



Règlement du Service d'eau potable de Tours Métropole Val de Loire

Version de septembre 2020



Table des matières

1	DISPOSITIONS GENERALES	4
1.1	OBJET DU REGLEMENT	4
1.2	MODALITES DE FOURNITURE D'EAU	4
1.3	OBLIGATIONS DU SERVICE DE L'EAU	5
1.4	OBLIGATIONS GENERALES DES ABONNES.....	5
1.5	ACCES DES ABONNES AUX INFORMATIONS LES CONCERNANT	6
2	CONTRAT DE FOURNITURE D'EAU	8
2.1	CONDITIONS D'OBTENTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'EAU	8
2.2	SOUSCRIPTION DE CONTRAT	8
2.3	RESILIATION DE CONTRAT	9
3	INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU	10
3.1	LA DEMARCHE POUR OBTENIR L'INDIVIDUALISATION	10
3.2	PRINCIPE D'ANTERIORITE	12
3.3	FONCTIONNEMENT DE L'INDIVIDUALISATION DANS LA (CO)PROPRIETE	12
4	BRANCHEMENT	13
4.1	DEFINITION DU BRANCHEMENT.....	13
4.2	REALISATION DES TRAVAUX DE BRANCHEMENT	14
4.3	FERMETURE D'UN BRANCHEMENT	17
4.4	DEPLACEMENT, MODIFICATION OU SUPPRESSION D'UN BRANCHEMENT.....	18
4.5	BRANCHEMENT POUR LA PROTECTION CONTRE L'INCENDIE	18
4.6	BRANCHEMENT DESTINE A L'ARROSAGE	19
4.7	USAGE TEMPORAIRE.....	19
4.8	MISE EN SERVICE D'UN BRANCHEMENT	20
5	COMPTEUR	21
5.1	REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS	21
5.2	ACCESSIBILITE AUX COMPTEURS ET RELEVÉ.....	24
5.3	VERIFICATION DES COMPTEURS	25
6	PRESCRIPTIONS SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES	26
6.1	INSTALLATIONS INTERIEURES.....	26
6.2	UTILISATION D'UNE RESSOURCE EN EAU AUTRE QUE LE RESEAU PUBLIC D'EAU POTABLE.....	26
6.3	PROTECTION DU RESEAU PUBLIC	28

7	FACTURATION	29
7.1	CALCUL DE LA CONSOMMATION	29
7.2	REGLEMENTATION SUR LES FUITES SUR LES INSTALLATIONS EXTERIEURES	29
7.3	TARIFS.....	30
7.4	TRAVAUX EN REGIE	30
7.5	PRESTATIONS DE SERVICE DE L'EAU POTABLE.....	30
8	PAIEMENT DES FACTURES	31
8.1	REGLES GENERALES.....	31
8.2	MODALITES DE PAIEMENT	31
8.3	RECOUVREMENT DES FACTURES ET DEFAUT DE PAIEMENT	31
8.4	REMBOURSEMENTS	31
8.5	DIFFICULTES DE PAIEMENT	31
9	PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU	32
9.1	INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU.....	32
9.2	VARIATION DE PRESSION	32
9.3	EAU NON CONFORME AUX CRITERES DE POTABILITE.....	33
10	DISPOSITIONS D'APPLICATION	34
10.1	APPROBATION DU REGLEMENT	34
10.2	MODIFICATION DU REGLEMENT ET DE SES ANNEXES.....	34
10.3	VOIES DE RECOURS DES USAGERS.....	34

1 DISPOSITIONS GENERALES

1.1 OBJET DU REGLEMENT

Tours Métropole Val de Loire exploite en régie directe le Service public de l'Eau potable dénommé ci-après « le Service de l'Eau », sur les communes de La Membrolle-sur-Choisille, Saint-Avertin, Saint-Cyr-sur-Loire, Saint-Genouph, Saint-Pierre-des-Corps, et Tours.

Le présent règlement a été adopté, après examen par le Conseil d'exploitation et consultation de la Commission Consultative des Services Publics Locaux, par les membres du Conseil métropolitain de Tours Métropole Val de Loire et rendu exécutoire à réception de la délibération au contrôle de légalité. Il a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau du réseau de distribution d'eau potable sur le territoire géré par la Régie de l'Eau Potable.

Il définit les obligations mutuelles du distributeur d'eau et de l'abonné du service. Dans le présent document :

- L'abonné est la personne physique ou morale qui souscrit un contrat de fourniture d'eau potable auprès du Service de l'Eau. Il sera destinataire des factures de consommation d'eau. Ce peut être le propriétaire ou le locataire ou l'occupant de bonne foi ou la copropriété représentée par son syndic.
- La collectivité désigne Tours Métropole Val de Loire.
- Le service de l'Eau désigne le service de la collectivité en charge de l'approvisionnement en eau potable des abonnés desservis par le réseau dans les conditions du règlement de service.

Le présent règlement est remis en main propre ou adressé à toute personne morale ou physique souhaitant souscrire un contrat de fourniture d'eau potable. La signature du contrat de fourniture d'eau potable ou, à défaut, le règlement de la première facture, vaut accord de l'abonné sur les clauses du présent règlement. La signature du contrat ainsi que le porté à connaissance du présent règlement de service peuvent également se faire par le portail abonnés de la Métropole (signature électronique et transmission du présent règlement).

Le présent règlement est disponible sur le site internet de Tours Métropole Val de Loire ou à l'accueil du service, ainsi que l'ensemble des renseignements administratifs, techniques et financiers, notamment les horaires d'ouverture, précisés également sur la facture de consommation d'eau ainsi que dans le document joint en annexe.

1.2 MODALITES DE FOURNITURE D'EAU

Tout propriétaire ou son représentant, gérant, syndic de copropriété ou occupant légitime d'un immeuble souhaitant être alimenté par le réseau public de distribution de l'eau potable doit souscrire un contrat de fourniture d'eau potable pour la propriété à desservir. Dans la suite, sera dénommé « abonné » tout titulaire d'un contrat de fourniture d'eau potable.

La fourniture d'eau potable se fait exclusivement au moyen d'un branchement muni d'un compteur principal fourni par la Régie de l'Eau Potable.

Tout usage d'eau potable sans souscription préalable d'un contrat expose le contrevenant à l'application des sanctions décrites au chapitre 4 du présent règlement, ainsi que le règlement des sommes dues, qu'elles soient réelles ou estimées.

1.3 OBLIGATIONS DU SERVICE DE L'EAU

Les prescriptions du présent règlement ne font pas obstacle au respect de l'ensemble des réglementations en vigueur.

Le Service de l'Eau s'engage à :

- Fournir de l'eau à tout demandeur qui réunit les conditions définies dans le présent règlement.
- Assurer le bon fonctionnement du réseau de distribution public afin de fournir en permanence, sauf cas de force majeure, une eau répondant aux normes en vigueur, en quantité comme en qualité. Toutefois, des circonstances exceptionnelles ou de force majeure telles que pollution, travaux, incendie, actes de malveillance dûment caractérisées peuvent conduire à interrompre la fourniture.
- Informer la Délégation Départementale de l'Agence Régionale de Santé de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers.
- Informer les usagers sur la qualité de l'eau distribuée, selon les modalités des articles D1321- 103 et 104 du Code de la santé publique, modifié par l'article 38 du décret n°2010-344 du 31 mars 2010. Les synthèses trimestrielles de l'année en cours et les bilans annuels des deux années précédentes des analyses prévues aux articles R 1321-15 à R 1321-22 du Code de la santé publique sont affichées sur un panneau situé dans les halls d'accueil des mairies et sur le site internet de Tours Métropole Val de Loire. Le résumé des résultats de l'exercice antérieur est inséré sur la note d'information sur le prix et la qualité de l'eau jointe à la facture une fois par an. Le Service de l'Eau répond à toute demande spécifique exprimée par courrier papier ou électronique.
- Informer l'abonné de toute intervention de prestataires missionnés par le Service de l'Eau lorsque ces prestations sont assurées en domaine privé.

1.4 OBLIGATIONS GENERALES DES ABONNES

Les abonnés sont tenus de payer la fourniture d'eau ainsi que les autres prestations assurées par le Service de l'Eau que le présent règlement met à leur charge.

Les abonnés sont également tenus de se conformer à toutes les dispositions du présent règlement. En particulier, il est formellement interdit aux abonnés :

- 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.
- de modifier l'usage de l'eau sans en informer le Service de l'Eau.
- de pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques.
- de modifier la disposition du compteur, d'en gêner le fonctionnement, d'en briser les cachets en plomb ou les bagues de scellement, ou d'empêcher l'accès aux agents du Service de l'Eau.
- de faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur.
- de faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance lorsqu'il existe.
- de manœuvrer le robinet sous bouche à clé situé soit sous voie publique, soit sous voie privée.
- de procéder au montage et au démontage du branchement, du compteur et du dispositif de relève à distance.

Compte tenu de la nature des infractions aux dispositions du présent article, qui constituent, soit des délits, soit des fautes graves risquant d'endommager les installations, elles exposent l'abonné à la fermeture

immédiate de son branchement sans préjuger des poursuites que le Service de l'Eau pourrait exercer contre lui. Sauf dans le cas d'un risque grave et immédiat nécessitant une fermeture immédiate, la fermeture du branchement est précédée d'un envoi de courrier de mise en demeure. Sans réponse à cette mise en demeure sous 15 jours, le Service de l'Eau dépose un avis de fermeture du branchement sur place, en laissant un nouveau délai de huit jours. Si un agent du service se déplace pour procéder à la fermeture puis à l'ouverture du branchement, la prestation correspondant à chacun des déplacements sera facturée à l'abonné selon le tarif en vigueur.

Le contrevenant s'expose au paiement de l'amende prévue à l'article R 610-5 du Code pénal en cas de prélèvement d'eau illicite ou au paiement de l'amende prévue à l'article R 635-1 du Code pénal en cas de dégradation des ouvrages et appareils propriété du Service de l'Eau.

Le prélèvement d'eau illicite est en outre susceptible d'être qualifié de vol d'eau, passible de trois ans d'emprisonnement et 45 000 Euros d'amende, selon l'article 311-3 du Code pénal, voire, s'il est accompagné d'un acte de détérioration ou de destruction, de cinq ans d'emprisonnement et 75 000 Euros d'amende, selon l'article 311-4 8e du Code pénal. Les abonnés sont également tenus d'informer le Service de l'Eau de toute modification des informations relatives à leur contrat.

Les abonnés sont tenus de faire de l'eau potable qui est mise à leur disposition par le Service de l'Eau un usage sobre et respectueux de l'environnement.

Les abonnés sont tenus d'entretenir l'environnement des installations intérieures publiques situées en domaine privé (canalisations avant compteur et système de comptage) et leur accès, afin que les agents en charge du service public puissent y accéder et réaliser les opérations habituelles dans de bonnes conditions, notamment au regard des conditions de travail.

Le Service de l'Eau invite le propriétaire à signaler tout élément, caché ou apparent, susceptible de présenter un danger pour les agents en charge du service public. Dans certains cas, en particulier en cas de forte insalubrité ou de suspicion de présence de matériaux dangereux, le service peut demander au propriétaire de réaliser à ses frais un diagnostic ou procéder à des travaux de mise en conformité. Le Service de l'Eau prescrit au propriétaire les travaux nécessaires à l'élimination du risque pour les agents en charge du service public, par envoi d'un courrier.

Dans le cas d'une mise en demeure restée sans effet, le point d'alimentation est fermé ou déplacé d'office en domaine public. Si ce déplacement est réalisé, les installations entre le nouveau et l'ancien compteur sont rétrocédées de fait et mises sous l'entière responsabilité du propriétaire. Le Service de l'Eau facture au propriétaire le coût des travaux. Dans les deux cas, la fermeture du branchement est précédée d'une mise en demeure. Le Service de l'Eau procède à l'envoi d'une lettre simple. Passé un délai de quinze jours, le Service de l'Eau relance à nouveau l'abonné par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Sans réponse à cette mise en demeure, le Service de l'Eau dépose un avis de fermeture du branchement sur place, en laissant un nouveau délai de huit jours. Si un agent du service se déplace pour procéder à la fermeture puis à l'ouverture du branchement, la prestation correspondant à chacun des déplacements sera facturée à l'abonné selon le tarif en vigueur.

1.5 ACCES DES ABONNES AUX INFORMATIONS LES CONCERNANT

Tours Métropole Val de Loire s'assurera que les données relatives aux abonnés sont protégées et ne les conservera que pour une durée limitée. Conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données RGPD 2016/679 et à la réglementation nationale associée Loi informatique et libertés 78-17, vous pouvez obtenir l'accès à vos données personnelles et/ou la rectification de celles-ci en vous adressant à notre délégué à la protection des données à donneespersonnelles@tours-metropole.fr.

Tout abonné a le droit de consulter gratuitement dans les locaux de la Régie de l'Eau Potable le dossier le concernant. Il a également la possibilité de consulter les délibérations fixant ou modifiant les tarifs de la consommation d'eau, de la prime fixe et des prestations de la Régie de l'Eau Potable.

2 CONTRAT DE FOURNITURE D'EAU

2.1 CONDITIONS D'OBTENTION D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'EAU

Le Service de l'Eau accorde de façon générale le contrat de fourniture d'eau :

- au propriétaire de l'immeuble à desservir ou à son représentant, syndic dûment mandaté,
- à l'occupant de l'immeuble.

Le contrat de fourniture d'eau potable est consenti jusqu'à la demande de sa résiliation.

Le propriétaire ou l'occupant accepte les droits et les obligations de l'abonné du Service de l'Eau, tels que décrits dans le présent règlement. Il est notamment redevable des sommes relatives aux consommations d'eau de l'immeuble objet du contrat de fourniture qu'il a souscrit, quelle qu'en soit l'origine, en particulier les fuites sur l'installation intérieure. Il doit assurer au personnel du Service de l'Eau l'accès au compteur. Il peut résilier son contrat selon les modalités prévues à l'article 18 du présent règlement.

Préalablement à la signature du contrat de fourniture d'eau, le Service de l'Eau informe l'utilisateur des caractéristiques essentielles du bien ou du service, du prix ainsi que du délai de mise à disposition ou d'exécution du service (en cas de non-exécution immédiate du contrat).

Droit de rétractation : Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, le consommateur bénéficie d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Sur demande expresse du consommateur, le service de l'eau peut commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation, le Service de l'Eau facture le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de la décision de se rétracter. L'utilisateur exerce son droit de rétractation en informant le service public par écrit. Il n'a pas à se justifier du motif de sa demande de rétractation. S'il exerce son droit de rétractation, le Service de l'eau pourra procéder à la fermeture du branchement par mesure de sécurité suivant les dispositions de l'article 8.

2.2 SOUSCRIPTION DE CONTRAT

La demande de souscription de contrat de fourniture d'eau potable peut être formulée par téléphone, par courrier (postal, électronique ou fax), par l'agence en ligne ou par simple visite à l'accueil du Service de l'Eau et sur présentation des justificatifs d'occupation et d'un document attestant de la valeur de l'index. Le service se réserve le droit de faire contrôler la valeur de l'index par un agent en cas d'incohérence.

Après la signature d'un contrat par tout demandeur remplissant les conditions énoncées dans le présent règlement et fournissant les justificatifs d'occupation de l'immeuble, dès lors qu'il existe un branchement sur le réseau public de distribution d'eau potable pour alimenter la propriété à l'adresse concernée, le Service de l'Eau est tenu, sauf cas de force majeure, de fournir de l'eau dans un délai de deux jours ouvrables.

2.3 RESILIATION DE CONTRAT

Tout abonné reste titulaire de son contrat de fourniture d'eau potable tant qu'il n'a pas accompli les formalités de résiliation. A ce titre, il est redevable des factures relatives aux consommations et à l'abonnement enregistrés au cours de la période couvrant son contrat. L'abonnement étant facturé sur des périodes à échoir, le propriétaire bénéficie du remboursement de la période déjà réglée, calculée entre la fin de mois en cours (à date de réception de la demande résiliation) jusqu'à la fin de la période déjà réglée.

Les contrats de fourniture d'eau potable prennent fin selon deux procédures.

2.3.1 CHANGEMENT DE TITULAIRE SANS FERMETURE DE BRANCHEMENT

L'abonné présente au Service de l'Eau, par écrit ou en se présentant à l'accueil du Service de l'Eau, la demande de résiliation de son contrat de fourniture d'eau conjointement avec un nouveau contrat pour le même point de livraison complété par son successeur, propriétaire, représentant du propriétaire ou occupant, accompagné des justificatifs d'occupation permettant à l'occupant de souscrire le contrat, ainsi qu'un document attestant la valeur de l'index du compteur relevé contradictoirement et qui sera prise en compte par le service pour la mutation de comptes.

2.3.2 RESILIATION AVEC FERMETURE DU BRANCHEMENT AVEC OU SANS DEPOSE DU COMPTEUR

Sur simple appel téléphonique avec un préavis d'une semaine, l'abonné demande la résiliation de son contrat sans établissement d'un nouvel abonnement pour le même branchement. Dans ce cas il peut être procédé à la fermeture du branchement par le Service de l'Eau. Une facture d'arrêt de compte est alors adressée à l'abonné sur la base du volume d'eau réellement consommé, déduction faite du montant calculé prorata temporis correspondant au surplus de la part fixe perçue d'avance, le cas échéant.

Quel que soit le motif de la demande de résiliation, l'abonné est tenu de relever l'index de son compteur au moment de son départ et le communiquer au Service de l'eau ou demander au Service de l'Eau de venir effectuer la lecture de l'index de son compteur.

L'abonné reste entièrement responsable des consommations enregistrées tant qu'il n'a pas fait part de la résiliation. Une facture d'arrêt de compte établie à partir du relevé de la consommation d'eau est alors adressée. Elle comprend les frais de résiliation de contrat dans tous les cas et une prestation de fermeture de branchement dans le cas où il n'y a pas de continuité avec l'abonné suivant (le branchement n'est pas fermé).

Lors du départ de l'abonné, celui-ci met en œuvre les mesures de précaution que le Service de l'Eau aura indiquées afin de limiter les dégâts des eaux pendant la période de vacance.

A défaut de résiliation par les soins de l'abonné, le Service de l'Eau sera amené à régulariser la situation à l'occasion d'une nouvelle demande de contrat de fourniture d'eau. L'abonné restera redevable des sommes dues au titre des consommations enregistrées sur son point de comptage ainsi que du montant de l'abonnement jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

3 INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

En application de la loi SRU du 13 décembre 2000, le service public de distribution d'eau potable donne la possibilité, dès lors que le propriétaire en fait la demande, de réaliser l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs à usage principal d'habitation et des ensembles immobiliers de logements.

La souscription d'un contrat individuel avec le service public de distribution d'eau s'impose alors à tout occupant pour bénéficier de la fourniture d'eau (eau chaude exclue).

Lorsqu'elle émane d'un propriétaire bailleur, la demande est précédée d'une information complète des locataires sur la nature et les conséquences techniques et financières de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau et fait l'objet, s'il y a lieu, d'un accord défini par l'article 42 de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986 tendant à favoriser l'investissement locatif, l'accession à la propriété de logements sociaux et le développement de l'offre foncière.

La possibilité qui est offerte aux copropriétés a notamment pour objectif de ne faire supporter aux occupants que la charge qui leur incombe réellement (à l'inverse d'un calcul par tantième par exemple) et inciter aux économies d'eau.

L'ensemble des conditions d'éligibilité à une telle disposition telles que décrite dans le présent règlement de service doivent être réunies. Ces conditions intègrent notamment la nécessité pour le service public d'avoir les moyens, y compris en domaine privé et sur les installations privées, d'assurer la qualité sanitaire de l'eau distribuée, de procéder ou faire procéder à des relevés de compteurs individuels, de disposer de toutes les informations nécessaires à la facturation.

Le propriétaire qui a formulé la demande prend en charge les études et les travaux nécessaires à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, notamment la mise en conformité des installations aux prescriptions du code de la santé publique.

L'individualisation des contrats de fourniture d'eau est réservée aux constructions à usage d'habitat collectif, excluant les constructions à usage commercial.

Un compteur de première prise, appelé compteur collectif, est, dans tous les cas, installé en limite de propriété, le propriétaire ou le représentant de la copropriété étant abonné pour ce compteur.

3.1 LA DEMARCHE POUR OBTENIR L'INDIVIDUALISATION

Le propriétaire d'un immeuble ou d'un ensemble immobilier de logements, le cas échéant son représentant dûment mandaté, a la possibilité de demander à la Régie de l'Eau Potable, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau. Le Service de l'Eau potable étudie alors la demande et guide l'abonné dans son projet. A l'issue de la démarche, chaque lot est alimenté par un compteur individuel, le compteur collectif est toujours installé ou conservé en limite de propriété.

Toute nouvelle demande doit à minima pouvoir aboutir à une configuration telle que décrite dans l'annexe 1, schéma N°1, avec : un compteur général accessible en pied d'immeuble et des compteurs individuels accessibles par les parties communes dans l'immeuble. Le schéma N°2 représente le cas de figure où historiquement l'individualisation des contrats a été acceptée et peut perdurer avant une mise en conformité.

L'absence de compteur principal vaudra un refus de procéder à toute nouvelle demande d'individualisation.

Les étapes pour mettre en place l'individualisation :

Première étape, le diagnostic du réseau de distribution intérieur.

Un diagnostic technique doit être réalisé afin de définir si les conditions sont réunies pour procéder à l'individualisation. Le propriétaire ou le représentant de la copropriété peut faire réaliser un contrôle technique de l'installation intérieure par l'expert de son choix afin d'évaluer si les conditions sont réunies. Cet expert peut être une entreprise de travaux susceptible de mettre en conformité les installations.

Ce diagnostic est basé sur la liste des points de contrôle mentionnés en annexe 2.

Deuxième étape, la demande préliminaire.

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété adresse à la Régie de l'Eau Potable une demande d'individualisation accompagnée du dossier technique de l'immeuble incluant :

- Plan de masse, schéma d'implantation général
- Les éléments concernant le diamètre et la nature des conduites intérieures
- Les sites d'implantation des compteurs et équipements connexes (dispositif anti-pollution, dispositifs de fermeture, dispositifs de télérelevé éventuels) pour les immeubles existants
- Un procès-verbal d'assemblée générale obligatoire pour les copropriétés existantes, celui-ci reprenant explicitement la présentation des pièces de ce dossier et la validation donnée.
- La liste des logements concernés avec leur localisation dans l'immeuble.

En cas de demande par anticipation avant travaux de mise en conformité, un détail de ces travaux et un PV d'assemblée actant de la programmation de ces travaux.

Troisième étape, étude du dossier et réponse du Service de l'Eau potable.

Le Service de l'Eau potable dispose d'un délai de quatre mois pour étudier le dossier et rendre sa réponse. Un ou plusieurs rendez-vous dans l'immeuble peuvent être nécessaires.

La visite fait l'objet d'une facturation forfaitaire selon les tarifs délibérés en vigueur. Si plusieurs visites sont nécessaires, seul 1 forfait sera facturé. Le pétitionnaire s'engage à donner l'accès aux installations pour la parfaite instruction de son dossier.

Quatrième étape, décision définitive.

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété informe la Régie de l'Eau Potable de la décision prise sur les suites données au projet au vu des éventuels travaux et contraintes portées à connaissance du pétitionnaire.

La régie de l'eau confirme l'éligibilité du projet au pétitionnaire et ses éventuelles réserves.

Cinquième étape, la mise en conformité de l'immeuble.

En cas de poursuite du projet, le(s) propriétaire(s) réalise(nt), le cas échéant, les travaux pour mettre l'installation intérieure en conformité.

Sixième étape, attestation de conformité, signature des contrats de fourniture d'eau potable et installation des compteurs individuels.

Le propriétaire ou le représentant de la copropriété constitue et envoie au Service de l'Eau Potable le dossier administratif de l'immeuble (contrat lié au branchement principal rempli et signé, contrats individuels signés par les occupants).

La fourniture et la pose des compteurs est réalisée par la régie ou par un prestataire dûment mandaté par elle. Le propriétaire bailleur s'engage à faciliter les travaux de pose.

Point de départ de l'individualisation.

L'individualisation commence le jour du premier relevé des index des compteurs individuels et collectif par la Régie de l'Eau Potable (après la pose de l'ensemble des compteurs)

3.2 PRINCIPE D'ANTERIORITE

Les immeubles bénéficiant déjà du principe de l'individualisation mais ne remplissant pas les conditions techniques décrites dans le présent règlement pourront continuer à bénéficier du service.

Toutefois, la régie

- peut procéder à la mise en place d'un compteur principal et imposer la prise en charge d'un abonnement principal par le propriétaire ou le syndic représentant
- En cas de risque sanitaire peut mettre en demeure de réaliser des travaux de mise en conformité dans un délai raisonnable,
- En cas de risque de fuites, peut mettre en demeure de réaliser de travaux de rénovation dans un délai raisonnable,

Si ces actions ou mises en demeure sont restées sans suite, le point de fourniture et de comptage pourra être ramené à la limite public/privé et les conditions de facturation conformément à la loi SRU ne sauraient être demandées au service de l'eau. Le propriétaire ou représentant de la copropriété fait son affaire des éventuelles demandes individualisation des contrats de fourniture d'eau.

3.3 FONCTIONNEMENT DE L'INDIVIDUALISATION DANS LA (CO)PROPRIETE

Le compteur collectif :

Le compteur de première prise est toujours conservé en limite de propriété, il est appelé compteur collectif. Ce compteur est posé par les agents de la Régie de l'Eau Potable selon les prescriptions du présent règlement. Un abonnement établi sur le diamètre du compteur est facturé à l'abonné collectif de l'immeuble.

Les responsabilités dans la (co)propriété :

La mise en place de l'individualisation ne change en rien le statut de propriété des réseaux décrit au chapitre 5 du présent règlement.

Le réseau intérieur de la (co)propriété est sous l'entière responsabilité de l'abonné collectif. Ce dernier est responsable des dommages et de leurs conséquences matérielles et immatérielles ayant pour origine l'installation privée. L'abonné collectif s'engage à assurer la protection et l'entretien du réseau privé de distribution de telle sorte que celui-ci ne puisse pas dégrader la qualité de l'eau distribuée dans la (co)propriété.

Le propriétaire ou son représentant est chargé d'informer l'ensemble des occupants de la mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau froide dans la copropriété.

La différence entre la somme des relevés des compteurs individuels et le relevé du compteur principal sera facturée au tarif en vigueur auprès du titulaire de l'abonnement du compteur principal. Ces consommations peuvent correspondre à des fuites sur les parties communes ou aux charges d'entretien et de nettoyage, d'arrosage et de défense incendie par exemple.

4 BRANCHEMENT

4.1 DEFINITION DU BRANCHEMENT

4.1.1 Dispositions générales

Le branchement désigne l'ouvrage de desserte de l'immeuble de l'abonné qui fait partie du réseau public, propriété de Tours Métropole Val de Loire. 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 constitué par le collier de prise.
- Le robinet d'arrêt, sous bouche à clé
- La canalisation de branchement située sous le domaine public et sous le domaine privé
- Le regard de comptage, s'il est posé sur le domaine public
- Le point de livraison ou ensemble de comptage, qui regroupe
 - Pour sa partie publique : le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et ses équipements associés (tête émettrice de radio ou de télérelève, joint avant et après compteur),
 - Pour sa partie privée : le clapet anti-retour, le robinet de purge

Les autres composantes, situées en aval du branchement font partie des installations privées de l'abonné. Elles sont sous sa responsabilité. Les éventuels frais liés au fonctionnement, à l'entretien ou au renouvellement de ces installations incombent à l'abonné.

Lorsque le regard abritant le point livraison est situé :

- En domaine public : il fait partie du branchement
- En domaine privé : il fait partie des installations privées de l'abonné.

La partie du branchement située en domaine privé jusqu'au point de livraison doit rester libre de construction. Toute construction (dallage, béton, abris de jardin, terrasse ou aménagement autre) ou plantation, engage la responsabilité du propriétaire sur les éventuelles conséquences ultérieures entraînant des dégradations sur les installations privées ou publiques.

Le propriétaire est invité le cas échéant à demander au Service de l'Eau le déplacement de son point de comptage et / ou le dévoiement de la canalisation à ses frais exclusifs.

4.1.2 Dispositions particulières

Un branchement distinct est obligatoire :

- 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 (domestique, industriel, incendie, arrosage etc.)

Un dispositif privé de non-retour d'eau sera exigé en application de l'article 16-3 du Règlement Sanitaire Départemental du 19 janvier 1984 pour les installations ayant une activité présentant un risque de dégradation de la qualité de l'eau du réseau public de distribution.

4.1.3 Immeubles collectifs d'habitation – Lotissements privés

Le branchement comprend les éléments listés à l'article 4.1 du règlement. Selon le cas, immeuble collectif d'habitation ou lotissement privé, sa terminaison est définie comme suit :

- Immeuble collectif d'habitation ou lotissement privé disposant d'un compteur général avec abonnement, la partie publique du branchement voit sa terminaison située immédiatement à l'aval du compteur (y compris le joint)
- Immeuble collectif d'habitation ou lotissement privé ne disposant pas d'un abonnement collectif (compteur général) mais uniquement d'abonnements individuels avec compteurs individuels. Dans ce cas la partie publique du branchement s'achève à la vanne d'arrêt de la canalisation principale du branchement située côté privatif au plus près du domaine public.
- Lorsqu'il n'existe ni compteur général, ni vanne d'arrêt (en pied d'immeuble ou en entrée de lotissement privé), les installations publiques / privées sont matérialisées par la limite domaine public / privé.

4.2 REALISATION DES TRAVAUX DE BRANCHEMENT

4.2.1 Dispositions générales

Tours Métropole Val de Loire assure la création et l'entretien des branchements dans leur partie publique. Tout branchement au réseau d'eau public de distribution d'eau potable est exécuté aux frais exclusifs du propriétaire ou de son représentant.

La demande de construction d'un nouveau branchement est effectuée par le propriétaire ou son représentant grâce au formulaire de demande de branchement disponible en téléchargement sur le site internet de Tours Métropole Val de Loire ou sur demande auprès de l'accueil du service.

Les éléments techniques du branchement (diamètre du branchement, débit instantané maximal estimé) seront proposés par le demandeur pour validation par le Service de l'Eau, qui pourra si nécessaire y apporter toute modification qu'il juge nécessaire par son expertise après échange avec le demandeur et son accord.

L'emplacement du branchement, son tracé et l'emplacement du point de livraison sont définis par le Service de l'Eau. Le calibre du compteur est également déterminé par le Service de l'Eau en fonction des éléments techniques fournis par le demandeur.

Dans le cas d'un branchement alimentant une parcelle ne jouxtant pas le domaine public et ayant un accès par une ou plusieurs parcelles privées avec servitude, le Service de l'Eau réalisera le branchement depuis la canalisation publique de distribution, jusqu'en limite du domaine public et de la parcelle privée n'appartenant pas au demandeur. A charge au demandeur de relier sa parcelle au point de livraison créé.

Toute anomalie constatée fera l'objet d'une intervention des agents du Service de l'Eau afin de remettre en état le branchement et assurer la distribution d'eau aux usagers dans les meilleures conditions. Si l'anomalie est due à l'intervention d'une personne autre qu'un agent de Tours Métropole Val de Loire, les frais de réparation seront facturés au responsable de la dégradation ou le cas échéant au propriétaire de l'installation.

Tout piquage sur un branchement en amont du compteur est totalement illégal et expose l'abonné à des poursuites décrites à l'article 4 – Chapitre 1. La manœuvre du robinet sous bouche à clé est strictement interdite à toute personne étrangère à la Tours Métropole Val de Loire.

Le Service de l'Eau peut surseoir à accorder ou peut refuser la création d'un nouveau branchement, notamment lors de l'instruction du permis de construire ou d'aménager (dans la mesure où les données

techniques ont été suffisamment complètes à la parfaite instruction de celui-ci), si l'implantation de la propriété à desservir ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension du réseau public jusqu'à réalisation éventuelle de ceux-ci.

Le Service de l'Eau peut refuser la création d'un nouveau branchement si l'implantation de la propriété à desservir est extérieure aux zones desservies du schéma de distribution d'eau potable adopté par le conseil métropolitain (ou à défaut le dernier schéma en vigueur s'il antérieur à la prise de compétence eau potable par la Métropole).

4.2.2 Modalités de réalisation des travaux de branchement

Suite à la transmission du formulaire de demande de branchement par le propriétaire / demandeur au service, une visite sera organisée par le Service de l'Eau afin de recueillir un maximum d'informations et de tenir compte d'éventuelles particularités techniques.

Un devis est établi et adressé au demandeur suite à cette visite technique. Les tarifs appliqués sont approuvés par délibération du Conseil Métropolitains de Tours Métropole Val de Loire.

La signature du devis par le demandeur vaut acceptation de la proposition technique et financière faite par le Service de l'Eau en charge de réaliser les travaux. A réception du document, une date de commencement prévisionnelle des travaux et une durée est communiquée au demandeur.

Le Service de l'Eau peut demander toute modification destinée à rendre les installations privées conformes au présent règlement de service et surseoir à l'exécution des travaux de branchement jusqu'à leur mise en conformité.

Suite à la réalisation des travaux le demandeur recevra une facture basée sur les prestations réelles réalisées, dont il devra s'acquitter.

4.2.3 Gestion des branchements

Le Service de l'Eau est responsable de l'entretien, de la surveillance, des réparations et du renouvellement du branchement dans sa partie publique.

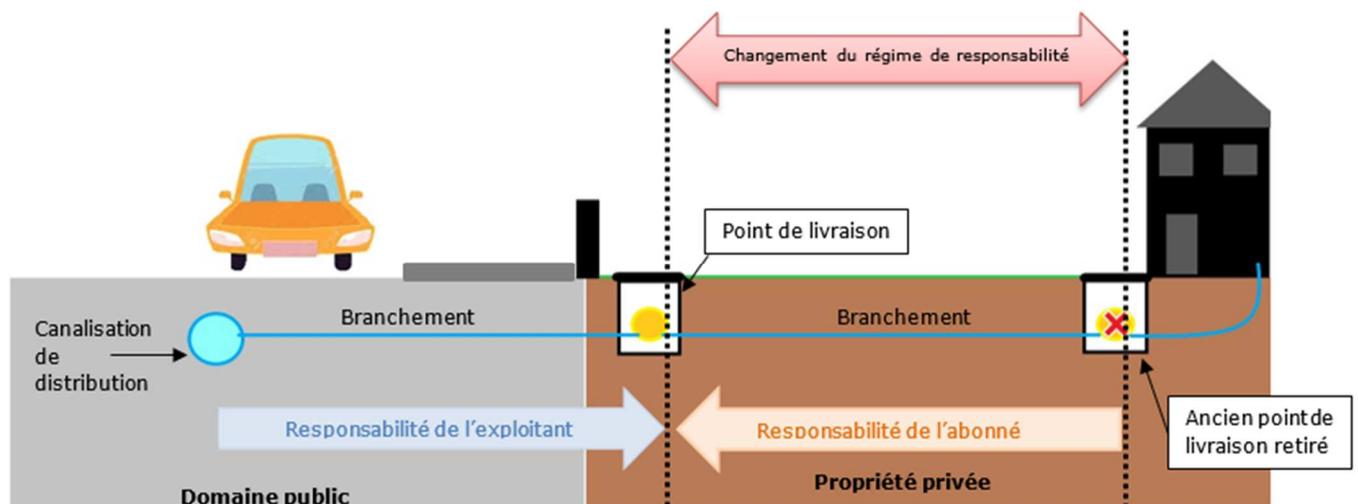
Pour la partie du branchement public située à l'intérieur d'une propriété privée :

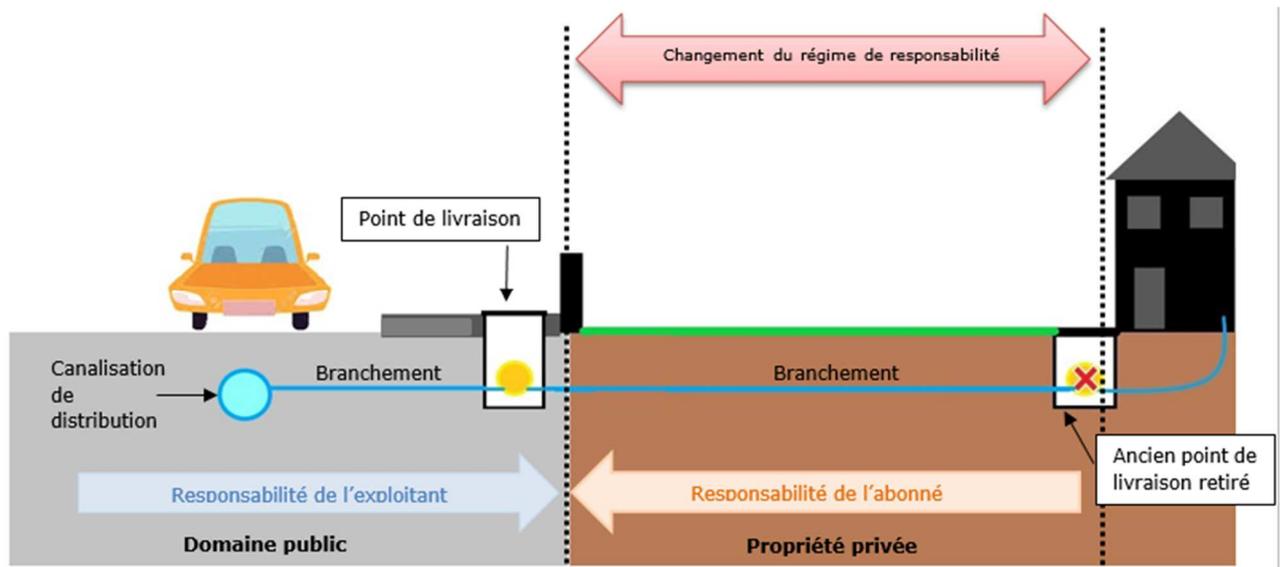
- Le Service de l'Eau en assure l'entretien, les réparations et le renouvellement, y compris les travaux de fouilles et de remblais nécessaires à ces opérations. Le Service de l'Eau n'assure pas la charge des travaux liés aux revêtements ou aménagements spécifiques placés au-dessus de l'emplacement du branchement postérieurement à la construction initiale du branchement. Dans le cas où des revêtements ou des aménagements empêchent l'accès au branchement (dans sa partie publique) il sera demandé au propriétaire des revêtements / aménagements de procéder à leur retrait ou démontage à ses frais. Le Service de l'Eau réalisera par la suite les travaux lui incombant en propriété privée en limitant autant que possible les dommages aux biens.
- L'abonné assure la garde et la surveillance de tout ou partie du branchement public situé sur sa propriété.

Dans le cas de branchements situés sous une voie privée, le propriétaire ou le gestionnaire de la voie privée garanti en permanence l'accès au Service de l'Eau pour lui permettre de remplir l'ensemble de ses obligations. Le Service de l'Eau doit pouvoir intervenir à tout moment sur les voies et installations sans autorisation préalable.

Le Service de l'Eau est responsable des éventuels dommages causés aux tiers et pouvant résulter du fonctionnement du branchement dans sa partie publique. La responsabilité du Service de l'Eau ne pourra être recherchée dans le cas où les dommages sur les branchements et autres ouvrages publics, y compris ceux causés à des 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 du Service de l'Eau sur le branchement sont, dans ce cas de figure, mises à la charge exclusive de l'abonné.

Lors de travaux de rénovation du réseau d'eau potable le Service de l'Eau peut procéder au renouvellement des branchements d'eau potable jusqu'au point de livraison. A l'occasion de ces travaux de renouvellement il pourra être procédé, aux frais du service, au déplacement du compteur pour une implantation en limite de propriété. La partie du branchement depuis la nouvelle position du point de livraison jusqu'à l'ancienne position pourra être renouvelée à condition qu'aucune construction, aménagement ou plantation ne se trouve sur le tracé du branchement ou que ces éléments soient démontés et retirés par le propriétaire. En cas de refus de l'abonné, le Service de l'Eau se limitera à la pose d'un nouveau compteur en limite de propriété, côté privatif ou, en cas d'impossibilité ou de refus du propriétaire sous domaine public sous réserve de possibilité technique. Les consommations seront alors relevées à partir de ce nouveau point de livraison. La partie du branchement située après le nouveau point de livraison sera automatiquement rétrocédée à l'abonné. L'entretien, les réparations et éventuels renouvellements de cette partie de branchement seront à la charge exclusive du propriétaire.





4.2.4 Cas particuliers des impasses privées et des chemins vicinaux

Les impasses qui ne font pas partie du domaine public de Tours Métropole Val de Loire sont considérées comme propriétés privées. Toute canalisation d'eau potable installée dans l'impasse est sous la responsabilité du(des) propriétaire(s), et sont assimilables aux cas décrits au paragraphe 4.1.3.

Lorsqu'une conduite d'eau située sous une partie privative dessert plusieurs lots, le Service de l'Eau propose à l'accord des différents propriétaires la pose d'un compteur à la limite entre le domaine public et la propriété privée, ainsi que la mise en place éventuelle de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau pour la gestion des consommations des différents lots, s'ils sont à usage d'habitation.

Une convention de servitude de passage de la conduite d'eau existant sous un terrain privé peut sous certaines conditions être établie entre la Régie de l'Eau Potable et les propriétaires, à la condition que la conduite desserve plusieurs propriétés distinctes déjà alimentées en eau potable et disposant chacune d'un branchement et d'un point de livraison (compteurs), et que soient clairement identifiés le ou les propriétaires de la ou des parcelles concernées par la servitude. Si besoin, le déplacement des points de livraison sera opéré à l'occasion de l'établissement de la convention, les travaux de raccordement étant à la charge des propriétaires des lots.

4.3 FERMETURE D'UN BRANCHEMENT

4.3.1 A la demande de l'abonné

En cas d'absence prolongée ou pour réaliser une intervention sur son installation, un abonné dans l'impossibilité d'accéder au robinet avant compteur, peut demander l'intervention du Service de l'Eau pour fermer son branchement. L'intervention sera facturée à l'abonné au tarif en vigueur. Cependant, la Régie de l'Eau Potable se réserve le droit de refuser d'intervenir si la propriété est habitée et si la fermeture peut mettre en péril les occupants. La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de la prime part fixe pendant cette période.

4.3.2 A l'initiative de du Service de l'Eau

Dans les limites autorisées par la loi, le Service de l'Eau se réserve la possibilité de procéder à la fermeture d'un branchement dans le cas d'une infraction avérée au présent règlement. Elle peut notamment être amenée à suspendre l'alimentation d'un site de manière préventive en cas de non-conformité d'une installation intérieure qui pourrait présenter un risque sanitaire pour les résidents comme pour le réseau public ou un risque physique mettant en péril le fonctionnement du réseau public. Cette intervention est précédée d'une mise en demeure. Le Service de l'Eau procède à l'envoi d'une lettre simple. Passé un délai de quinze jours, le service relance à nouveau l'abonné par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Sans réponse à cette mise en demeure, le Service de l'Eau dépose un avis de fermeture du branchement sur place, en laissant un nouveau délai de huit jours. Si un agent du service se déplace pour procéder à la fermeture puis à l'ouverture du branchement, la prestation correspondant à chacun des déplacements sera facturée à l'abonné selon le tarif en vigueur.

La fermeture du branchement ne suspend pas le paiement de l'abonnement.

En cas de non-paiement après mise en demeure selon les règles en vigueur, le Service de l'Eau peut procéder à la fermeture du branchement si celui-ci est affecté à un usage autre que résidence principale.

4.4 DEPLACEMENT, MODIFICATION OU SUPPRESSION D'UN BRANCHEMENT

Tout propriétaire peut demander le déplacement ou le changement de diamètre du branchement qui dessert sa propriété. Ces travaux sont réalisés par le Service de l'Eau après acceptation d'un devis, le nouveau branchement sera réalisé dans les conditions décrites au paragraphe 4.2.2 – Chapitre 4 du présent règlement.

Tout propriétaire peut demander la suppression d'un branchement d'eau potable existant. Elle est réalisée selon les mêmes conditions que la création.

Les percements éventuels de murs de fondation, de murets, d'immeuble etc. et tous travaux liés à des revêtements de surface spécifiques (dallage, enrobés, bétons, constructions, etc.) placés au-dessus du tracé du branchement projeté (et défini avec le propriétaire ou son représentant), ainsi que la remise en état à l'identique après le passage du tuyau de branchement public sont réalisés et pris en charge exclusivement par le demandeur.

4.5 BRANCHEMENT POUR LA PROTECTION CONTRE L'INCENDIE

Le Service de l'Eau peut accorder un contrat spécifique pour les besoins de la protection d'une propriété contre l'incendie, mais seulement si les caractéristiques techniques du réseau public le permettent, ce dont le Service de l'Eau est seul juge.

Si les ouvrages dont la réalisation est demandée pour la défense extérieure contre l'incendie doivent nuire au fonctionnement du réseau de distribution d'eau potable dans son régime normal ou altérer la qualité sanitaire de l'eau distribuée, le demandeur devra recourir à d'autres moyens que les hydrants alimentés par le réseau d'eau potable pour assurer la défense contre l'incendie (articles L.2225-1 à L.2225-3 du Code général des collectivités territoriales).

La création du branchement spécifique pour la protection contre l'incendie suit la procédure décrite au présent règlement.

Le branchement spécialisé incendie est strictement réservé à cet usage. L'abonné autorise le Service de l'Eau à procéder à tous essais et mesures, y compris par l'emploi des installations privées, permettant de vérifier qu'aucun autre usage n'est raccordé sur le branchement spécialisé incendie.

S'il n'en est pas ainsi, les sanctions suivantes seront appliquées :

- Conformément à l'article 4 – Chapitre 1, il pourra être procédé à la fermeture du branchement incendie,
- En outre, il pourra être procédé à la fermeture du branchement à usage domestique de l'abonné jusqu'au rétablissement de la spécificité de l'usage de chacun des branchements,

4.6 BRANCHEMENT DESTINE A L'ARROSAGE

Le propriétaire peut demander au Service de l'Eau la réalisation d'un branchement spécifique destiné exclusivement à l'irrigation, les volumes d'eau potable délivrés par ce branchement sont exclus du calcul de la redevance assainissement, conformément à l'article R. 2224-19-2, alinéa 4 du Code Général des Collectivités Territoriales.

4.7 USAGE TEMPORAIRE

Un usage temporaire destiné à répondre à des besoins spécifiques (travaux, manifestations, etc.) peut être consenti pour une durée limitée sous réserve que la demande ne porte pas atteinte au fonctionnement du réseau public.

Les usages temporaires peuvent être accordés :

- Aux entrepreneurs de travaux publics ou privés pour l'exécution d'un ouvrage,
- Aux propriétaires ou exploitants forains.

Le demandeur adresse une demande écrite au Service de l'Eau dans laquelle il précise l'usage de l'eau prévue, le débit estimé de pointe en litres par seconde ainsi que la durée approximative des besoins en eau.

Deux cas peuvent se présenter :

- La parcelle concernée par la demande est alimentée en eau potable. Dans ce cas un compteur provisoire dit "de chantier" est installé sur le branchement existant après signature d'un contrat provisoire et acceptation de ses conditions,
- La parcelle concernée n'est pas alimentée en eau potable. Après étude de faisabilité un devis est établi au nom du demandeur pour la construction d'un nouveau branchement. Après acceptation du devis, le nouveau branchement est construit et équipé en fonction des besoins temporaires précisés lors de la demande. Le Service de l'Eau se réserve le droit de refuser la demande si la durée d'installation minimale du compteur de chantier est inférieure à deux mois. Un compteur est installé sur le branchement réalisé après signature d'un contrat provisoire et acceptation de ses conditions.

Le Service de l'Eau se réserve le droit de refuser la fourniture temporaire d'eau potable :

- Si l'installation d'une alimentation provisoire est techniquement impossible ou nécessite des travaux ou aménagements particuliers, disproportionnés par rapport au besoin formulé
- Si l'installation provisoire présente un risque sanitaire identifié
- Si le réseau de distribution d'eau potable n'est pas en mesure de supporter la demande

4.8 MISE EN SERVICE D'UN BRANCHEMENT

La mise en service d'un branchement d'eau potable n'est réalisée qu'après la réception par le Service de l'Eau du contrat de fourniture d'eau signé par l'abonné puis la mise en place par le Service de l'Eau du dispositif de comptage. Seuls les agents du Service de l'Eau sont habilités à procéder à la mise en service d'un branchement.

5 COMPTEUR

5.1 REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS

5.1.1 Définitions

Le compteur est l'appareil qui permet de mesurer la consommation d'eau et d'établir la facturation du volume d'eau potable livré à un abonné. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur et la propriété exclusive du service. Le compteur fait partie d'un ensemble comptage ou point de livraison.

L'ensemble de comptage comprend :

- Le robinet d'arrêt avant compteur
- Le compteur et sa capsule de plombage
- Les joints avant et après compteur
- Le module de relève à distance (s'il est présent)
- Le clapet anti-retour après compteur

5.1.2 Généralités

Le compteur est la propriété de Tours Métropole Val de Loire qui en assure le contrôle et le renouvellement. Tous les compteurs répondent en tous points à la réglementation et aux normes en vigueur actuelle : Directive européenne MID (Measuring Instrument Directive) 2004/22/CE du 30 Octobre 2006. Norme NF EN 14154 « Compteurs d'eau » et futures.

Le compteur ainsi que son module de relève à distance (lorsqu'il est présent) font partie intégrante du branchement.

Le calibre du compteur est déterminé par le Service de l'Eau en fonction des éléments de consommation fournis par l'abonné. Lorsqu'il s'agit d'un compteur en première pose (nouveau branchement) ces éléments sont fournis lors de la demande de branchement. Lorsque le besoin évolue et le calibre du compteur n'est plus adapté (il peut être sous-dimensionné ou surdimensionné) le Service de l'Eau fournira gratuitement un compteur de diamètre adapté aux besoins déclarés. Les frais de pose du nouveau compteur et d'adaptation du nouvel ensemble de comptage seront alors facturés après acceptation d'un devis de travaux par le demandeur.

Les agents de Tours Métropole Val de Loire 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 sa relève (lecture de l'index) ou le remplacement de tout ou partie l'ensemble de comptage si nécessaire. Les raccords permettant le démontage doivent être accessibles.

Toute gêne ou opposition de l'abonné pour accéder au compteur l'expose à la fermeture de son alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet. L'interruption de la distribution ne suspend pas le paiement de la part fixe.

5.1.3 Emplacement des compteurs

Le compteur principal est toujours placé au plus près de la limite entre le domaine public et la propriété privée, à une distance inférieure à un mètre de celle-ci, côté privatif, si possible à l'extérieur des bâtiments

et au plus près de l'accès principal de la propriété. Le choix de l'emplacement des compteurs d'eau est toujours soumis à l'approbation du Service de l'Eau.

Dans le cas où un compteur existant aurait été posé à une distance supérieure à un mètre à l'intérieur de la propriété, le Service de l'Eau est en droit d'exiger le rapprochement du compteur principal au plus près du domaine public au droit du branchement, sans que l'abonné puisse contester cette décision.

Le point de livraison (ensemble de comptage) peut être situé :

- Dans un bâtiment, il sera situé au plus près de la limite de propriété. Cette limite de propriété est le plus souvent constituée par le mur de fondation de l'immeuble. Il ne doit pas être enfermé dans un aménagement et son accès ne doit pas nécessiter l'usage d'outil particulier. Dans le cas d'un immeuble collectif il sera obligatoirement positionné en partie commune.
- En regard, à l'extérieur du bâti, côté privatif en limite de propriété avec le domaine public. 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. Les caractéristiques du regard doivent être validées par le Service de l'Eau qui se réserve le droit de ne pas l'équiper avec l'ensemble de comptage en cas de non-conformité constatée. Le regard doit être recouvert d'une plaque ou d'un tampon léger équipé d'une poignée ou d'un passage permettant d'y insérer un crochet. Ce dispositif doit être facilement manœuvrable par une seule personne sans outillage particulier, la trappe d'accès au compteur ne doit pas dépasser 15 kg (norme NF X35-109). Le regard ne doit pas se trouver sur le passage de véhicules. Pour un regard de plus de 50 centimètres de profondeur, une échelle fixe doit être mise en place. La présence d'un dispositif de relève à distance ne change en rien ces obligations.

Dans tous les cas l'abonné doit garantir l'hygiène et la salubrité du local ou du regard où se trouve le compteur pour les agents du Service de l'Eau.

Toute modification du compteur ou dégradation pour gêner son fonctionnement exposent l'abonné à la fermeture de son alimentation en eau après mise en demeure restée sans effet.

5.1.4 Protection des compteurs

L'abonné est tenu de prendre toutes les précautions afin de protéger son compteur contre les chocs, le gel et toute dégradation comme les projections de matériaux de construction ou l'ensevelissement. Il est notamment recommandé à l'abonné de proscrire tout matériau absorbant et perméable pour la protection du compteur contre le gel. Qu'il soit placé dans un bâtiment ou à l'extérieur dans un regard, l'abonné doit s'assurer que le dispositif de comptage reste en bon état de fonctionnement. Toute dégradation résultant d'un manque de protection de la part de l'abonné et nécessitant le remplacement du compteur entraîne la facturation du coût du remplacement à l'abonné, sauf si ce dernier apporte la preuve qu'il a mis en place toutes les précautions utiles pour protéger son compteur, et notamment par temps de gel. En cas de vacance prolongée, il est recommandé à l'abonné de fermer et purger l'installation de distribution intérieure afin de la mettre en sécurité, ou de demander au service la fermeture du branchement et la dépose du compteur.

5.1.5 Vérification de l'ensemble de comptage

Le Service de l'Eau peut procéder, à la vérification de l'ensemble de comptage aussi souvent qu'il le juge utile, même lorsque le dispositif est positionné en domaine privé.

L'abonné peut demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur installé. Le contrôle sera réalisé par le Service de l'Eau sur place ou par dépose du compteur en vue de sa vérification sur un banc d'essai d'une société indépendante et accréditée COFRAC.

- Si à l'issue du contrôle, le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification seront à la charge du demandeur, les volumes comptabilisés seront dus.
- Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification et le remplacement de l'appareil seront entièrement pris en charge par le Service de l'Eau. Les volumes de la période en cours ainsi que de la période précédant le relevé, seront alors rectifiés. Le compteur sera conservé par le Service de l'Eau jusqu'à la clôture de la réclamation à l'origine du contrôle réalisé.

5.1.6 Entretien - renouvellement

L'entretien et le renouvellement de l'ensemble de comptage sont assurés par le Service de l'Eau à ses frais.

L'entretien du poste de comptage consiste en la vérification du bon fonctionnement du compteur, du système d'arrêt, de la bonne étanchéité des joints et du bon fonctionnement du clapet antiretour. En cas d'anomalie de fonctionnement d'un des constituant de l'ensemble de comptage le Service de l'Eau procédera au remplacement du ou des éléments défectueux.

Le renouvellement d'un compteur intervient dans les cas suivants :

- A la fin de sa durée de vie
- En cas d'une évolution des besoins de l'abonné, sur sa demande et à ses frais
- En cas de besoin technique du Service de l'Eau (évolution technologique, relève à distance)
- Lorsque le compteur a subi une anomalie de fonctionnement constatée par le Service de l'Eau
- En cas de détérioration :
 - Lorsque la détérioration n'est pas imputable à un défaut de précaution de l'abonné, le remplacement de l'appareil sera effectué par le Service de l'Eau à ses frais
 - Lorsque la détérioration est imputable à l'abonné (tentative d'ouverture de l'appareil, choc sur l'appareil, incendie, introduction de corps étrangers, gel consécutif à un défaut de protection etc.) le remplacement du compteur sera effectué par le Service de l'Eau aux frais exclusifs de l'abonné.

Le regard présent abritant le compteur est la propriété exclusive de l'abonné lorsque ce dernier est situé en domaine privé. De fait il en assure l'entretien, l'accessibilité et le renouvellement en cas de détérioration ou de modification technique. Le regard pourra être remplacé par le Service de l'Eau et à ses frais lorsqu'une évolution technique du poste de comptage l'impose. En cas de détérioration par l'abonné le Service de l'Eau demandera la remise en état du regard aux frais exclusifs de l'abonné.

Il est strictement interdit d'installer ou d'entreposer quelque matériel que ce soit dans ou sur l'abris du poste de comptage pouvant constituer un obstacle à l'exploitation ou à des interventions du Service de l'Eau sur le compteur. Si nécessaire le Service de l'Eau pourra demander de rétablir l'accès aux frais de l'abonné dans les meilleurs délais.

5.1.7 Dépose / repose

La dépose du compteur peut intervenir dans les cas suivants :

- Sur demande de l'abonné :
 - Soit de manière temporaire, à l'occasion de travaux par l'abonné sur sa propriété ou en cas d'une longue absence.

- Soit de manière définitive à l'occasion de la suppression du branchement.
- Sur demande du Service de l'Eau
 - De manière temporaire, lors d'interventions techniques sur le poste de comptage, ou le branchement de l'abonné.

Lors de la dépose du compteur temporaire, le Service de l'Eau procédera à une coupure d'eau après en avoir informé l'abonné. Les installations intérieures de l'abonné sont réputées conformes et en bon état, elles devront pouvoir supporter les variations de pression liées à cette intervention ainsi qu'aux manipulations de serrage / desserrage des éléments de l'ensemble de comptage.

Dans le cas où il est demandé la dépose du compteur (hors cas d'une vérification ou d'un contrôle du compteur prévu à l'article 14.6), la prestation sera réalisée à la charge du demandeur par le Service de l'Eau. La repose du compteur sera également à la charge du demandeur.

5.2 ACCESSIBILITE AUX COMPTEURS ET RELEVÉ

Les agents du Service de l'Eau doivent pouvoir accéder aux compteurs d'eau à chaque fois que le Service de l'Eau le juge nécessaire. Que ce soit pour le relevé de l'index ou pour toute intervention de vérification ou de remplacement, les abonnés sont tenus de laisser libre l'accès au branchement et au compteur d'eau à l'intérieur de la propriété, dans les conditions d'hygiène et de sécurité conformes au code du travail, articles L4541-1 à 5.

Dans le cas où le compteur est placé dans un regard, ce dernier doit être recouvert d'une plaque ou d'un tampon léger équipé d'une poignée ou d'un passage permettant d'y insérer un crochet. Ce dispositif doit être facilement manœuvrable par une seule personne sans outillage particulier. Le regard ne doit donc pas se trouver sur le passage de véhicules. Pour un regard de plus de 50 centimètres de profondeur, une échelle fixe doit être mise en place. La présence d'un dispositif de relève à distance ne change en rien ces obligations.

Le regard est un ouvrage de génie civil implanté en domaine privé et destiné à protéger mécaniquement et thermiquement le point de livraison tel que défini précédemment à l'article 6 – Chapitre 2. Sa construction, sa mise en conformité éventuelle, sa surveillance, son maintien en état de propreté et son entretien sont à la charge exclusive du propriétaire de la parcelle ou de son représentant. Le regard doit être libre d'accès pour les agents de la Régie de l'Eau Potable. La présence d'objets lourds, encombrants, de manipulation difficile ou dangereuse sur les regards est proscrite.

Afin de s'assurer de la mise en conformité de l'accès au compteur, le Service de l'Eau se rend disponible afin de conseiller l'abonné et trouver la solution la plus adaptée à chaque cas. Toutefois en cas d'absence de réponse aux demandes du Service de l'eau potable ou en cas de refus de mettre en conformité l'accès au compteur, la procédure décrite à l'article 5.6 du présent règlement peut s'appliquer.

La fréquence des relevés des compteurs est fixée par le Service de l'Eau, sans pouvoir être inférieure à une périodicité annuelle. Si lors du relevé, l'agent ne peut accéder au compteur, il laisse sur place soit un avis de second passage, soit une carte de relève que l'abonné devra renvoyer au service. L'abonné peut également communiquer son index par téléphone, courrier papier ou numérique suivant les indications mentionnées sur le carton.

Pendant la période de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du compteur, la consommation sera évaluée d'après une consommation moyenne.

5.3 VERIFICATION DES COMPTEURS

Le Service de l'Eau peut procéder à ses frais à la vérification d'un compteur dont elle est propriétaire aussi souvent qu'elle le juge utile. La vérification peut être visuelle pour détecter un blocage ou plus poussée jusqu'à l'étalonnage.

Tout abonné a également la possibilité de demander le contrôle des qualités métrologiques du compteur. Dans le cas où il conteste sa consommation, l'abonné formule une demande d'étalonnage du compteur par courrier adressé au Service de l'Eau. L'abonné doit ensuite prendre rendez-vous pour qu'un agent remplace le compteur par un nouveau dispositif de comptage. L'appareil incriminé est envoyé par le Service de l'Eau chez un prestataire accrédité pour y subir les vérifications prévues par la réglementation en vigueur. Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires en défaveur de l'abonné, les frais de vérification sont supportés par le Service de l'Eau et la consommation pour la dernière période de relève est recalculée sur la base d'une moyenne des consommations enregistrées au cours des trois années précédant le signalement du défaut de comptage par l'abonné, ou d'après les relevés effectués depuis le remplacement de l'appareil. Si le compteur répond aux prescriptions réglementaires, l'ensemble des frais de contrôle sont à la charge de l'abonné et la facture d'eau ne fait l'objet d'aucune réduction.

6 PRESCRIPTIONS SUR LES INSTALLATIONS PRIVEES

6.1 INSTALLATIONS INTERIEURES

Par « installations intérieures », le présent règlement désigne les ouvrages et appareils de distribution d'eau situés à l'intérieur des propriétés privées, après le point de livraison.

Le Service de l'Eau laisse libre le propriétaire d'adopter les conceptions de son choix pour la distribution intérieure de son immeuble à l'aval de son dispositif d'arrêt, ou de son dispositif anti-retour d'eau, à la condition toutefois que ces conceptions ne puissent pas présenter un risque sanitaire ou physique pour le réseau public de distribution d'eau potable et soient conformes aux articles 14, et 16 du Règlement Sanitaire Départemental d'Indre et Loire du 19 janvier 1984.

Il lui appartient, en particulier, de prévoir tout dispositif (purge, limiteur ou régulateur de pression, surpresseur avec bêche à l'air libre, etc.) nécessaire au bon fonctionnement de son installation. Pour réaliser ces travaux, l'abonné peut employer l'entreprise de son choix.

Les agents du Service de l'Eau pourront s'assurer que ces travaux sont exécutés de manière à n'entraîner aucune action nuisible à la distribution publique telle que : production de coups de bélier, aspiration directe sur le réseau qui reste formellement interdite, possibilité d'introduction d'eau contaminée, d'air vicié ou d'eau chaude, etc...

Le Service de l'Eau se réserve le droit d'imposer toute modification d'une installation intérieure risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public.

Le Service de l'Eau peut refuser d'accorder le branchement ou la desserte d'un immeuble tant que son installation intérieure est reconnue défectueuse.

Le décret n°95/363 du 5 avril 1995 prévoit que les réseaux et installations intérieures définis à l'article 26 doivent être nettoyés, rincés et désinfectés avant toute mise ou remise en service, le Service de l'Eau peut s'assurer de l'efficacité de ces opérations.

Le propriétaire est responsable des dégradations de la distribution de l'eau potable qui résultent de la nature et de l'état des installations intérieures.

Certaines parties de l'installation intérieure doivent faire l'objet de contrôles périodiques. L'abonné doit transmettre au service les comptes rendus de ces contrôles.

6.2 UTILISATION D'UNE RESSOURCE EN EAU AUTRE QUE LE RESEAU PUBLIC D'EAU POTABLE

6.2.1 Généralités

Sont concernées les installations privées d'alimentation en eau par une autre source que le réseau d'eau public, situées au-delà du filetage aval de l'ensemble de comptage.

Cet article concerne en particulier les puits, forages et les ouvrages de réutilisation des eaux de pluie. Si vous disposez d'un de ces systèmes alternatif d'alimentation en eau, vous devez le signaler au Service de l'Eau.

6.2.2 Déclaration

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

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.

Les installations de récupération d'eau de pluie qui engendrent un rejet au réseau public de collecte des eaux usées doivent faire l'objet d'une déclaration d'usage en mairie sur papier libre par le propriétaire. Ces informations sont tenues à disposition du représentant de l'Etat dans le département.

Toute connexion entre ces canalisations et les installations privées reliées au réseau public de distribution d'eau potable est strictement interdite. La séparation des réseaux par un robinet ou une vanne fermée n'est pas conforme.

Tout abonné disposant sur une parcelle alimentée en eau potable par Tours Métropole Val de Loire, de canalisations transportant de l'eau ne provenant pas du réseau public, doit en avvertir le Service de l'Eau et s'assurer que le réseau d'eau non potable ne peut pas être en connexion avec le circuit d'eau potable. Les canalisations et réservoirs contenant de l'eau non potable doivent être identifiés au moyen de signes distinctifs.

6.2.3 Contrôles

Si vous utilisez une autre ressource en eau les agents du Service de l'Eau ou de Tours Métropole Val de Loire disposent d'un droit d'accès aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits, forages et ouvrages de récupération des eaux de pluie selon les dispositions réglementaires en vigueur (article L.2224-12 du CGCT).

Les contrôles des installations intérieures, conformément à la réglementation en vigueur (Articles R.2224-22-4 et R.2224-22-5 du CGCT), comporte notamment :

- Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau (puits, forage, système de récupération des eaux pluviales) notamment des systèmes de protection et de séparation des réseaux
- Un constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de l'ouvrage examiné
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une ressource privée avec le réseau public de distribution d'eau potable.

Le Service de l'Eau vous informe de la date du contrôle au plus tard 7 jours avant celui-ci. Le contrôle est effectué en votre présence de son représentant. L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle. A l'issue de la visite le Service de l'Eau vous adressera un rapport de visite.

En cas de risque de contamination de l'eau du réseau public par une eau provenant d'une autre source, vous devez mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires dans les meilleurs délais. Le Service de l'Eau procède par la suite à la vérification de la bonne mise en œuvre des mesures de protection mises en place et à la conformité de l'installation. En l'absence de mise en œuvre des mesures préconisées, le Service de l'Eau peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

6.3 PROTECTION DU RESEAU PUBLIC

Retour d'eau

Le risque de retour d'eau apparaît lorsqu'un réseau privé connecté au réseau public dispose d'une pression interne supérieure à celle du réseau public. Cette pression interne supérieure peut provenir soit d'une source d'alimentation privée (puits, forage avec une pompe de production) ou d'un appareil de type surpresseur. Une dépression du réseau public (suite à une casse de conduite, une trop forte sollicitation du réseau amont ou un problème technique) peut également produire un phénomène de retour d'eau en aspirant l'eau présente dans le réseau privé vers le réseau public.

A l'occasion de ces retours d'eau le fonctionnement normal du réseau de distribution public peut être perturbé et une contamination bactérienne ou chimique peut se produire.

Afin de sécuriser le réseau public de distribution, l'ensemble de comptage dispose d'un dispositif anti-retour adapté aux usages de l'eau, notamment en cas d'usages de type industriel, ou dans les activités nécessitant l'utilisation de produits chimiques, médicaux, radiologiques ou pétroliers, ou d'autres tels qu'un réseau d'irrigation, pouvant présenter un risque de pollution pour le réseau public.

Ces dispositifs (clapet anti-retour, bêche de disconnexion ou disconnecteur) doivent être conformes aux normes en vigueur (NF EN 1717). Le clapet anti-retour, pour un usage domestique de l'eau, est fourni et posé par le Service de l'Eau à sa charge lors de la construction d'un branchement individuel. Un équipement de type bêche, disconnecteur ou clapet de branchement collectif est à la charge exclusive du demandeur. Ce matériel devra, avant mise en place, être soumis à l'approbation du Service de l'Eau.

Le clapet anti-retour pour un branchement collectif sera fourni et posé par le Service de l'Eau aux frais du demandeur. Il appartient aux propriétaires de mettre en place et d'entretenir ces dispositifs à leurs frais, notamment la vérification périodique prévue par la réglementation (annuelle ou bisannuelle selon l'appareil). Le Service de l'Eau devra être destinataire des rapports de contrôle réglementaire périodique de ces dispositifs.

Ces éléments de protection anti-retour d'eau, clapets anti-retour, bâches ou disconnecteurs, sont nécessaires à la conformité de l'installation. En cas de doute ou de question concernant votre installation et la protection contre les retours d'eau, veuillez-vous rapprocher du Service de l'Eau, un technicien répondra à vos questions.

Suppression

Si la pression gravitaire du réseau public de distribution d'eau potable est insuffisante pour desservir certaines constructions de grande hauteur, le propriétaire a la possibilité d'installer un système de surpression sur la partie privative de son installation. La succion directe sur le branchement d'eau potable et donc sur le réseau de distribution est formellement interdite. La surpression est obligatoirement installée en position aval du point de livraison et équipée d'une bêche tampon de disconnexion à remplissage par surverse assurant une séparation physique du réseau privé et du réseau public.

7 FACTURATION

7.1 CALCUL DE LA CONSOMMATION

Sauf exceptions (gros consommateurs), le Service de l'Eau établit des factures semestrielles.

L'assiette de calcul de la consommation servant de base à l'établissement de la facture est égale à la différence entre deux index relevés ou entre un index relevé et un index estimé.

Pendant la période de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du compteur, la consommation est évaluée d'après la consommation moyenne des trois dernières années ou d'après les relevés effectués depuis le remplacement de l'appareil, s'il y a eu mesure significative de consommation pendant un laps de temps suffisant. Le Service de l'Eau peut prendre en compte une valeur de la consommation évaluée par l'abonné par des moyens appropriés et irréfutables.

7.2 REGLEMENTATION SUR LES FUITES SUR LES INSTALLATIONS EXTERIEURES

Il appartient à l'abonné de surveiller périodiquement ses installations privées et notamment de s'assurer par de fréquentes lectures du compteur, qu'il n'existe pas de variations anormales de consommations susceptibles d'être attribuées à des fuites.

Conformément à l'article L2224 -12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales, dès que le Service de l'Eau constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé susceptible d'être causée par une fuite sur la partie privative du branchement ou des canalisations intérieures à l'aval du compteur, le service en informe l'abonné dans les meilleurs délais.

Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé par l'abonné excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans les locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Dégrèvement :

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne si celui-ci présente au service, dans un délai d'un mois à compter de l'information prévue ci-dessus, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

Ne sont prises en compte pour l'écèlement de facturation que les fuites sur les canalisations d'eau potable après le compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

L'abonné peut demander au Service de l'Eau, dans le même délai d'un mois, de vérifier le bon fonctionnement du compteur. Si l'augmentation de consommation est imputable à un défaut de fonctionnement du compteur, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de consommation excédant le double de sa consommation moyenne annuelle.

7.3 TARIFS

Les tarifs de fourniture de l'eau comprennent :

- Un abonnement (fixe). Ce dernier est établi sur la base du diamètre du compteur, et comprend une participation d'une part à l'entretien des ouvrages de production et de distribution et d'autre part aux frais de gestion des relèves. Cet abonnement est dû pour une période à échoir de 6 mois maximum (avance).
- une part proportionnelle à la consommation, c'est-à-dire au volume d'eau en mètres cube réellement consommé. Cette partie est due à l'issue de la consommation réelle ou estimée (service échu).

Ces deux tarifs sont fixés annuellement par la Collectivité et adoptés par les membres du Conseil Métropolitain.

- les taxes et redevances additionnelles instituées par l'Etat ou les établissements publics décidées par voie législative ou réglementaire.

Les tarifs en vigueur sont communiqués à l'abonné, au moment de la souscription de son contrat de fourniture d'eau. L'abonné peut à tout moment s'adresser au Service de l'Eau pour connaître les tarifs en vigueur.

7.4 TRAVAUX EN REGIE

Avant d'effectuer des travaux ou une prestation autre que celle liée à la fourniture de l'eau potable, le Service de l'Eau adresse à l'abonné un devis détaillé, sauf cas d'urgence rendant cette démarche incompatible avec le bon fonctionnement du service ou la sécurité des personnes et des biens.

7.5 PRESTATIONS DE SERVICE DE L'EAU POTABLE

Une prestation est facturée lors d'un déplacement d'un agent pour la relève du compteur d'un abonné, fermeture du branchement, et le cas échéant dépose ou pose du compteur. Tout rendez-vous non honoré sera facturé.

Le montant des prestations est fixé annuellement par la Collectivité et adopté par les membres du Conseil Métropolitain.

8 PAIEMENT DES FACTURES

8.1 REGLES GENERALES

Les factures sont établies par le Service de l'Eau en conformité avec les dispositions réglementaires en vigueur.

L'abonné reste responsable de ses consommations tant qu'il n'a pas accompli les formalités de résiliation. Un nouvel abonné ne peut être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.

8.2 MODALITES DE PAIEMENT

Les factures peuvent être réglées selon les modes de paiement définis sur la facture et doivent être acquittées à la date limite de paiement indiquée sur la facture.

8.3 RECOUVREMENT DES FACTURES ET DEFAUT DE PAIEMENT

Le recouvrement des factures est assuré par la régie de recettes du Service de l'Eau et la Trésorerie de Tours Ville et Métropole. En cas de non-respect des délais de paiement, l'abonné s'expose à des frais de recouvrement.

Le Trésor Public met en œuvre les poursuites légales pour obtenir le paiement des sommes dues. Si les moyens de recouvrement de droit commun et les poursuites judiciaires activées par le Trésor Public restent vaines, le Service de l'Eau peut, sans faire obstacle aux dispositions législatives ou réglementaires en cours prévoyant des mesures particulières au bénéfice de l'abonné, procéder à la fermeture du branchement avec mise en demeure, jusqu'au paiement des sommes dues. Une lettre simple est envoyée à l'abonné. Passé un délai de quinze jours, le Service de l'Eau relance à nouveau l'abonné par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception. Sans réponse à cette mise en demeure, le Service de l'Eau dépose un avis de fermeture du branchement sur place, en laissant un nouveau délai de huit jours. Si un agent du service se déplace pour procéder à la fermeture puis à l'ouverture du branchement, la prestation correspondant à chacun des déplacements sera facturée à l'abonné selon le tarif en vigueur.

8.4 REMBOURSEMENTS

L'abonné peut demander le remboursement des sommes qu'il a versées indûment. Lorsque cela est justifié, le Service de l'Eau effectue les opérations administratives dans les meilleurs délais afin que la régie d'avance ou la Trésorerie Municipale procède au virement des sommes.

8.5 DIFFICULTES DE PAIEMENT

Les usagers en difficulté financière s'adressent aux services publics compétents et au Trésor Public habilité à accorder des délais de paiement.

9 PERTURBATIONS DE LA FOURNITURE D'EAU

9.1 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 : le Service de l'Eau 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 pouvant intervenir sans préavis. Le Service de l'Eau 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 (casse de conduite, problème technique non prévisible, contamination du réseau public etc.)

Dans les deux cas ci-dessus, le Service de l'Eau 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.

Le Service de l'Eau procède à l'information des occupants de l'immeuble avant une intervention d'exploitation programmée afin que ceux-ci puissent prendre toutes les précautions vis-à-vis des effets sur l'installation intérieure et ses équipements qui pourraient résulter de cette intervention, notamment du fait :

- Des arrêts d'eau,
- Des variations de débit de l'eau,
- Des modifications de pression de l'eau, y compris les coups de bélier,
- De la présence d'air dans les conduites,
- Des variations des caractéristiques physiques ou chimiques de l'eau, dans le cadre des normes de potabilité en vigueur,
- De la présence accidentelle de particules solides dans l'eau.

L'abonné qui est responsable de toute installation qu'il a raccordée au réseau public, doit prendre à ses frais, risques et périls, toutes les dispositions nécessaires pour éviter les accidents ou dégâts qui pourraient résulter des faits énoncés ci-dessus. Si malgré les précautions énoncées, des dommages sont causés aux installations intérieures par les interventions d'exploitation du Service de l'Eau, l'abonné peut formuler une réclamation auprès du Service de l'Eau.

9.2 VARIATION DE PRESSION

Le Service de l'Eau 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 du Service de l'Eau (voir article 13-4 du présent règlement).

Le Service de l'Eau 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 le Service de l'Eau des motifs et des conséquences.

9.3 EAU NON CONFORME AUX CRITERES DE POTABILITE

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

- De communiquer selon les textes en vigueur toutes les informations émanant des autorités sanitaires et civiles en fonction de la nature et du degré du risque afin de permettre aux abonnés de prendre toutes les précautions nécessaires,
- A la demande des services sanitaires, la Régie de l'Eau Potable est tenue de distribuer de l'eau potable dans un conditionnement qu'il restera à définir par les autorités compétentes (bouteille, citerne, etc.) aux abonnés sensibles qui lui auront été désignés par les autorités sanitaires,
- De mettre en œuvre tous les moyens dont le service dispose pour rétablir dans les meilleurs délais la distribution d'une eau conforme à la réglementation.

De plus, le Service de l'Eau peut à tout moment, apporter en accord avec les autorités sanitaires, des limitations à la consommation d'eau en fonction des possibilités de la distribution ou des restrictions aux conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

10 DISPOSITIONS D'APPLICATION

10.1 APPROBATION DU REGLEMENT

Le présent règlement et ses annexes qui abrogent toutes les dispositions antérieures entrent en vigueur dès leur approbation par le Conseil Métropolitain de Tours Métropole Val de Loire.

Le règlement et ses annexes seront remis aux abonnés à la souscription du contrat. Ils s'appliquent immédiatement et de leur plein droit aux contrats en cours à cette date.

10.2 MODIFICATION DU REGLEMENT ET DE SES ANNEXES

Le Service de l'Eau est chargée de l'exécution du présent règlement et de ses annexes, sous l'autorité du Président de Tours Métropole Val de Loire.

Le présent règlement du Service de l'Eau a été soumis conformément aux dispositions de l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, à l'approbation de la Commission Consultative des Services Publics Locaux.

10.3 VOIES DE RECOURS DES USAGERS

Pour toute réclamation, l'abonné doit s'adresser par écrit à Monsieur le Président de Tours Métropole Val de Loire.

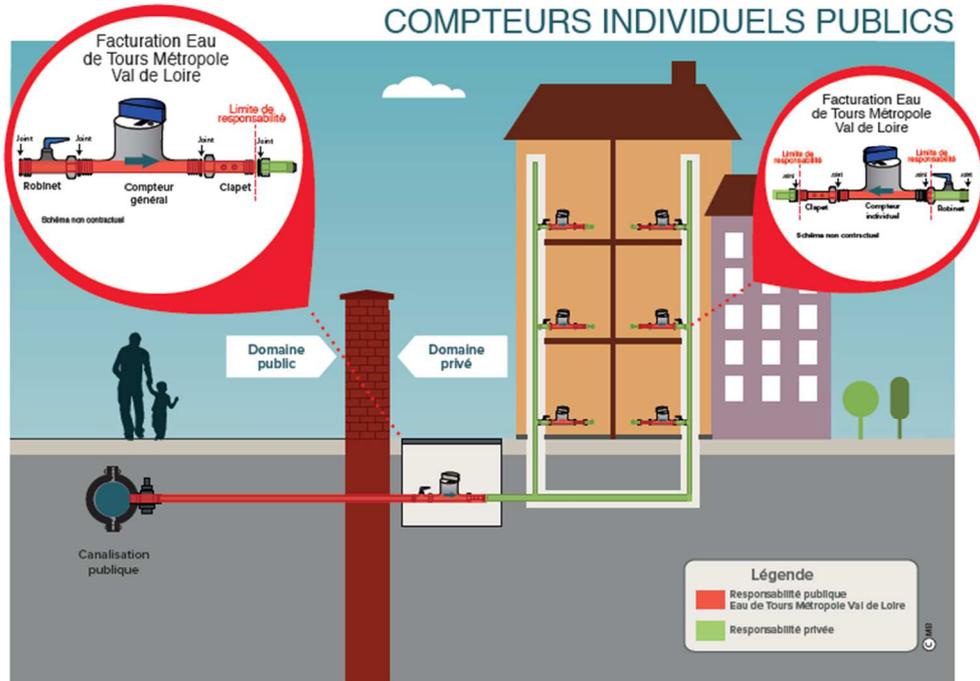
En cas de litige, l'usager qui s'estime lésé peut saisir la juridiction compétente. Préalablement à la saisie des tribunaux, l'abonné a la possibilité d'adresser un recours gracieux au Président, responsable de l'organisation du service. L'absence de réponse à ce recours dans un délai de deux mois vaut décision de rejet.

Conformément à l'article L133-4 du Code de la Consommation, lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends.

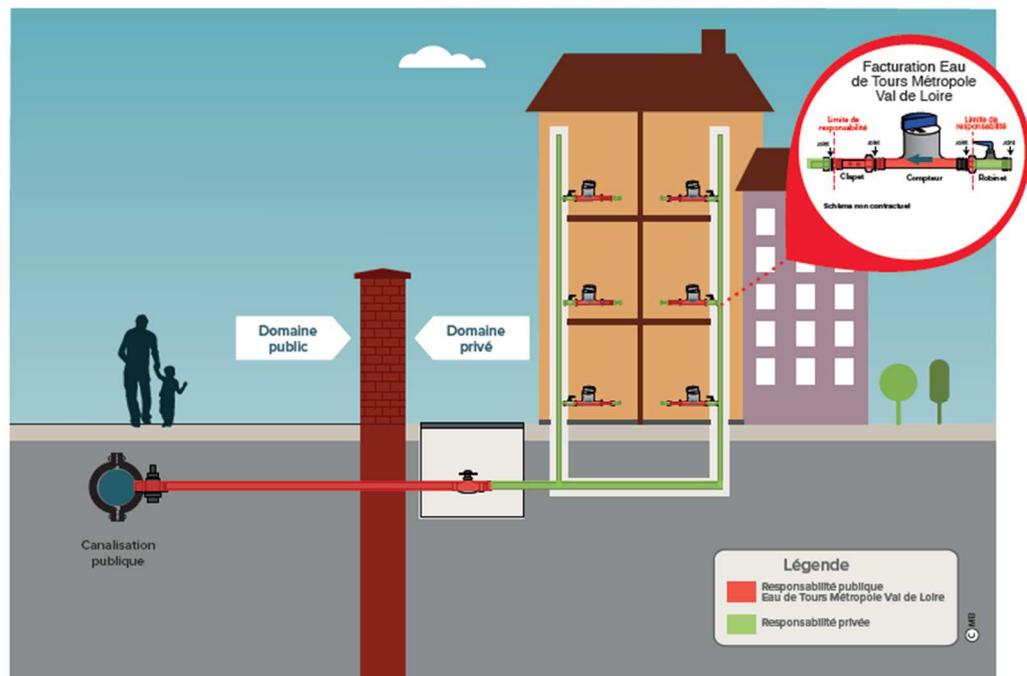
ANNEXE 1 : Schémas de principe des dispositifs de comptage dans le cas d'immeubles ou copropriétés bénéficiant de l'individualisation



BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC COMPTEUR GÉNÉRAL ET COMPTEURS INDIVIDUELS PUBLICS



BRANCHEMENT IMMEUBLE COLLECTIF AVEC COMPTEURS INDIVIDUELS PUBLICS, SANS COMPTEUR GÉNÉRAL ET AVEC UN ROBINET D'ARRÊT GÉNÉRAL



Nota : dans ce dernier cas, en l'absence de robinet d'arrêt, la limite de responsabilité public/privé est en limite de propriété



ANNEXE 2 : Diagnostic technique des installations intérieures de distribution d'eau

Cette liste peut être un guide pour le pétitionnaire pour évaluer son éligibilité au processus SRU. Ces conditions seront vérifiées lors de la visite technique préalable à l'individualisation.

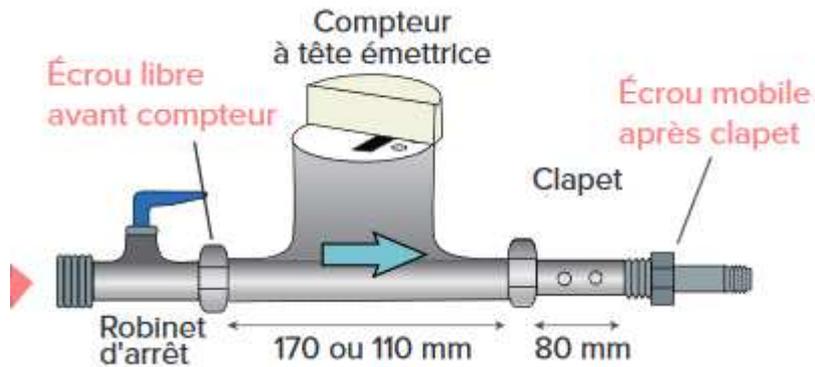
Questions relatives à l'éligibilité

L'immeuble dispose-t-il d'un compteur général	OUI	NON*
Ce compteur est-il facilement accessible par le releveur	OUI	NON*
Y a-t-il des usages uniquement domestiques en aval du compteur général	OUI	NON*
Les compteurs individuels sont positionnés dans les parties communes	OUI	NON*
Les compteurs individuels disposent d'un repérage correspondant aux numéros d'appartement ou sous-habitation, et est lisible de manière claire et sans ambiguïté	OUI	NON*
Le système de comptage est-il conforme ou adaptable aux schéma annexe 3	OUI	NON*
Les conduites de distribution intérieures sont-elles exemptes de plomb jusqu'au compteurs individuels	OUI	NON*
Les conduites ne sont pas vétustes ou fuyardes	OUI	NON*
Y-a-t-il une surpression d'eau dans l'immeuble ou système de remplissage automatique du circuit de chauffage	OUI	NON
Si oui, y-a-t-il un système de disconnexion	OUI	NON*
Si oui, ce système est-il contrôlé périodiquement par un organisme agréé	OUI	NON*
Une analyse d'eau potable par un laboratoire agréé selon le code de la santé a-t-elle été réalisée dans les 6 derniers mois, analyse à faire en bout de chaque antenne de distribution.	OUI	NON*
Si oui, cette analyse est conforme	OUI	NON*
Les zones potentielles d'intervention par le personnel de la régie sont exemptes de non conformités par rapport aux risques professionnels/code du travail (exemple : présence d'amiante non identifiées et absence de Dossier Technique Amiante à jour, risques de chute sans protection collective, salubrité...)	OUI	NON*

En cas d'une réponse NON* aux réponses marquées d'un astérisque, le dossier ne remplit pas les conditions d'éligibilité et le service peut refuser la mise en place de l'individualisation.

ANNEXE 3 – Prescriptions techniques pour l'individualisation

Schéma type obligatoire de mise en place des compteurs individuels



- 1 - Présence d'un écrou mobile après clapet
- 2 - Gaine eau chaude / eau froide séparée
- 3 - Hauteur maximum du dernier compteur : 1.50 m du sol
- 4 - Compteur toujours posé horizontalement
- 5 - Mise en place d'un support d'ancrage mural du dispositif de comptage en cas de colonne montante en PVC ou matériau similaire
- 6 - Entre axe de 250 mm dans la gaine
- 7 - Pour arrosage enterré et remplissage circuit chauffage, disconnecteur contrôlable obligatoire

Analyses de contrôle obligatoire (laboratoire COFRAC)

Microbiologiques :

- Escherichia coli
- Entérocoques
- Bactéries coliformes
- Spores
- Germes totaux à 22° et à 36°

Physico-chimiques : (E 1 et E 2)

- Cuivre
- Fer total
- Plomb
- Nickel