de l'abonné.

Demandeur : désigne, selon le cas, l'abonné qu'il soit consommateur ou non, l'usager qu'il soit abonné ou non au service ou le propriétaire.

Dispositif de relève à distance : désigne l'équipement permettant de relever à distance l'index du compteur.

Fermeture de branchement : fermeture de l'alimentation en eau potable, soit en cas de résiliation (après un mois suivant du précédent contrat d'abonnement) ou de cessation d'abonnement, soit à l'initiative de l'exploitant notamment en cas de non-respect de la réglementation sanitaire ou des stipulations du règlement de service.

Hydrant : organe de réseau qui permet d'avoir un point d'eau sur le réseau d'eau potable. Leur utilisation est réservée à l'exploitant et au service d'incendie et de secours. Toutefois, les entreprises disposant de compteurs mobiles sont autorisées à manœuvrer les hydrants sous réserve de justifier d'un contrat d'abonnement à cet effet, comme indiqué à l'article 9.3 du présent règlement.

Individualisation : procédure décrivant l'individualisation des contrats d'abonnement en immeubles collectifs ou lotissements et la pose de compteurs individuels.

Installations privées : voir définition à l'article 25 du présent règlement

Regard de compteur : désigne un ouvrage destiné à recevoir l'ensemble de comptage défini à l'article 18 du présent règlement

Relève : voir article 23 du présent règlement.

Ressource autonome : voir définition au chapitre V du présent règlement

ANNEXE N°2

Prescriptions particulières applicables aux immeubles individualisés

1. DÉFINITIONS

Le présent document fixe les conditions administratives, techniques et financières particulières de l'individualisation des contrats d'abonnements dans un logement collectif.

Les dispositions du règlement du service d'eau s'appliquent dans leur intégralité. Un exemplaire du règlement, ainsi que les tarifs en vigueur, est remis à chaque abonné au moment de la souscription de son contrat d'abonnement.

Le syndic, l'organisme d'HLM, le propriétaire ou la copropriété sont désignés dans le présent document par le « Propriétaire ». Ce Propriétaire est le demandeur de l'individualisation auprès de l'exploitant. Le Propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et travaux nécessaires à l'individualisation qu'ils soient réalisés par l'exploitant (pose des compteurs par exemple) ou une entreprise extérieure.

2. ABONNEMENT INDIVIDUEL D'IMMEUBLE

Un seul type d'abonnement est défini dans le cadre de la mise en place de l'individualisation.

> L'abonnement individuel :

est souscrit par chaque occupant de locaux individuels de l'immeuble ou pour chaque local collectif.

La consommation de chaque occupant est comptabilisée par le compteur individuel. Des compteurs individuels sont installés, en complément de ceux des logements pour enregistrer toutes les consommations collectives (local poubelles, alimentation de la chaudière etc.).

Les modalités de facturation du compteur général sont définies ci-dessous.

Le Propriétaire n'a pas à souscrire d'abonnement pour le compteur général, dit compteur collectif de l'immeuble. La consommation au compteur

général ne peut être facturée que dans le cas particulier suivant :

Volume enregistré au compteur général - somme des volumes enregistrés aux compteurs individuels > 4% de la somme des volumes enregistrés aux compteurs individuels

Dans ce cas de figure, l'écart observé est anormal d'un point de vue technique. Il faut alors analyser contradictoirement cet écart et en trouver la cause. Si la cause incombe au Propriétaire alors ce volume est facturé (fuite sur les installations intérieures par exemple).

NB : La marge de précision des compteurs installés est au maximum de +/- 4%.

> Les logements collectifs neufs

Dans le cas de logements collectifs neufs, l'index de pose du compteur individuel sera l'index pris en compte pour le début d'abonnement individuel. Si un écart, entre l'index de pose et l'index relevé lors du 1er état d'entrée dans les lieux, est constaté, le Propriétaire aura en charge de régulariser la situation avec le demandeur de l'abonnement du logement.

Cas des logements neufs :

Lors des états des lieux suivants, de sortie ou d'entrée, la personne représentant le propriétaire et qui réalise l'état des lieux doit systématiquement relever l'index du compteur d'eau froide, le numéro du compteur correspondant, remplir l'intégralité de l'imprimé de résiliation ou de souscription d'abonnement de l'exploitant, le faire signer par le locataire et le retourner à l'exploitant. Le Propriétaire transmettra hebdomadairement les imprimés à l'exploitant.

> Les logements collectifs existants

Dans le cas de logements collectifs existants, l'exploitant remet, au Propriétaire, un fichier qui doit être dûment rempli, permettant ainsi d'assurer une reprise correcte des données existantes. L'abonnement individuel prend effet à la date de

relève de l'index du ou des compteurs d'eau froide du logement individuel et part du ou des index communiqués par le Propriétaire, dans le fichier mentionné ci-dessus.

Le Propriétaire s'engage à faire valider auprès des futurs abonnés les index qui vont servir à l'individualisation et doit pouvoir en apporter la preuve à l'exploitant en cas de litige.

Cas des logements existants :

Lors des états des lieux suivants, de sortie ou d'entrée, la personne représentant le propriétaire et qui réalise l'état des lieux doit systématiquement relever l'index du compteur d'eau froide, le numéro du compteur correspondant, remplir l'intégralité de l'imprimé de résiliation ou de souscription d'abonnement de l'exploitant, le faire signer par le locataire et le retourner à l'exploitant. Le Propriétaire transmettra hebdomadairement les imprimés à l'exploitant. Les conditions techniques pour la mise en place de l'individualisation sont détaillées dans les prescriptions techniques que doit respecter le Propriétaire.

3. CONDITIONS PRÉALABLES À L'INDIVIDUALISATION

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

- Le respect des prescriptions techniques de l'exploitant propres aux immeubles collectifs, définies ci-après. Les études ou travaux de mise en conformité des installations d'eau aux normes sanitaires et aux prescriptions techniques sont à la charge du propriétaire,
- La réalisation d'un diagnostic de conformité technique des installations d'eaux de l'immeuble,
- Dans le cas de logements collectifs existants, le fichier remis par l'exploitant doit être dûment complété et retourné. La gestion de la fourniture d'eau sera individualisée notamment lorsque le fichier référencé ci-dessus sera renseigné selon les modalités de l'exploitant (définition de ces exigences remise dans le fichier).

4. PRESCRIPTIONS TECHNIQUES

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR LES LOGEMENTS COLLECTIFS NEUFS

› Le compteur général

- La limite de responsabilité entre le réseau public et le réseau privé se situe au clapet anti-retour.

- Pour un diamètre de branchement jusqu'à 40 mm inclus, la fourniture et la pose du regard sont réalisées par l'exploitant, à la charge du propriétaire. Pour un diamètre de branchement supérieur à 40 mm, la fourniture et la pose du regard sont réalisés, selon les dimensions définies par l'exploitant, par le propriétaire, et à sa charge.

Le compteur général est positionné sur le domaine privé, en limite de propriété, dans un regard à compteur, accessible par l'exploitant.

Le compteur général sert de compteur de chantier, dans la mesure du possible, jusqu'à la pose de tous les compteurs individuels.

Pour tous les branchements neufs jusqu'au diamètre 40 mm inclus, l'exploitant pose une vanne avant compteur et un clapet anti-retour agréé NF ; au-delà de 40 mm, une autre vanne est ajoutée après le clapet.

Ces pièces seront facturées aux demandeurs dans le coût du branchement. Par contre, la pose du compteur ne sera pas facturée.

- Dans le cas de petits logements collectifs (jusqu'à R + 2), les compteurs individuels (au maximum 5 ou 6) doivent être positionnés avec une nourrice dans un regard extérieur dont les dimensions sont définies par l'exploitant. Dans ce cas, les départs vers les différents logements se font directement à partir du regard ; avec un abonnement par compteur. L'exploitant pose un robinet inviolable avant compteur, un clapet anti-retour agréé NF et un robinet de manœuvre après compteur.

NB : L'installation d'un réducteur de pression n'est pas toujours justifiée. L'exploitant peut conseiller le Propriétaire sur la nécessité de ce type d'installation.

› Les compteurs individuels

Accessibilité :

Les compteurs devront être en gaine technique, d'un accès facile et permanent pour la relève et le changement de compteur. Ils ne doivent être en aucun cas à l'intérieur des appartements.

Il est impératif de laisser un volume d'encombrement suffisant dans la gaine technique pour l'installation des compteurs.

L'accessibilité de tous les compteurs devra être assurée par le Propriétaire auprès de l'exploitant. Les compteurs seront posés et fournis par l'exploitant qui en facturera la première mise en place.

- Les canalisations amont et aval, robinetteries situées à l'intérieur de l'immeuble, depuis la limite du domaine public, seront installées par le Propriétaire et resteront sa propriété. Il en assurera l'entretien, à l'exception des compteurs.

Tout piquage sur ces canalisations devra être muni d'un compteur, y compris pour les parties communes.

Le Propriétaire devra laisser une manchette de 110 mm avec une coquille de chaque côté (un filetage de 20/27) pour la mise en place du compteur.

Le Propriétaire devra installer, dans les conditions hydrauliques adaptées, un robinet d'arrêt inviolable avant compteur :

Exemples :

- HUOT : robinet droit avant compteur à embout fileté mâle ou à embout taraudé femelle et sortie 20 x 27
- SOROFI : robinet droit, inviolable, entrée mâle 20 x 27 (ou entrée PE et sortie 20 x 27) clé de manœuvre blocable n° 401 (réf. 055420)
- ST-LIZAIGNE : robinet inviolable, entrée mâle 20 x 27 (Série 811 K Dn 15) avec papillon de manœuvre imperdable (Série 706 - 15)
- SFERACO : robinet inviolable, DN 15, entrée mâle 20 x 27

Il devra également poser un clapet anti-pollution NF avec purge, de type SOCLA, en aval du compteur et un robinet de manœuvre.

Le Propriétaire devra assurer l'identification de chaque départ d'eau, par rapport au logement, au niveau du compteur. Chaque branchement doit être déterminé par le n° d'appartement avec un système fixe (rigide et non altérable par l'eau).

- Si les conditions ci-avant ne sont pas remplies, la gestion de l'eau dans l'immeuble sera faite à partir du compteur général placé en pied d'immeuble, dans l'attente de la mise en conformité qui reste obligatoire. Un seul abonnement, au niveau du compteur général, sera souscrit auprès de l'exploitant. Le Propriétaire assurera alors la répartition des consommations à partir de la facture de la consommation au compteur général, émise par l'exploitant.

PRESCRIPTIONS TECHNIQUES POUR LES LOGEMENTS COLLECTIFS EXISTANTS

› Le compteur général

- La limite de responsabilité entre le réseau public et le réseau privé se situe au clapet anti-retour. Le compteur général est positionné sur le domaine privé, en limite de propriété, dans un regard à compteur, accessible par l'exploitant.

- Dans le cas où dans de petits logements collectifs (jusqu'à R + 2), les compteurs individuels (au maximum 5 ou 6) sont positionnés avec une nourrice dans un regard extérieur, les départs vers les différents logements se font directement à partir du regard ; avec un abonnement par compteur.

Devront être posés un robinet inviolable avant compteur, un clapet anti-retour agréé NF et un robinet de manœuvre après compteur.

NB : L'installation d'un réducteur de pression n'est pas toujours justifiée. L'exploitant peut conseiller le Propriétaire sur la nécessité de ce type d'installation.

► Les compteurs individuels

1. Cas où il n'y a pas de compteurs individuels en place

Les travaux seront à réaliser soit dans les gaines, soit dans les logements, en fonction des installations intérieures (la solution « dans les logements » ne pouvant être retenue qu'en cas de stricte nécessité).

Les installations devront donc être conformes soit aux prescriptions des compteurs dans les gaines, soit à celles des compteurs dans les logements, mentionnées ci-dessous.

2. Cas où il existe des compteurs individuels

• Les compteurs situés dans les gaines (dits accessibles)

Il est impératif de laisser un volume d'encombrement suffisant dans la gaine technique pour le renouvellement des compteurs.

Les compteurs devront être du type volumétrique, de classe C et de moins de 15 d'âge. Dans ce cas, les compteurs seront rachetés sur la base du prix d'achat de compteurs d'eau neufs par l'exploitant, diminué de la part amortie.

Si les compteurs ne répondent pas aux exigences énoncées ci-dessus, ils seront alors posés et fournis par l'exploitant qui en facturera la première mise en place au demandeur de l'individualisation.

Dans ce cas, le Propriétaire devra laisser une manchette de 110 mm avec une coquille de chaque côté (un filetage de 20/27) pour la mise en place du compteur.

L'accessibilité de tous les compteurs devra être assurée par le Propriétaire auprès de l'exploitant.

- Les canalisations amont et aval, robinetteries, modifiées ou posées, situées à l'intérieur de l'immeuble, depuis la limite du domaine public, seront installées par le Propriétaire et resteront sa propriété. Il en assurera l'entretien, à l'exception des compteurs. Tout piquage sur ces canalisations devra être muni d'un compteur, y compris pour les parties communes.

Le Propriétaire devra installer, dans des conditions hydrauliques adaptées, un robinet d'arrêt inviolable avant compteur.

Exemples :

- a) HUOT : robinet droit avant compteur à embout fileté mâle ou à embout taraudé femelle et sortie 20 x 27
- b) SOROFI : robinet droit, inviolable, entrée mâle 20 x 27 (ou entrée PE et sortie 20 x 27) clé de manœuvre blocable n° 401 (réf. 055420)
- c) ST-LIZAIGNE : robinet inviolable, entrée mâle 20 x 27 (Série 811 K Dn 15) avec papillon de manœuvre imperdable (Série 706 – 15)
- d) SFERACO : robinet inviolable, DN 15, entrée mâle 20 x 27

Il devra également poser un clapet anti-pollution NF avec purge, de type SOCLA, en aval du compteur et un robinet de manœuvre.

Le Propriétaire devra assurer l'identification de chaque départ d'eau, par rapport au logement, au niveau du compteur. Chaque branchement doit être déterminé par le n° d'appartement avec un système fixe (rigide et non altérable par l'eau).

- Si les conditions ci-avant ne sont pas remplies, la gestion de l'eau dans l'immeuble sera faite à partir du compteur général placé en pied d'immeuble, dans l'attente de la mise en conformité qui reste obligatoire. Un seul abonnement, au niveau du compteur général, sera souscrit auprès de l'exploitant. Le Propriétaire assurera alors la répartition des consommations à partir de la facture de la consommation au compteur général, émise par l'exploitant.
- **Compteurs dans les logements (dits inaccessibles)**
Deux cas se présentent :
1- Si le compteur est du type volumétrique, de classe C et équipable : L'exploitant rachète le compteur sur la base du prix d'achat de compteurs d'eau neufs par l'exploitant, diminué de la part amortie. La fourniture et la pose du

dispositif de relève à distance seront facturées au propriétaire.

- 2- Si le compteur n'est pas conforme aux prescriptions de l'exploitant mentionnées ci-dessus : L'exploitant facture au propriétaire la pose du compteur, la fourniture et la pose du dispositif de relève à distance. Dans le cas présent, le Propriétaire devra laisser une manchette de 110 mm avec une coquille de chaque côté (un filetage de 20/27) pour la mise en place du compteur. De plus, il est impératif de laisser un volume d'encombrement minimum pour installer le compteur et son dispositif de télé-relève (cf. prescriptions techniques en annexe 2)

L'exploitant réalise l'entretien et le renouvellement des dispositifs de comptage et de relève à distance, dans le cadre normal de leur utilisation.

Lors du renouvellement des compteurs, dans le cadre normal de leur utilisation, sera, à nouveau, facturé au Propriétaire le dispositif de relève à distance. (renouvellement du dispositif de relève à distance, normalement tous les 10/12 ans). L'exploitant est le seul habilité à intervenir sur les dispositifs de comptage et de relève à distance. Si le Propriétaire souhaite apporter des modifications sur les dispositifs de comptage, elles seront réalisées par l'exploitant selon le barème des tarifs en vigueur.

Le compteur est le seul appareil de mesure faisant foi lorsqu'une différence d'enregistrement apparaît entre l'index donné par le dispositif de relève à distance et l'index du compteur.

NB : Si l'abonné constate une trop grande différence entre l'index du compteur et l'index utilisé à la facturation, il doit en avertir, dans les meilleurs délais, l'exploitant.

- Les canalisations amont et aval, robinetteries, modifiées ou posées, situées à l'intérieur de l'immeuble, depuis la limite du domaine public (le compteur général), seront installées par le Propriétaire et resteront sa propriété. Il en assurera l'entretien, à l'exception des compteurs. Tout piquage sur ces canalisations devra être

muni d'un compteur, y compris pour les parties communes.

Le Propriétaire posera un robinet de manœuvre avant compteur et un clapet anti-pollution NF avec purge, de type SOCLA, en aval du compteur. S'il n'est pas possible de poser un clapet après compteur (pour des raisons d'encombrement et d'accès), l'exploitant installera un clapet incorporable au compteur, aux frais du Propriétaire. Si les compteurs existants sont conformes aux prescriptions définies ci-dessus et équipés d'un clapet incorporable, l'exploitant pourra vérifier, par prélèvement, la présence effective de ces clapets incorporables.

Lors de réhabilitation des réseaux d'eau d'immeubles collectifs, le Propriétaire s'engage à ce que les compteurs soient installés à l'extérieur des logements, en respectant les prescriptions techniques des installations avec les compteurs dans les gaines, telles que précisées précédemment.

- Si les conditions ci-avant ne sont pas remplies, la gestion de l'eau dans l'immeuble sera faite à partir du compteur général placé en pied d'immeuble, dans l'attente de la mise en conformité qui reste obligatoire. Un seul abonnement, au niveau du compteur général, sera souscrit auprès de l'exploitant. Le Propriétaire assurera alors la répartition des consommations à partir de la facture de la consommation au compteur général, émise par l'exploitant.

5. RESPONSABILITÉS EN DOMAINE PRIVÉ DE L'IMMEUBLE

► Parties communes de l'immeuble :

L'exploitant entretient les dispositifs de comptage individuel et collectif et les dispositifs de relève à distance, s'ils existent.

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 l'exploitant.

- Doit notamment informer sans délai l'exploitant de toutes anomalies constatées sur le branchement, les dispositifs de comptage individuels ou les dispositifs de relève 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 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 que pour l'installation intérieure de l'utilisateur. La mise en place de ces appareils ne peut se faire sans une consultation préalable de l'exploitant 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.

L'exploitant est en droit de refuser la fourniture d'eau si cette installation est susceptible de nuire au fonctionnement normal du service de l'eau.

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.

► **Parties individuelles :**

Le Propriétaire se charge 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.

6. RÉSILIATION DE L'INDIVIDUALISATION EN IMMEUBLE COLLECTIF

Le Propriétaire peut décider la résiliation de l'individualisation avec un préavis de trois mois, après envoi d'un courrier de résiliation en recommandé avec accusé de réception.

Cette résiliation entraîne le retour à la situation antérieure, par la souscription d'un contrat d'abonnement au compteur général par le Propriétaire et la résiliation de l'ensemble des abonnements individuels (logements et parties communes). Le Propriétaire devra dans ce cas, fournir l'index de tous les compteurs individuels à prendre en compte pour la résiliation des abonnements individuels. Ces index devront être relevés à un ou deux jours d'intervalle maximum.

Aucun titulaire d'abonnement individuel ne pourra, de ce fait, exercer de recours contre l'exploitant.

En cas de résiliation de l'individualisation, les compteurs seront rachetés par le Propriétaire à l'exploitant. La valeur des compteurs sera calculée sur la base du prix d'un appareil neuf diminué de la part amortie. Cette dernière sera égale à 1 / 15ème de la valeur neuve par année écoulée depuis la mise en service du compteur. Le montant dû sera à payer par le Propriétaire selon les conditions légales en vigueur au moment de la résiliation.

Nantes Métropole
2 cours du Champ de Mars
44923 Nantes Cedex 9
Tél. 02 40 99 48 48
Fax 02 40 99 52 99

www.nantesmetropole.fr

