

# EAU OUEST ESSONNE

## RÈGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE



La Régie Publique Eau Ouest Essonne est un service du Syndicat des Eaux Ouest Essonne en charge de l'exploitation du Service public de l'eau potable

# SOMMAIRE

<b>PREAMBULE .....</b>	<b>5</b>
<b>LES DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
ARTICLE 1. OBJET DU REGLEMENT .....	7
ARTICLE 2. OBLIGATIONS GENERALES DE LA REGIE .....	7
ARTICLE 3. OBLIGATIONS GENERALES DES ABONNES .....	8
ARTICLE 4. PROTECTION DES DONNEES .....	10
<b>LES ABONNEMENTS .....</b>	<b>11</b>
ARTICLE 5. REGLES GENERALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS .....	12
ARTICLE 6. CONDITIONS D'OBTENTION DES ABONNEMENTS .....	12
ARTICLE 7. CONSENTEMENT DU CONTRAT D'ABONNEMENT .....	14
ARTICLE 8. DEMANDES DE RESILIATION D'UN CONTRAT D'ABONNEMENT .....	15
ARTICLE 9. DEMANDE DE SUSPENSION DE LA FOURNITURE D'EAU .....	16
ARTICLE 10. FRAIS D'ACCES AU RESEAU ET FACTURATION DE L'ABONNEMENT.....	16
ARTICLE 11. ABONNEMENTS POUR EQUIPEMENTS PUBLICS .....	16
ARTICLE 12. RESTRICTIONS ET MODALITES PARTICULIERES .....	16
ARTICLE 13. PRISES D'EAU AUTRES QUE BRANCHEMENTS .....	17
<b>LES BRANCHEMENTS .....</b>	<b>18</b>
ARTICLE 14. DEFINITION ET PROPRIETE DES BRANCHEMENTS.....	19
ARTICLE 15. NOUVEAUX BRANCHEMENTS .....	20
ARTICLE 16. BRANCHEMENT NON CONFORME .....	20
ARTICLE 17. GESTION DES BRANCHEMENTS .....	21
ARTICLE 18. MODIFICATIONS OU DEPLACEMENT DES BRANCHEMENTS .....	22
ARTICLE 19. MANOEUVRE DES ROBINETS DE BRANCHEMENT EN CAS DE FUITE .....	22
ARTICLE 20. FERMETURE ET DEMONTAGE DES BRANCHEMENTS ABANDONNES.....	22
ARTICLE 21. RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC DES LOTISSEMENTS ET DES OPERATIONS GROUPEES DE CONSTRUCTION.....	22
<b>LES COMPTEURS .....</b>	<b>24</b>
ARTICLE 22. REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS .....	25
ARTICLE 23. EMPLACEMENT DES COMPTEURS .....	26

ARTICLE 24.	CONDITIONS PARTICULIERES REQUISES POUR L'INSTALLATION DE COMPTEURS INDIVIDUELS EN IMMEUBLE COLLECTIF NEUF .....	27
ARTICLE 25.	PROTECTION DES COMPTEURS .....	27
ARTICLE 26.	REMPLACEMENT DES COMPTEURS .....	30
ARTICLE 27.	RELEVÉ DES COMPTEURS NON EQUIPES DE DISPOSITIFS DE RELEVÉ A DISTANCE	31
ARTICLE 28.	RELEVÉS DES COMPTEURS EQUIPES DE DISPOSITIFS DE RELEVÉ A DISTANCE ....	32
ARTICLE 29.	VERIFICATION ET CONTROLE DES COMPTEURS .....	32
ARTICLE 30.	DEPOSE / REPOSE DU COMPTEUR.....	33

## **LES INSTALLATIONS PRIVEES DES ABONNES..... 34**

ARTICLE 31.	REGLES GENERALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS PRIVEES .....	35
ARTICLE 32.	APPAREILS INTERDITS .....	36
ARTICLE 33.	PREVENTION DES RETOURS D'EAU .....	36
ARTICLE 34.	ABONNES UTILISANT DES RESSOURCES EN EAU .....	37
ARTICLE 35.	MISE A LA TERRE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES .....	38
ARTICLE 36.	CONTROLE DES INSTALLATIONS PRIVEES.....	38

## **LA FACTURATION - LES TARIFS - LES REGLEMENTS..... 39**

ARTICLE 37.	FIXATION DES TARIFS .....	40
ARTICLE 38.	TAXES ET REDEVANCES D'ASSAINISSEMENT .....	40
ARTICLE 39.	REGLES GENERALES .....	40
ARTICLE 40.	RECouvreMENT DES FACTURES .....	41
ARTICLE 41.	PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU .....	42
ARTICLE 42.	PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS .....	43
ARTICLE 43.	DELAIS DE PAIEMENT DES FACTURES .....	43
ARTICLE 44.	RECLAMATIONS CONCERNANT LES FACTURES ET LE PAIEMENT .....	43
ARTICLE 45.	DIFFICULTES DE PAIEMENT .....	43
ARTICLE 46.	PERTES D'EAU .....	44
ARTICLE 47.	DEFAUT DE PAIEMENT .....	44
ARTICLE 48.	REMBOURSEMENTS .....	44

## **PERTURBATION DE LA FOURNITURE DE L'EAU ..... 47**

ARTICLE 49.	INTERRUPTIONS DE LA FOURNITURE D'EAU .....	48
ARTICLE 50.	PRESSIONS ET VARIATIONS DE PRESSION .....	48
ARTICLE 51.	DEMANDES D'INDEMNITES .....	49
ARTICLE 52.	EAU NON CONFORME AUX CRITERES DE POTABILITE .....	49

## **L'INCENDIE ..... 50**

ARTICLE 53.	SERVICE PUBLIC DE DEFENSE INCENDIE .....	51
ARTICLE 54.	BRANCHEMENTS INCENDIE A USAGE PRIVE .....	51
<b>LES INFRACTIONS.....</b>		<b>52</b>
ARTICLE 55.	INFRACTIONS ET POURSUITES .....	53
ARTICLE 56.	MESURES DE SAUVEGARDE PRISES PAR LA COLLECTIVITE .....	53
<b>LA GESTION DES RECLAMATIONS ET LITIGES .....</b>		<b>54</b>
ARTICLE 57.	RECLAMATION AUPRES DU SERVICE .....	55
ARTICLE 58.	RECOURS AMIABLE – MEDIATION.....	55
ARTICLE 59.	RECOURS JUDICAIRE .....	55
<b>LES DISPOSITIONS D'APPLICATION .....</b>		<b>56</b>
ARTICLE 60.	APPROBATION DU REGLEMENT ET DE SES ANNEXES .....	57
ARTICLE 61.	MODIFICATION DU REGLEMENT .....	57
ARTICLE 62.	APPLICATION DU REGLEMENT .....	57

---

## PREAMBULE

---

Le Syndicat des Eaux Ouest Essonne, dénommé ci-après le « SEOE », est la collectivité qui gère et administre le service public de l'eau potable. Le réseau public et l'ensemble des ouvrages (stations, forages, château d'eau...) qui assurent la distribution de l'eau potable appartiennent au SEOE. Le SEOE assure la production de l'eau potable distribuée aux abonnés de la Régie.

La Régie Publique Eau Ouest Essonne, dénommée ci-après « la Régie » est un service du SEOE chargé d'exploiter le service public de l'eau potable du SEOE. La Régie est dotée de la seule autonomie financière. Elle ne possède pas la personnalité morale.

Cette particularité juridique confère donc la responsabilité du service public de l'eau potable au SEOE, la Régie étant un simple service du SEOE chargé de faire fonctionner le service public.

**Conséquemment, lorsque le terme « La Régie » est employé dans le présent règlement de service, la traduction est : « Le SEOE au travers de son service la Régie Publique Eau Ouest Essonne ».**

# CHAPITRE 1



## LES DISPOSITIONS GENERALES

## **Article 1. OBJET DU REGLEMENT**

---

Le présent règlement a pour objet de définir les conditions et modalités suivant lesquelles est accordé l'usage de l'eau potable à partir du réseau de distribution d'eau potable du SEOE.

Il définit les droits et obligations respectives de la Régie, des usagers, des abonnés et des propriétaires.

- ❖ L'abonné est la personne physique ou morale qui a souscrit un contrat d'abonnement auprès de la Régie, ou ses ayants-droits en cas de décès.
- ❖ L'utilisateur s'entend comme l'utilisateur qui utilise l'eau potable issue du réseau public de distribution.
- ❖ Le propriétaire est la personne physique ou morale à laquelle appartient le bien immobilier bénéficiaire d'un raccordement au réseau de distribution de l'eau potable, en pleine propriété ou en usufruit, individuellement ou collectivement.
- ❖ La Régie est le service du SEOE chargé d'exploiter le service public de l'eau potable.
- ❖ Le SEOE est l'autorité organisatrice et responsable du service public de l'eau potable.

L'utilisateur, l'abonné et le propriétaire peuvent être, selon le cas, la même personne physique ou morale, ou des personnes distinctes.

## **Article 2. OBLIGATIONS GENERALES DE LA REGIE**

---

La Régie est tenue :

- 1) De fournir de l'eau à tout candidat à l'abonnement qui réunit les conditions définies par le présent règlement,
- 2) d'assurer le bon fonctionnement de la distribution publique d'eau, c'est-à-dire la continuité de la fourniture d'eau présentant constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur, sauf lors de circonstances exceptionnelles dûment justifiées (force majeure, travaux, incendie, défaillance imprévue...), - notamment, la Régie est tenue de délivrer en exploitation normale, une pression dans les réseaux privés supérieure ou égale à 3 mètres de hauteur d'eau (0,3 bars), telle que prévue par la réglementation en vigueur (R1321-58 du Code de Santé Publique),

- 3) De gérer, exploiter, entretenir, réparer et rénover tous les ouvrages et installations du réseau public de distribution de l'eau potable,
- 4) D'informer les autorités sanitaires concernées de toute modification de la qualité de l'eau pouvant avoir des répercussions sur la santé des usagers,
- 5) De fournir à l'utilisateur, dans le respect de la réglementation en vigueur, toute information sur la qualité de l'eau,
- 6) De répondre aux questions des abonnés concernant la distribution de l'eau potable.
- 7) Les agents de la Régie doivent être munis d'un insigne distinctif et être porteurs d'une carte professionnelle lorsqu'ils pénètrent dans une propriété privée dans le cadre d'une des missions prévues par le présent règlement.

Les branchements et les systèmes de mesure sont réalisés sous la responsabilité de la Régie de manière à permettre leur fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation, sauf circonstances exceptionnelles prévues au présent règlement.

La Régie n'intervient pas sur les installations privées situées après les compteurs des abonnés ou des propriétaires.

### **Article 3. OBLIGATIONS GENERALES DES ABONNES**

---

Les abonnés sont tenus de payer les fournitures d'eau ainsi que les autres prestations assurées par la Régie 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 et aux usagers :

- 1) 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,
- 2) De modifier l'usage de l'eau sans en informer la Régie,
- 3) De pratiquer tout piquage, ou orifice d'écoulement sur les installations publiques,
- 4) De modifier les dispositions 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 de la Régie,



- 5) De faire sur leur branchement des opérations autres que la fermeture ou l'ouverture du robinet d'arrêt avant ou après compteur,
- 6) De faire obstacle à l'entretien et à la vérification du branchement, du compteur et du dispositif de relèvement à distance lorsqu'il existe,
- 7) De manœuvrer le robinet sous bouche à clé situé soit sous voie publique, soit sous voie privée,
- 8) De procéder au montage et au démontage du branchement, du compteur et du dispositif de relèvement 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 ou l'utilisateur à la fermeture immédiate de son branchement sans préjuger des poursuites que la Régie pourrait exercer contre lui.

Les abonnés sont également tenus d'informer la Régie de toute modification à apporter à leur dossier.

#### Article 4. PROTECTION DES DONNEES

---

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel (RGPD) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, la Régie Publique Eau Ouest Essonne met en œuvre un traitement de données à caractère personnel destiné à assurer la gestion des contrats d'abonnement et du service public de l'eau.

Les données collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat et sont utilisées exclusivement à des fins de gestion administrative, technique et financière de l'abonnement.

Les données sont conservées pendant une durée maximale de dix ans à compter de la fin du contrat, sauf obligations légales ou réglementaires contraires.

Conformément à la réglementation en vigueur, chaque usager dispose des droits suivants sur ses données : droit d'accès, de rectification et de portabilité de vos données et droit à la limitation du traitement de vos données

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative à la gestion de vos données, vous pouvez contacter :

- Le Délégué à la protection des données (DPO) : [dpd@cigversailles.fr](mailto:dpd@cigversailles.fr)

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL, sise 3 place Fontenoy, 75007 Paris.

# CHAPITRE 2



## LES ABONNEMENTS

## Article 5. REGLES GENERALES CONCERNANT LES ABONNEMENTS

---

Toute personne physique ou morale souhaitant être alimentée en eau potable doit souscrire auprès de la Régie un contrat d'abonnement, formalisé par un formulaire dénommé « Demande de souscription d'un contrat d'abonnement au service public de l'eau potable ».

Les demandes de souscription d'un contrat d'abonnement peuvent être formulées, par courrier (postal, électronique) ou par simple visite au siège de la Régie.

A la signature du formulaire de « demande de souscription d'un abonnement au service public de l'eau potable », le demandeur prend alors la qualité d'abonné et se soumet aux dispositions du présent règlement, qu'il accepte dans sa totalité.

La date d'effet du contrat d'abonnement coïncide soit :

- ✓ avec la date de la mise en service du dispositif de comptage,
- ✓ avec la date d'obtention du titre (date d'entrée dans les lieux ou date de signature des actes notariés),
- ✓ avec la date d'entrée en service de la Régie.

Les abonnements sont souscrits pour une durée indéterminée.

En aucun cas, la Régie ne peut être mise en cause ou n'interviendra dans les différends entre le propriétaire et les locataires ou occupants à l'exception des litiges dont le préjudice subi résulte d'une faute commise par la Régie.

## Article 6. CONDITIONS D'OBTENTION DES ABONNEMENTS

---

### A. Conditions générales

La fourniture d'eau peut être demandée par toute personne physique (propriétaire ou locataire) ou morale (syndic gestionnaire d'immeubles ou syndicat des copropriétaires, en application des dispositions de la loi 65-557 du 10 juillet 1965 et de son décret 67-223) pouvant justifier de sa qualité par un titre sur demande éventuelle du Service des Eaux.

En 48 heures ouvrées, la Régie est tenue de fournir de l'eau à tout souscripteur du contrat d'abonnement disposant :

- soit d'un branchement tel qu'il est défini à l'article 14 du présent règlement,
- soit d'un dispositif de comptage individuel.

Dans le cas où des travaux sont nécessaires sur une installation pour laquelle la distribution de l'eau a été interrompue, l'eau ne sera fournie qu'après réalisation des trois conditions suivantes :

- la fin des travaux de création ou de remise en état du branchement, exécutés dans les conditions fixées aux articles 14, 15 et 16,
- la mise en place d'un dispositif de comptage par la Régie,
- le paiement, le cas échéant, des sommes dues par le propriétaire de l'installation.

Dans les cas d'un branchement neuf, le délai nécessaire à l'ouverture du contrat d'abonnement sera porté à la connaissance du candidat lors de la signature de la demande de branchement.

## **B. Conditions particulières aux immeubles collectifs**

En application de l'article 93 de la loi « Solidarité et renouvellements urbains » du 13 décembre 2000 et de son décret n° 2003-408 du 28 avril 2003, deux modes de gestion des contrats d'abonnement en immeubles collectifs sont proposés :

### ***a) Gestion générale de la fourniture d'eau en immeuble collectif :***

- Un contrat d'abonnement est souscrit soit par son propriétaire, soit par son syndicat des copropriétaires, soit par son syndic pour l'ensemble de la construction dont les consommations sont enregistrées par un compteur général.

### ***b) Gestion individuelle de la fourniture d'eau en immeuble collectif :***

- Un contrat d'abonnement individuel est souscrit pour chaque compteur ou ensemble de compteurs permettant de mesurer les consommations du logement ou du local qui lui sont propres. Le titulaire du contrat d'abonnement individuel ou abonné individuel est l'occupant du logement ou du local correspondant.
- Les consommations des parties communes sont enregistrées par un ou des compteurs. Le ou les contrats d'abonnement correspondants sont souscrits par le propriétaire ou son mandant.
- Le propriétaire doit souscrire un contrat d'abonnement pour le compteur général

Pour les constructions collectives n'ayant pas fait l'objet d'une individualisation des abonnements, les terrains de camping et les terrains aménagés pour les habitations légères de loisir, le propriétaire, le gérant ou le syndic a seule qualité pour demander un abonnement. Il fera son affaire de la répartition éventuelle des redevances inhérentes à son abonnement.

Le propriétaire peut demander l'individualisation des contrats d'abonnement. Il adresse sa demande accompagnée d'un dossier technique à la Régie par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen présentant des garanties équivalentes. La mise en place des contrats d'abonnement individuels est conditionnée par le respect des prescriptions techniques pour les logements collectifs (existants ou neufs). Une convention fixe les conditions administratives, techniques et financières liées à l'individualisation des contrats d'abonnement.

### **C. Unicité d'usage de l'eau**

Sur une même propriété, un contrat doit être conclu pour chaque usage qui fera l'objet d'un abonnement particulier.

### **D. Refus de l'abonnement**

La demande de souscription d'un contrat d'abonnement est refusée dans le cas où le branchement neuf nécessaire pour fournir de l'eau serait utilisé pour l'alimentation d'une construction non autorisée ou non agréée (article L111-6 du Code de l'Urbanisme).

La Régie peut surseoir à accorder un contrat d'abonnement ou limiter le débit d'alimentation en eau si l'implantation de la construction ou le débit demandé nécessite la réalisation d'un renforcement ou d'une extension de canalisation publique.

## **Article 7. CONSENTEMENT DU CONTRAT D'ABONNEMENT**

---

Le consentement au contrat d'abonnement est confirmé :

- soit par la signature du contrat correspondant,
- soit par le règlement de la première facture.

Le contrat d'abonnement est consenti jusqu'à la demande de sa résiliation dans les conditions fixées à l'article 8.

## **Article 8. DEMANDES DE RESILIATION D'UN CONTRAT D'ABONNEMENT**

---

Chaque abonné peut demander à tout moment auprès de la Régie la résiliation de son contrat d'abonnement, en complétant le formulaire dénommé « demande de résiliation d'un contrat d'abonnement » et en le transmettant par courrier (postal ou électronique) ou en le déposant à la Régie.

Afin de procéder à la clôture du compte, la Régie doit être en possession du relevé du compteur concerné et de la nouvelle adresse valide de l'abonné partant.

La Régie établit alors la facture de fin de compte valant résiliation du contrat d'abonnement.

Quel que soit le motif de sa demande, l'abonné doit payer :

- ✓ les frais d'abonnement pour la période de consommation écoulée depuis la dernière facturation,
- ✓ les frais correspondant au volume d'eau réellement consommé.

Les demandes de résiliation des contrats dans les immeubles collectifs sont traitées selon les conditions techniques, administratives et financières fixées par la Régie.

Tant que la Régie n'est pas informée d'une demande de résiliation (dans les conditions présentées ci-dessus par cet article), le titulaire du contrat d'abonnement reste responsable et redevable des frais d'abonnement et de la consommation de l'installation concernée.

A défaut de résiliation ou en cas d'absence de réponse de la part de l'abonné, il peut être tenu au paiement des consommations effectuées après son départ.

Si la régie reçoit une demande d'abonnement pour la même installation et que le précédent abonné ou propriétaire n'a pas transmis sa demande de résiliation, une pénalité sera appliquée sur la facture de fin d'abonnement à l'issue des 3 mois suivants la date de sortie.

Les abonnements prennent fin à la demande expresse des abonnés telle que décrite dans le présent article, au plus tard quinze jours après la date de la réception de la demande ou à la date définie par l'abonné si celle-ci est postérieure.

### **Article 9. DEMANDE DE SUSPENSION DE LA FOURNITURE D'EAU**

---

L'abonné peut demander une suspension provisoire de la fourniture d'eau et une fermeture temporaire de son branchement par la Régie, le compteur restant en place.

L'abonnement est maintenu au nom de l'abonné, qui continue de payer la part abonnement de la facture d'eau. La fermeture temporaire du branchement sera effectuée aux frais de l'abonné. Il est à noter que la complète étanchéité de l'organe de sectionnement ne peut être garantie.

### **Article 10. FRAIS D'ACCES AU RESEAU ET FACTURATION DE L'ABONNEMENT**

---

Tout abonnement est accordé, moyennant le paiement par l'abonné des frais d'accès correspondant au coût des prestations administratives que la Régie assure pour fournir de l'eau à ce nouvel abonné. Le montant de ces frais est précisé dans le bordereau des prix annexé au présent règlement.

Pour les branchements neufs, les frais d'accès au réseau sont inclus dans les frais de réalisation du branchement.

L'abonnement est facturé au prorata temporis et en fonction du diamètre du compteur (en mm) auquel il correspond.

### **Article 11. ABONNEMENTS POUR EQUIPEMENTS PUBLICS**

---

La Régie consent des abonnements gratuits pour les appareils de défense incendie installés sur le domaine public.

Aucun autre service communal, ou service public, ou établissement public, ne peut bénéficier d'un abonnement gratuit pour appareils publics.

### **Article 12. RESTRICTIONS ET MODALITES PARTICULIERES**

---

En cas de nécessité, des conditions particulières d'abonnement peuvent être fixées par la Régie. Ces conditions peuvent porter notamment sur :

- ✚ des périodes temporaires d'interdiction de certains usages de l'eau ou une limite maximale des quantités fournies,



- ✚ des conditions spécifiques d'alimentation en eau et/ou de protection du réseau public, en particulier lorsque l'abonné dispose de bouches ou poteaux d'incendie dans ses installations intérieures,
- ✚ des modalités spécifiques de facturation.

### **Article 13. PRISES D'EAU AUTRES QUE BRANCHEMENTS**

---

Il est strictement interdit à quiconque de prélever de l'eau sur le réseau public par un autre moyen qu'un branchement autorisé dans le cadre d'un abonnement. En particulier, l'utilisation des prises d'incendie ou de bouches de lavage est interdite, ces prises ne devant être manœuvrées que par la Régie ou par le service de défense et d'incendie.

Tout manquement donnera lieu à des poursuites judiciaires et à la facturation d'un volume d'eau qui sera fixé par délibération du SEOE.

Dans le cas où, pour des opérations de construction ou autres aménagements, la réalisation d'un nouveau branchement n'est pas possible avant le début des travaux, l'entreprise intervenant sur les lieux pourra exceptionnellement être autorisée à prélever de l'eau aux prises d'incendie après accord de la mairie dont dépend la compétence incendie et aux bouches de lavage par l'intermédiaire d'une prise spéciale qui sera fournie par la Régie. Les modalités de facturation de l'eau consommée seront également fixées par la Régie.

Si des besoins en eau ponctuels autres que pour les travaux de construction ou autres aménagements étaient formulés, l'intéressé, qui devra en faire la demande auprès de la Régie, pourra être autorisé à disposer d'une prise d'eau qui pourra être installée par le personnel de la Régie aux frais du demandeur. Les prises d'eau fournies par la Régie sont placées alors sous la surveillance de l'utilisateur et seront toujours en bon état de fonctionnement. En cas d'endommagement de la prise d'eau au cours de son usage par l'intéressé, ce dernier sera tenu d'en informer immédiatement la Régie, les frais de réparation étant à la charge de l'utilisateur. Il en sera de même en cas d'avarie au poteau qui a servi à l'installation de la prise d'eau ou au réseau par suite d'une fausse manœuvre de l'utilisateur.

# CHAPITRE 3



## LES BRANCHEMENTS

## Article 14. DEFINITION ET PROPRIETE DES BRANCHEMENTS

---

Un branchement est un ouvrage public appartenant au SEOE et dont l'exploitation est confiée à la Régie. Chaque branchement comprend depuis la canalisation publique :

- 1) la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- 2) le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- 3) la canalisation de branchement située avant compteur tant sous le domaine public que privé,
- 4) le regard abritant le compteur individuel, uniquement s'il est posé sur le domaine public,
- 5) le robinet avant compteur le cas échéant,
- 6) le cachet en plomb ou la bague de scellement le cas échéant,
- 7) le compteur individuel ou principal et les dispositifs de relève à distance de l'index le cas échéant, joint de sortie du compteur exclus.

Un branchement peut donc comprendre, le cas échéant, une portion située à l'intérieur des propriétés privées. Votre réseau privé commence à partir du joint situé après le compteur, et y compris celui-ci. Le robinet et le clapet après compteur font partie de vos installations privées.

Dans le cas de compteur posé dans un regard sur le domaine public, la canalisation de branchement est un ouvrage public jusqu'à la limite du domaine public. Pour les habitats collectifs ou ensembles immobiliers, le compteur du branchement est le compteur général. Qu'il y ait eu signature d'une convention d'individualisation des contrats de fourniture d'eau ou non, le branchement de l'immeuble s'arrête au joint situé après le compteur général, et y compris celui-ci.

Le regard sur la parcelle privée est un équipement propre de l'abonné, son entretien et en particulier l'accès au tampon d'ouverture doit être permanent.

Pour les branchements réalisés antérieurement à l'adoption du présent règlement, la Régie se réserve la possibilité de réaliser ou le cas échéant de modifier l'implantation du branchement et du regard compteur pour le mettre en conformité avec les dispositions des différents articles du présent règlement.

## Article 15. NOUVEAUX BRANCHEMENTS

---

Un nouveau branchement peut être établi à la suite d'une demande, soit pour une construction ou un terrain non encore alimenté en eau potable, soit pour une construction ou un terrain déjà alimenté mais dont le branchement est abandonné ou vétuste.

Chaque immeuble devra disposer au minimum d'un branchement particulier. En cas de division d'une propriété composée de plusieurs immeubles, précédemment raccordés par un seul branchement, chaque immeuble devra être pourvu d'un branchement particulier. Le tracé précis du branchement, son diamètre, le matériau à employer, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur sont fixés par la Régie, après concertation avec le propriétaire. Le propriétaire recueille, au besoin, les servitudes nécessaires à l'établissement de son branchement.

Si, pour des raisons de convenance personnelle, le propriétaire ou l'abonné demande des modifications aux caractéristiques arrêtées, la Régie pourra lui donner satisfaction sous réserve qu'il prenne en charge les frais en résultant. La Régie dispose de la faculté de les refuser lorsqu'elles ne sont pas compatibles avec des conditions normales d'exploitation.

Le branchement sera réalisé en totalité par la Régie, ou sous sa direction par une entreprise agréée, aux frais du demandeur, selon le tarif en vigueur.

## Article 16. BRANCHEMENT NON CONFORME

---

Les branchements ne respectant pas les prescriptions sont modifiés aux frais du client / du propriétaire, dès qu'une intervention devient nécessaire (en raison notamment d'un(e) fuite, renouvellement, réhabilitation ou toute autre cause).

A cette occasion, la Régie se réserve le droit de déplacer le compteur en limite de propriété ou en domaine public.

Les branchements devenus non conformes du fait de l'évolution de la réglementation sont réhabilités par la Régie, à ses frais, et ce jusqu'au compteur. Celui-ci est alors, dans la mesure du possible, déplacé en limite de propriété ou posé en domaine public. Les travaux correspondants sont pris en charge par la Régie.

## **Article 17. GESTION DES BRANCHEMENTS**

---

La Régie assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchements définies à l'article 14.

La Régie assure également l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties de branchements publics situées dans les propriétés privées, y compris les travaux de fouilles et de remblais nécessaires. La Régie réalisera ces travaux en propriété privée en veillant à réduire au maximum les dommages causés aux biens. Pour ce faire, le propriétaire devra laisser cette partie de branchement publique accessible.

La Régie n'assure pas la charge des travaux de remise en état des aménagements réalisés par l'abonné postérieurement à l'établissement initial du branchement. L'abonné assure la garde et la surveillance des parties de branchements situées à l'intérieur des propriétés privées.

L'entretien, les réparations et le renouvellement ne comprennent pas :

- les travaux de mise en conformité du regard compteur sur la parcelle privée,
- les travaux de remise en état des aménagements particuliers réalisés par l'abonné postérieurement à l'établissement initial du branchement,
- la remise en état des aménagements empêchant ou limitant l'accès à la conduite de branchement et au dispositif de comptage,
- les frais de déplacement ou de modification des branchements effectués à la demande de l'abonné.

### **Autres précisions :**

Aucune construction ou plantation de végétaux à haute tige ne pourra être réalisée sur le tracé du branchement, l'usager ou le propriétaire risquant en outre d'endommager le branchement, ce qui entraînerait sa responsabilité.

Le propriétaire assure l'entretien, les réparations et le renouvellement des parties privées à partir du point de livraison.

## **Article 18. MODIFICATIONS OU DEPLACEMENT DES BRANCHEMENTS**

---

La modification d'un branchement ne peut résulter que de l'accord de la Régie qui peut s'y opposer dans le cas où le projet présenté ne serait pas compatible avec l'exécution du service public. Lorsque la modification est acceptée, elle est réalisée dans les mêmes conditions que la construction d'un nouveau branchement, aux frais du demandeur.

## **Article 19. MANOEUVRE DES ROBINETS DE BRANCHEMENT EN CAS DE FUITE**

---

En cas de fuite dans son installation privée, l'abonné doit se borner à fermer le robinet après ou avant compteur. L'abonné doit prévenir immédiatement la Régie qui interviendra aussitôt 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 la Régie et interdite aux abonnés et aux entreprises travaillant pour le compte des abonnés.

## **Article 20. FERMETURE ET DEMONTAGE DES BRANCHEMENTS ABANDONNES**

---

Lorsque la fin d'un abonnement a été notifiée à l'abonné, si la Régie n'a reçu aucune nouvelle demande d'abonnement pour le branchement concerné dans un délai de 3 mois, elle peut procéder à la cessation de la fourniture d'eau.

## **Article 21. RACCORDEMENT AU RESEAU PUBLIC DES LOTISSEMENTS ET DES OPERATIONS GROUPEES DE CONSTRUCTION**

---

Les réseaux de distribution d'eau potable destinés à alimenter, à partir du réseau public, les habitations et les autres locaux faisant partie d'un lotissement ou d'une opération groupée de constructions sont mis en place dans les conditions suivantes :

- a) La partie de ces réseaux constituée par les canalisations placées sous les espaces communs du lotissement ou du groupe de constructions, notamment sous la voirie, est mise en place sous réserve de l'approbation de la Régie et financée par le constructeur ou le lotisseur dans les conditions fixées par le code de l'urbanisme pour la réalisation de nouveaux équipements des services publics. Les travaux sont conçus et réalisés selon

le cahier des charges de la Régie en appliquant toutes les règles et normes concernant les canalisations d'eau potable, sous la surveillance de la Régie sous peine de ne pouvoir obtenir l'accord pour le raccordement au réseau public,

- b) Un compteur général sera installé aux frais du lotisseur à l'entrée du lotissement, le réseau construit restant alors privé et fixera la limite de propriété entre le domaine public et le domaine privé,
- c) Les essais de pression du réseau seront réalisés en présence d'un représentant de la Régie. La désinfection est à la charge du lotisseur ainsi que les prélèvements et les analyses,
- d) Une pré-réception devra être réalisée avant le raccordement, sur la base du plan de récolement qui sera fourni 8 jours avant la date de la pré-réception, afin de permettre à la Régie de vérifier le fonctionnement et la conformité des organes essentiels au fonctionnement du réseau (vannes d'arrêt, vidanges, ventouses). Cette pré-réception fera l'objet d'un procès-verbal consignait des réserves éventuelles d'ordre technique. La levée des réserves permettra la réalisation du raccordement au réseau public par la Régie aux frais du lotisseur, et la mise en eau après réception des résultats d'analyse d'eau conformes à la réglementation en vigueur.
- e) Une réception définitive aura lieu après les travaux de réalisation de la voirie définitive. La Régie devra en être avertie au moins 15 jours à l'avance pour faire une vérification de la conformité et du fonctionnement de l'ensemble des installations (y compris les branchements). Cette réception fera l'objet d'un procès-verbal consignait des réserves éventuelles. En cas de non réalisation des prescriptions nécessaires à la levée des réserves, l'installation ne sera pas intégrée dans le patrimoine du distributeur d'eau qui se réserve alors le droit d'installer un compteur général aux frais du lotisseur à l'entrée du lotissement, le réseau construit restant alors privé.
- f) À la levée des réserves, l'installation sera intégrée au patrimoine de la Régie. Elle peut refuser la fourniture de l'eau lorsque le réseau d'un lotissement ou d'une opération groupée de construction n'a pas été réalisé conformément aux dispositions du présent article.

# CHAPITRE 4



## LES COMPTEURS



## **Article 22. REGLES GENERALES CONCERNANT LES COMPTEURS**

---

La constatation de la quantité d'eau fournie à chaque usager n'a, sauf dérogation réglementaire, lieu qu'au moyen d'un compteur, équipé le cas échéant d'un dispositif de relève à distance. Pour un même branchement, le nombre et les caractéristiques du ou des compteurs sont fixés par la Régie.

Conformément à l'article 14, les compteurs individuels et principaux sont des ouvrages publics et font partie des branchements. Ils sont fournis, posés, vérifiés, entretenus, relevés et renouvelés par la Régie.

Il est placé conformément à l'article 1384 du Code Civil dans les conditions suivantes :

- sous la garde de l'usager, abonné ou propriétaire pendant toute la durée de l'abonnement,
- sous la garde du propriétaire du bien immobilier dans ou sur lequel il est installé en dehors des périodes d'abonnement, et subsidiairement en cas de défaillance de l'abonné si celui-ci n'est pas également le propriétaire des lieux.

Les agents de la Régie ont accès à tout moment aux compteurs. L'abonné en est avisé et est tenu d'accorder toute facilité à cet effet. Il est interdit de déplacer le compteur, d'enlever les cachets ou bagues de scellement ou le dispositif de relève à distance de l'index ou de se livrer à des manipulations frauduleuses, au risque de s'exposer à des sanctions financières et pénales.

Outre les poursuites judiciaires qui pourront être engagées par la Régie, les frais de réparation et de remplacement du compteur qui résultent de malveillance ou négligence seront mis intégralement à la charge des auteurs de ces malveillances ou négligences.

L'interconnexion d'un réseau destiné à un usage domestique avec un compteur alimentant un réseau incendie est interdite. L'abonné est tenu de signaler toute panne de compteur.

En cas d'absence de relève réelle ou d'arrêt du compteur, il est facturé à l'abonné un volume forfaitaire pour la période concernée sur la base de la consommation constatée pendant la même période de l'année précédente, ou, à défaut, sur la base d'une estimation de la collectivité. L'abonné peut toutefois demander la modification de ce forfait sur la base d'éléments factuels (modification de la composition du foyer...).

## Article 23. EMLACEMENT DES COMPTEURS

---

Lors de la réalisation de nouveaux branchements, de la modification ou du renouvellement de branchements existants, le compteur (pour les habitats collectifs ou ensembles immobiliers, le compteur général) est généralement placé en propriété privée, aussi près que possible du domaine public ; il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Le compteur est installé dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs).

Cet abri est réalisé à vos frais soit par vos soins, soit par la Régie. Nul ne peut déplacer cet abri ni en modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur sans autorisation de la Régie.

Tout compteur individuel doit être accessible pour toute intervention. Le compteur est placé dans un regard agréé par la Régie et conforme à la réglementation en vigueur.

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.

### **Précisions :**

Le vide sanitaire ne constitue pas un emplacement pour un compteur ni un passage pour le réseau public d'eau potable.

## **Article 24. CONDITIONS PARTICULIERES REQUISES POUR L'INSTALLATION DE COMPTEURS INDIVIDUELS EN IMMEUBLE COLLECTIF NEUF**

---

Chaque appartement, doit être équipé d'un compteur individuel avec robinet d'arrêt et clapet antiretour installé aux frais du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires, dans une gaine technique extérieure aux appartements de manière à permettre leur accès.

Un compteur général de contrôle est obligatoirement installé.

Le propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires souscrit un abonnement pour ce compteur général, qui marque la limite physique entre le réseau public et le réseau privé de l'immeuble.

A défaut de compteurs individuels sur les points d'eau collectifs, la consommation des parties communes sera comptabilisée par le compteur général de contrôle déduction faite de la somme des consommations individuelles.

Le réseau d'alimentation de l'immeuble (colonnes, conduites enterrées) devra être conforme aux prescriptions techniques définies par le Service des Eaux. Il devra permettre la fermeture individuelle de l'alimentation en eau de chaque appartement.

L'entretien et le renouvellement des installations intérieures comprises entre le compteur général et les compteurs individuels sont à la charge du propriétaire de l'immeuble ou le syndicat des copropriétaires.

## **Article 25. PROTECTION DES COMPTEURS**

---

Qu'il soit placé dans un bâtiment ou à l'extérieur dans un regard, le compteur doit être protégé des risques de chocs et de gel.

L'abonné est tenu d'assurer la protection du compteur (isolation du compteur, maintien hors gel des parties intérieures de bâtiment disposant d'un compteur...).

À défaut d'une telle protection, tout dommage causé par choc ou gel pourra être réparé à ses frais.

## A SAVOIR

### **PRECAUTIONS A PRENDRE CONTRE LE GEL :**

Le compteur qui sert à mesurer votre consommation d'eau, propriété du Syndicat des Eaux Ouest Essonne, est sous votre garde.

Afin de le protéger des rigueurs de l'hiver, pensez à prendre les précautions qui s'imposent. En cas d'absence prolongée, n'omettez pas de vidanger vos installations.

#### **Pour vidanger correctement, il faut :**

- Fermer le robinet d'arrêt avant compteur (c'est-à-dire situé entre votre compteur et la canalisation publique),
- Ouvrir simultanément les robinets de vos installations sanitaires afin que l'eau présente dans les conduites s'écoule
- Ouvrir le robinet de purge situé à l'aval du compteur (c'est-à-dire entre votre compteur et vos installations intérieures) jusqu'à ce que l'eau ne coule plus, puis le refermer.

N'oubliez pas, une fois la vidange terminée, de refermer les robinets de vos installations sanitaires, ce qui vous évitera de laisser couler l'eau à la réouverture du robinet avant compteur, lors de votre retour.

#### **✓ Pour éviter le gel du compteur et des canalisations situés à l'intérieur des habitations :**

- Ne coupez jamais complètement le chauffage en période de froid,
- Calorifugez les conduites exposées aux courants d'air (attention aux ventilations) ainsi que le compteur : au moyen de coquilles de mousse par exemple.



## A SAVOIR

### ✓ Si votre compteur est situé en regard enterré :

- Utilisez de préférence des plaques isolantes en polyuréthane.
- Evitez d'utiliser des billes de polystyrène et tous les matériaux pouvant absorber de l'humidité ; tissu, papier journal, fibre de verre, paille.
- Toute protection doit être aisément amovible pour accéder au compteur facilement : par exemple, pour relever la consommation.

### ✓ Si votre compteur est installé dans un local non chauffé (garage, cave...) :

S'il est proche d'une ventilation ou pire encore s'il est l'extérieur de votre installation mais non enterré, vous pouvez : soit demander au Service des Eaux de vous présenter un devis en vue de modifier votre installation (cela peut être la meilleure solution en certains cas), soit calorifuger le compteur et les conduites, calfeutrer portes et fenêtres, placer le compteur dans un caisson.

Vous pouvez trouver dans le commerce des gaines isolantes vendues pour différents diamètres de tuyaux. Il est évidemment intéressant de compléter la protection du compteur par celle de vos installations également exposées :

Dans tous les cas de figure, interposez un morceau de tuyau non conducteur (plastique par exemple), à l'aval du compteur, entre celui-ci et les installations intérieures. Mettez hors d'eau, pendant les périodes de gel, les robinets situés à l'extérieur.

En cas de début de gel (que vous pouvez constater par un manque d'eau), vous devez :

- D'une part, dégeler votre installation (avec un sèche-cheveux) ou des serpillères chaudes peuvent suffire pour dégeler une conduite gelée (mais n'utilisez jamais une flamme).
- D'autre part, vidanger votre installation comme indiqué ci-dessus.

## Article 26. REMPLACEMENT DES COMPTEURS

Le remplacement des systèmes de comptage (compteurs et dispositifs de relève à distance de l'index) est effectué par la Régie à ses frais :

1. à la fin de leur durée normale de fonctionnement,
2. lorsqu'une anomalie est détectée à la suite d'une vérification ou d'un arrêt du compteur ,
3. en cas de besoin technique (notamment mise en place d'un système de relève à distance)

Le remplacement est effectué aux frais des abonnés en cas de destruction ou de détérioration résultant :

- ✚ de l'ouverture ou du démontage du compteur ou du dispositif de relève à distance, opération relevant de la seule compétence de la Régie,
- ✚ de chocs extérieurs,
- ✚ d'incendie,
- ✚ de l'introduction de corps étrangers ne provenant pas du réseau de distribution d'eau,
- ✚ de détérioration du compteur par retour d'eau chaude ou autres fluides,
- ✚ du gel, consécutif à un défaut de protection normale que l'abonné aurait dû assurer (conseils en annexe ).

Le remplacement des compteurs est également effectué aux frais des abonnés lorsqu'ils en présentent la demande en vue d'obtenir un nouveau compteur mieux adapté à leurs besoins.

Si la consommation d'un usager, abonné ou propriétaire, ne correspond pas aux besoins qu'il avait annoncés, et que le système de mesure mis en place ne s'avère pas adapté celui-ci est remplacé de plein droit et aux frais de l'usager, abonné ou propriétaire par la Régie, par un matériel adapté à ses nouveaux besoins.

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 la Régie 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 à des sanctions.

## **Article 27. RELEVÉ DES COMPTEURS NON EQUIPES DE DISPOSITIFS DE RELEVÉ A DISTANCE**

---

La fréquence des relevés des compteurs des abonnés est fixée par la Régie, sans pouvoir être inférieure à une périodicité annuelle. Les abonnés doivent accorder toutes facilités aux agents de la Régie pour effectuer les relevés ou les changements de compteur dans des conditions de sécurité conformes au code du travail.

Si, à l'époque d'un relevé, les agents de la Régie ne peuvent accéder au compteur, ils laissent sur place à l'utilisateur, une carte-relevé que l'abonné doit retourner complétée à la Régie, par mail ou par courrier, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés. Si l'index du compteur n'a pas été retourné dans le délai prévu, la consommation est provisoirement fixée au niveau de celle de la période correspondante de l'année précédente ou, à défaut, par référence à la consommation annuelle moyenne constatée dans le périmètre de la Régie.

Lorsqu'un compteur n'a pu être relevé lors de deux passages consécutifs, la Régie met en demeure l'utilisateur, par lettre recommandée avec accusé de réception, et fixe un rendez-vous afin de procéder à la lecture du compteur dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre par l'utilisateur. La Régie peut mettre à la charge de l'utilisateur le coût du déplacement supplémentaire rendu nécessaire pour effectuer ce relevé. En cas de persistance du refus, la consommation sera estimée sur la base des consommations antérieures majorée de 30 %. »

En cas de changement de titulaire de l'abonnement ou de l'occupant, et en l'absence de relevé contradictoire, il peut être procédé à un relevé intermédiaire par la Régie à l'initiative et à la charge des occupants.

## **Article 28. RELEVES DES COMPTEURS EQUIPES DE DISPOSITIFS DE RELEVÉ A DISTANCE**

---

La fréquence des relevés des compteurs des abonnés est au moins annuelle. La relève à distance n'implique pas de passage obligatoire au domicile de l'utilisateur, sauf en cas de contrainte particulière ou de problème technique signalé par la tête émettrice du compteur.

Les compteurs relevés à distance pourront également faire l'objet d'une lecture visuelle selon les modalités énoncées à l'article précédent.

En cas de changement de l'abonné ou de l'utilisateur, et en l'absence de relevé contradictoire, il peut être procédé à un relevé intermédiaire par la Régie à l'initiative et à la charge des occupants.

En cas de refus de l'abonné d'installer un compteur équipé d'un dispositif de relève à distance des frais de relève manuelle par un agent de la Régie seront appliqués.

Les compteurs équipés d'un dispositif de télérelève permettent à la Régie de détecter et de signaler à l'abonné une éventuelle fuite sur ses installations privées, afin de limiter les conséquences sur la prochaine facturation.

Cependant, la Régie ne saurait être tenue pour responsable en cas d'absence ou de défaut d'émission d'une alerte. Il est rappelé que l'abonné demeure responsable de sa consommation et doit s'assurer régulièrement de l'absence d'anomalie sur son installation.

En cas d'écart constaté entre la télérelève et la relève physique, c'est cette dernière qui fera foi.

## **Article 29. VERIFICATION ET CONTROLE DES COMPTEURS**

---

La Régie pourra procéder à la vérification des compteurs aussi souvent qu'elle le jugera utile. L'utilisateur ou l'abonné a le droit de demander à tout moment le contrôle de l'exactitude des indications de son compteur. Ce contrôle est effectué sur place par la Régie en présence de l'abonné, sous forme d'un jaugeage.

En cas de contestation, l'utilisateur ou l'abonné a la faculté de demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme indépendant accrédité. La tolérance de l'exactitude est celle donnée par la réglementation applicable au compteur installé.

En cas de contrôle demandé par l'utilisateur, si le compteur répond aux prescriptions et tolérances réglementaires, les frais sont à la charge de l'utilisateur. Ils comprennent



le coût du jaugeage facturé par la Régie et s'il y a lieu, le coût de la vérification facturé par l'organisme qui l'a réalisé, y compris les coûts annexes tels que les frais d'huissier.

Si le compteur ne répond pas aux prescriptions réglementaires, les frais de contrôle sont supportés par la Régie. De plus, la facturation sera, s'il y a lieu, rectifiée sur la période de dérive constatée, dans la limite maximale de deux ans.

### **Article 30. DEPOSE / 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 27 du présent règlement), cette prestation est réalisée aux frais du demandeur par la Régie. La repose du compteur par la Régie reste également à la charge du demandeur.

# CHAPITRE 5



## **LES INSTALLATIONS PRIVEES DES ABONNES**

On appelle « installations privées », les installations de distribution situées au-delà du compteur. Dans le cas de l'habitat collectif, elles désignent l'ensemble des équipements et canalisations situés au-delà du compteur général, hormis le système de comptage individuel des logements. Lorsqu'il n'existe pas de compteur général, le branchement est matérialisé par la limite domaine public/privé

Les installations privées des abonnés comprennent :

1. le regard compteur (sauf s'il est situé sur la voie publique),
2. toutes les canalisations privées d'eau et leurs accessoires situés après le branchement public tel que définis à l'article 14, sauf les compteurs individuels dans le cas des immeubles collectifs,
3. les appareils reliés à ces canalisations privées,
4. les installations de prélèvement d'eau privées (puits...).

Tous frais liés à ces installations privées incombent à l'abonné.

### **Article 31.    REGLES GENERALES CONCERNANT LES INSTALLATIONS PRIVEES**

---

Les installations privées des abonnés ne sont pas des ouvrages publics et ne font pas partie du réseau public de distribution placé sous l'exploitation de la Régie. Les installations privées des abonnés ne doivent pas être susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique et être conformes à la réglementation.

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

L'installation privée devra être conçue en fonction du niveau de pression du réseau de distribution et de l'usage qui sera fait de l'eau. Elle pourra nécessiter la mise en place par l'abonné et à ses frais, de réducteurs de pression ou surpresseurs. Le réducteur de pression, s'il existe, fait partie de l'installation privée.

La Régie est en droit de refuser l'ouverture d'un branchement si les installations privées sont susceptibles de nuire au fonctionnement normal de la distribution publique ou de nature à créer des préjudices pour les tiers ou l'utilisateur (installations comportant des fuites manifestes...).

La Régie ne saurait être tenue pour responsable des dommages causés par l'ouverture du branchement alors que les dommages causés aux tiers ou à l'utilisateur résultent des installations intérieures.

Les abonnés et les propriétaires sont seuls responsables des dommages causés au réseau de distribution d'eau potable, aux agents de la Régie ou à des tiers tant par l'établissement que par le fonctionnement des réseaux privés installés par leurs soins.

Toute installation d'un surpresseur doit faire l'objet d'une déclaration à la Régie et être soumise à son accord.

### **Article 32. APPAREILS INTERDITS**

---

La Régie peut mettre tout abonné ou propriétaire en demeure soit d'enlever ou de remplacer un appareil raccordé à son installation privée, soit d'ajouter un dispositif particulier de protection, dans le cas où l'appareil endommage, ou risque d'endommager le branchement, ou constitue une gêne pour la distribution de l'eau à d'autres abonnés, en particulier si celui-ci provoque des variations de pression dans le réseau public ou est susceptible d'occasionner sa pollution. En particulier, les robinets de puisage doivent être à fermeture suffisamment lente pour éviter tout coup de bélier. Les surpresseurs et disconnecteurs doivent faire l'objet d'un entretien régulier.

En cas d'urgence, la Régie peut procéder à la fermeture provisoire du branchement pour éviter sa détérioration, ou pour maintenir la continuité de la fourniture de l'eau à d'autres abonnés. Si l'abonné ou le propriétaire ne prend pas immédiatement les mesures nécessaires, la Régie lui adresse une mise en demeure indiquant la date à laquelle la fermeture du branchement deviendra définitive.

### **Article 33. PREVENTION DES RETOURS D'EAU**

---

Les réseaux privés ne doivent pas, du fait de leur conception, de leur réalisation ou de leur entretien, pouvoir occasionner la pollution du réseau public de distribution d'eau potable lors de phénomènes de retours d'eau.

Tous les appareils faisant partie des installations privées des abonnés doivent être conformes à la réglementation et aux normes en vigueur pour empêcher les retours d'eau.

**a) Usage sanitaire et alimentaire :**

Pour protéger le réseau public, il incombe au propriétaire des installations privées de se prémunir de tels phénomènes en installant un dispositif anti-retour adapté aux usages de l'eau, aux risques de retour d'eau encourus et répondant aux caractéristiques des normes en vigueur.

Pour ces raisons, un clapet/purge est installé lors de la réalisation d'un nouveau branchement.

Il appartient aux propriétaires des installations d'entretenir ces dispositifs à leurs frais notamment la vérification annuelle du fonctionnement du dispositif prévue par la réglementation

**b) Usage technique ou professionnel :**

Les postes d'eau desservis par un réseau de distribution interne, et dont l'utilisation peut entraîner une contamination de ce dernier par retour d'eau, devront être équipés d'une disconnexion appropriée au risque. Si celle-ci n'est pas assurée, la Régie peut imposer la pose d'appareils de prévention adaptés à la nature du risque. Les frais de fermeture et de pose de cet équipement sont assumés par l'abonné.

Si des retours d'eau se manifestent néanmoins ou risquent d'entraîner une contamination de l'eau destinée à la distribution publique, la Régie procède immédiatement à la fermeture des branchements incriminés jusqu'à la mise en place des mesures nécessaires.

**Article 34. ABONNES UTILISANT DES RESSOURCES EN EAU**

---

Tout propriétaire ou abonné disposant, à l'intérieur des locaux ou de la propriété qu'il occupe, des canalisations alimentées par de l'eau ne provenant pas de la distribution publique doit en avertir la Régie et en faire la déclaration écrite à l'autorité compétente.

Toute connexion (y compris munie d'un dispositif de clapet, de vanne ou de disconnexion de type BA ou inférieur) entre les canalisations publiques et celles faisant partie de l'installation privée est formellement interdite, conformément aux dispositions du règlement sanitaire départemental et de la réglementation relative à l'eau destinée à la consommation humaine.

La Régie procède immédiatement à la fermeture du branchement jusqu'à la suppression de toutes les connections illicites en cas d'infraction à cette disposition.

## **Article 35. MISE A LA TERRE DES INSTALLATIONS ELECTRIQUES**

---

### **a) Conduites privées de l'immeuble**

L'utilisation des canalisations privées d'eau pour la mise à la terre des appareils électriques est interdite (décret 2007- 49 du 11 janvier 2007 article R1321-58 du code de la santé publique).

Toutefois, selon ce même article, pour les installations de distribution existant avant le 22 décembre 2001 et lorsqu'il n'existe pas de dispositif de mise à la terre, cette interdiction peut, à titre dérogatoire, ne pas être appliquée à condition que la sécurité des usagers et des personnels d'exploitation des installations de distribution d'eau soit assurée.

### **b) Branchement d'eau**

La continuité électrique de la canalisation du branchement ne pouvant pas être assurée, la connexion des installations électriques à la prise de terre ne peut pas se faire par l'intermédiaire du branchement eau. La Régie procède à la fermeture provisoire du branchement si elle juge que les conditions de sécurité ne sont pas assurées.

## **Article 36. CONTROLE DES INSTALLATIONS PRIVEES**

---

Lors de la demande d'abonnement, la Régie se réserve le droit de contrôler la conformité d'exécution des installations privées avec la réglementation en vigueur. Les frais afférents au contrôle peuvent être facturés au propriétaire. Dans le cas où des désordres seraient constatés, la mise en conformité sera effectuée aux frais du propriétaire ou de la copropriété avant tout raccordement.

En cas d'utilisation d'une autre ressource en eau que le réseau public par l'abonné, la conformité de ces installations et la déconnexion de ces eaux du réseau public de distribution pourront être vérifiées par un agent de la Régie aux frais du propriétaire de ces installations.



# CHAPITRE 6



## LA FACTURATION - LES TARIFS - LES REGLEMENTS

### **Article 37. FIXATION DES TARIFS**

---

La fourniture d'eau ainsi que les prestations de toutes natures, services et travaux qui y sont associés, comme les frais et pénalités qui en sont la suite et conséquence, font l'objet d'une tarification annuelle appliquée par la Régie, sur décision du Comité Syndical du SEOE.

Les bordereaux de prix ou grilles tarifaires peuvent être adressés par mail ou par courrier à tout usager, abonné ou propriétaire qui en fait la demande.

Le présent règlement de service ainsi que les bordereaux de prix ou grilles tarifaires sont également disponibles sur notre site internet ainsi que sur l'espace abonnés.

### **Article 38. TAXES ET REDEVANCES D'ASSAINISSEMENT**

---

La Régie est susceptible de collecter les différentes taxes et redevances d'assainissement pour le compte des collectivités gestionnaires d'une compétence d'assainissement.

Elle collecte également les taxes et redevances relatives à l'Agence de l'Eau, et d'une manière générale, toutes taxes ou redevances susceptibles d'être redevables par l'utilisateur, abonné ou propriétaire conformément à la réglementation en vigueur.

Après collecte de ces taxes et redevances, l'intégralité de ces dernières est reversée aux organismes compétents.

### **Article 39. REGLES GENERALES**

---

Par défaut, les abonnés reçoivent leurs factures sous format électronique, accessibles depuis leur espace abonné en ligne. Une notification sur la mise à disposition de la facture sur l'espace abonné est envoyée systématiquement à l'adresse courriel communiquée lors de la souscription du contrat.

L'abonné conserve toutefois la possibilité de refuser la dématérialisation pour recevoir ses factures au format papier en cochant la case correspondante sur le contrat d'abonnement, ou en formulant une demande par écrit à la Régie.

En aucun cas un nouvel abonné ne pourra être tenu responsable des sommes dues par le précédent abonné.



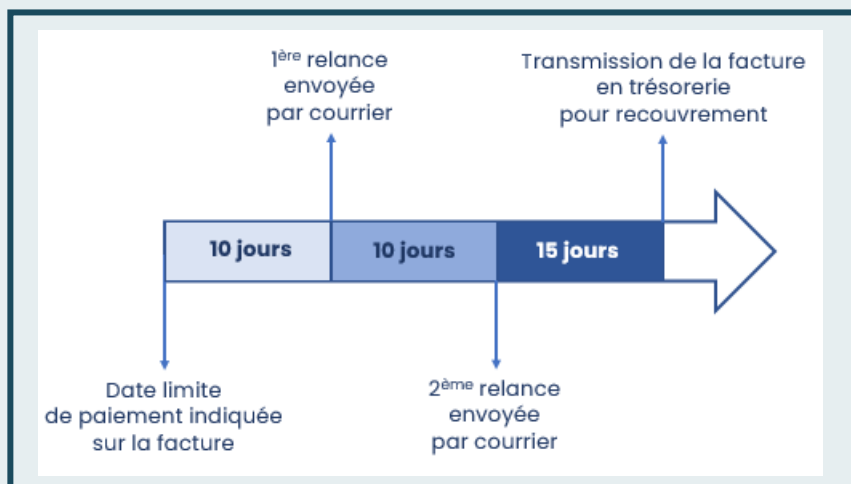
En cas de décès de l'abonné, ses héritiers ou ayants droit restent responsables vis-à-vis de la Régie de toutes les sommes dues au titre de l'abonnement et des consommations d'eau.

L'abonné doit mettre fin à son abonnement dans les conditions définies à l'article 8. S'il omet cette formalité, la Régie continuera d'établir les factures à son nom tant qu'un nouvel abonnement n'aura pas été souscrit pour l'immeuble concerné.

#### Article 40. RECOUVREMENT DES FACTURES

La Régie informera l'abonné du non-paiement de ses factures par 2 relances envoyées par courrier.

Par la suite, le Trésor Public sera chargé du recouvrement des factures et des éventuels impayés. A ce titre, aucune facture ne pourra être réglée au siège de la Régie, sous quelque nature que ce soit.



## Article 41. PAIEMENT DES FOURNITURES D'EAU

---

### a) Part variable

La partie du tarif de fourniture d'eau calculée en fonction de la consommation de l'abonné, dite « part variable », est due dès le relevé du compteur. Elle est payable selon la fréquence de relevé et de facturation fixée par la Régie.

La Régie est autorisée à facturer des estimations de consommation calculées sur la base de consommations d'eau constatées sur une période de référence, dans les trois cas suivants :

- factures intermédiaires lorsque la fréquence des relevés est annuelle,
- en cas de non-accès au compteur lors du relevé.

Des conventions particulières conclues pour les abonnements de grande consommation et les abonnements pour bornes de puisages peuvent prévoir des modalités spéciales de paiement des fournitures d'eau.

### b) Part fixe

La partie fixe du tarif de fourniture d'eau, dite part « fixe » ou « abonnement », est due pour la période réputée facturée.

### c) Modes de règlement

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

La Régie met à disposition des abonnés plusieurs moyens de règlement de facture :

- ✓ Prélèvement automatique à échéance
- ✓ Mensualisation
- ✓ Paiement en ligne par carte bancaire ou par prélèvement (PAYFIP)
- ✓ Virement bancaire
- ✓ Carte bleue

Le règlement en numéraire et/ou par chèque n'est pas accepté.

## **Article 42. PAIEMENT DES AUTRES PRESTATIONS**

---

Le tarif des prestations, autres que les fournitures d'eau, assurées par la Régie est appliqué au tarif en vigueur à la date de la réalisation de ces prestations. Il est payable sur présentation de factures établies par la Régie.

## **Article 43. DELAIS DE PAIEMENT DES FACTURES**

---

Le montant correspondant à la fourniture d'eau et aux prestations assurées par la Régie doit être acquitté au terme de l'échéance indiquée sur la facture.

## **Article 44. RECLAMATIONS CONCERNANT LES FACTURES ET LE PAIEMENT**

---

Chacune des factures établies par la Régie comporte une rubrique indiquant l'adresse des services techniques ou administratifs où les réclamations sont reçues.

Toute réclamation doit être envoyée par écrit à cette adresse, ou électroniquement à l'adresse électronique communiquée sur la facture, et comporter les références du décompte contesté.

La Régie est tenue de fournir une réponse écrite ou électronique motivée à chaque réclamation, dans un délai raisonnable à compter de sa réception, sauf si la réclamation nécessite des investigations particulières.

Toute contestation de facture doit être formalisée dans les deux mois suivant sa date d'émission, par courrier postal ou électronique et doit être accompagnée de justificatifs.

## **Article 45. DIFFICULTES DE PAIEMENT**

---

En cas de difficultés financières, il est conseillé à l'abonné(e) d'informer sans délai la Régie Eau Ouest Essonne et de prendre contact le cas échéant avec le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ou autres organismes sociaux (FSL...) dont les coordonnées sont accessibles à la mairie de sa commune.

## Article 46. PERTES D'EAU

---

L'utilisateur, abonné ou propriétaire n'est jamais fondé à solliciter une réduction de consommation en raison de fuites dans ses installations intérieures, car il a toujours la possibilité de contrôler lui-même la consommation indiquée par son compteur.

Toutefois, en cas de consommation anormalement élevée, provenant d'une fuite après compteur (en aval dans le sens de l'eau) sur une canalisation enterrée ou encastrée dûment constatée, l'utilisateur, abonné ou propriétaire, sur sa demande écrite, peut bénéficier d'une réduction de facturation, sur production d'une attestation de réparation de la fuite, réparation qui a dû être effectuée dans un délai d'un mois à compter du relevé du compteur.

En effet, l'article L.2224-12-4 III-bis du Code Général des Collectivités Territoriales, applicable de plein droit depuis le 1er juillet 2013, a prévu un dispositif d'information et de dégrèvement applicable aux abonnés occupant un local d'habitation, en cas d'augmentation anormale du volume d'eau consommé liée à une fuite sur leurs installations privatives (fuites après compteur). Le dispositif d'information et de dégrèvement s'applique dans les conditions et selon les modalités prévues par l'article L.2224-12-4 III-bis du C.G.C.T précité.

## Article 47. DEFAUT DE PAIEMENT

---

En cas de non-paiement, l'utilisateur ou l'abonné défaillant s'expose aux poursuites légales intentées par le Trésor Public.

## Article 48. REMBOURSEMENTS

---

Les abonnés peuvent demander le remboursement du trop payé en adressant une demande à la Régie dans les conditions réglementaires de délai. Sauf en cas d'erreur manifeste, le remboursement de trop payés n'ouvre pas droit à des intérêts ou à des indemnités. Lorsque la demande de remboursement est justifiée, la Régie verse la somme correspondante à l'abonné dans un délai compatible avec la mise en œuvre des procédures de la comptabilité publique.

## A SAVOIR

Vous trouverez ci-après quelques recommandations pour vous permettre de vous assurer de l'étanchéité de vos installations intérieures de distribution d'eau éventuellement d'y détecter des fuites et d'y remédier.

### ✓ Fuites non visibles :

Elles prennent naissance sur une conduite enterrée. L'eau s'infiltré en terre, suit souvent la tranchée de la conduite, puis trouve un égout, un fossé ou un drain et n'est pas détectée.

Elles peuvent aussi se produire dans des appareils dont les trop pleins ou les vidanges sont reliés à l'égout sans disconnexion de type entonnoir permettant de visualiser un passage d'eau.

Si ces fuites sont importantes, elles peuvent se manifester par une baisse de pression et/ou un bruit continu provenant des canalisations.

### ✓ Fuites visibles :

Ce sont surtout les fuites aux joints de compteur ou de robinets d'arrêt, aux robinets des installations sanitaires et chasses d'eau. La cause la plus fréquente de dépassement de la consommation habituelle est la mauvaise étanchéité des chasses d'eau. L'écoulement est parfois visible mais souvent il n'est mis en évidence qu'en passant un papier de soie sur le fond de la cuvette car le filet d'eau est très mince.

Il faut savoir également qu'un mauvais réglage de chasse d'eau peut occasionner une fuite supérieure à 100 m<sup>3</sup> dans une année. Par exemple, une fuite invisible et peu visible de l'ordre d'un litre au quart d'heure correspond à une consommation de 35 m<sup>3</sup> pour une année.

## QUELQUES CONSEILS

- ✓ **Vérifiez périodiquement** l'état de votre installation allant du compteur à tous les points de puisage de l'eau,
- ✓ **Assurez-vous périodiquement** du bon état (et du serrage) des joints aval de compteur ou de robinet d'arrêt,
- ✓ **Assurez-vous qu'il n'y a pas de fuite**, en relevant l'index du compteur en l'absence de puisage, par exemple, le soir avant le coucher puis le matin au réveil,
- ✓ **Fermez le robinet d'arrêt** placé près du compteur en cas d'absence prolongée,
- ✓ **Relevez périodiquement** votre compteur pour suivre votre consommation,
- ✓ **Prévenez le Service des Eaux de toute fuite sur votre branchement** entre la prise sur la conduite et le bloc compteur.



# CHAPITRE 7



## PERTURBATION DE LA FOURNITURE DE L'EAU

## **Article 49. INTERRUPTIONS DE LA FOURNITURE D'EAU**

---

Les interruptions dans la distribution de l'eau ne peuvent ouvrir droit à réclamation au profit des abonnés lorsque ces interruptions présentent les caractères de la force majeure ou sont liées à l'aménagement ou à l'entretien du réseau.

La Régie avertit les abonnés au moins 24 heures à l'avance, par les divers moyens de communication disponibles sauf impossibilité manifeste ou urgence impérieuse, 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. En cas d'arrêt de la distribution d'eau, il appartient aux abonnés de prendre toutes les mesures nécessaires destinées à éviter toute détérioration aux appareils dont le fonctionnement nécessite une alimentation d'eau continue ou momentanée. Dans tous les cas, la Régie est tenue de mettre en œuvre tous les moyens dont elle 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 dont la durée excède 48h consécutives pour quelque cause que ce soit, la Régie doit rembourser aux abonnés sans que ceux-ci en présentent la demande, une fraction calculée au prorata temporis de la partie dite « fixe » du tarif de fourniture d'eau et ceci sans préjudice de réclamations en cas de dommages subis en lien avec cette interruption

## **Article 50. PRESSIONS ET VARIATIONS DE PRESSION**

---

Il appartient aux abonnés de s'informer de la hauteur piézométrique du réseau de distribution publique afin de s'adapter à la pression qui en résulte, notamment pour la pose de réducteurs de pression. Le réducteur de pression, s'il existe, fait partie de l'installation privée.

La Régie est tenue de délivrer, sauf mesure d'urgence ponctuelle, en exploitation normale une pression dans les conduites publiques supérieure ou égale à 3 mètres de hauteur d'eau (0,3 bars).

En delà de cette valeur, si l'usager, abonné ou propriétaire, estime que la pression de distribution est trop importante pour ses propres besoins, il procède à ses frais à la fourniture et la mise en place d'un réducteur/détendeur de pression en partie privative ainsi qu'à l'entretien de cette installation.

Les abonnés ne peuvent exiger une pression constante. Ils doivent en particulier accepter sans pouvoir demander aucune indemnité :



- 1) des variations de faible amplitude pouvant survenir à tout moment en service normal,
- 2) une modification permanente de la pression moyenne restant compatible avec l'usage de leurs installations intérieures, lorsqu'ils en ont été informés au moins 10 jours à l'avance par le distributeur d'eau.

### **Article 51. DEMANDES D'INDEMNITES**

---

Les demandes d'indemnité pour les troubles de toute natures liés à l'interruption partielle ou totale de la fourniture d'eau ou variation exceptionnelle de pression doivent être adressées par les abonnés à la Régie, en y joignant toutes les justifications nécessaires. L'absence de réponse de la Régie dans un délai de deux mois vaut décision de rejet. En cas de désaccord, le litige sera soumis au Tribunal compétent.

### **Article 52. 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, sous réserve des obligations légales, la Régie :

- 1) communiquera aux abonnés toutes les informations émanant des autorités sanitaires, entre autres sur son site internet ou par le biais de l'affichage des analyses en mairie,
- 2) informera les abonnés sur les précautions nécessaires éventuelles à prendre. Le mode d'information sera adapté à la gravité et à l'étendue du problème rencontré par tous les moyens de communication disponibles.
- 3) mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour rétablir aussi rapidement que possible la distribution d'une eau de qualité conforme à la réglementation.

# CHAPITRE 8



## L'INCENDIE

## **Article 53. SERVICE PUBLIC DE DEFENSE INCENDIE**

---

Le service de défense contre l'incendie est communal et est distinct du service de distribution d'eau potable géré par la Régie. La commune est tenue réglementairement, d'assurer le contrôle du bon fonctionnement et la signalisation des prises incendie, ainsi que leur accessibilité. Elle est également tenue de procéder aux réparations de celles-ci, la limite de propriété de la commune étant la vanne de sectionnement incluse du branchement du poteau incendie.

En cas d'incendie ou d'exercices de lutte contre l'incendie, les usagers et abonnés doivent, sauf cas de force majeure, s'abstenir d'utiliser leur branchement. En cas d'incendie et jusqu'à la fin du sinistre, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que les abonnés puissent faire valoir un droit quelconque à dédommagement. La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et des poteaux d'incendie incombe à la Régie et au service de protection contre l'incendie.

Si des conduites intérieures ont dû être mises à la disposition des services d'incendie, la quantité d'eau employée pour l'extinction du feu ne sera pas décomptée à l'abonné. L'excédent de consommation résultant de l'incendie sera calculé par comparaison avec la consommation de la même période de l'année précédente.

## **Article 54. BRANCHEMENTS INCENDIE A USAGE PRIVE**

---

Les branchements nouveaux créés pour desservir des besoins incendie seront équipés d'une vanne avant compteur, d'un filtre d'un type agréé pour l'incendie, d'un clapet antiretour et d'une vanne d'arrêt après compteur fournis et posés par la Régie aux frais de l'abonné, ainsi que d'un compteur fourni par la Régie et assujetti à un abonnement. Le réseau incendie établi par l'abonné devra être conforme à la réglementation en vigueur.

Concernant les dispositifs privés de défense contre l'incendie, l'abonné ne peut rechercher la Régie en responsabilité pour quelque cause que ce soit, en cas de fonctionnement insuffisant de ses installations et notamment de ses prises d'incendie. Il lui appartient d'en vérifier, aussi souvent que nécessaire, le bon état de marche, y compris le débit et la pression de l'eau.

# CHAPITRE 9



## LES INFRACTIONS

## Article 55. INFRACTIONS ET POURSUITES

---

Les agents de la Régie sont chargés de veiller à l'exécution du présent règlement. Ils sont habilités à faire toutes vérifications. Les infractions à la réglementation ou manquements au présent règlement sont constatés, soit par les agents de la Régie, soit par son représentant légal.

Ils peuvent donner lieu à :

- Une mise en demeure,
- Des poursuites devant les tribunaux compétents, sans préjudice des pénalités fixées par les bordereaux tarifaires annexés au présent règlement, en particulier dans les cas suivants :
  - Consommation sans abonnement,
  - Utilisation d'eau potable sur la voie publique ou sur poteau d'incendie sans compteur ni autorisation,
  - Piquage sur le réseau sans compteur,
  - Compteur démonté et/ou reposé à l'envers...
  - Impossibilité d'accéder au compteur par les agents de la Régie,
  - Bris de scellé, cachet ou bague de scellement,
  - Installations non conformes ou défaut de mise en conformité,
  - Manœuvre ou tentative de manœuvre de robinets de prise, ou de robinets de vannes fermeture et/ ou ouverture de branchement,
  - Manœuvre de bouche à clé

## Article 56. MESURES DE SAUVEGARDE PRISES PAR LA COLLECTIVITE

---

En cas de non-respect des dispositions du présent règlement, ou portant atteinte à la sécurité du personnel de la Régie, la réparation des dégâts éventuels et du préjudice subi, est mise à la charge de l'abonné. La Régie pourra mettre en demeure l'abonné par lettre recommandée avec accusé de réception, de faire cesser tout trouble dans un délai inférieur à 48 heures.

En cas d'urgence, ou lorsque les troubles sont de nature à constituer un danger immédiat, le branchement peut être fermé, après constat d'un agent de la Régie, sur décision du représentant de la Régie.

# CHAPITRE 10



## LA GESTION DES RECLAMATIONS ET LITIGES

## **Article 57. RECLAMATION AUPRES DU SERVICE**

---

Toute réclamation relative à la facturation, à la qualité de l'eau, à la continuité du service ou à tout autre aspect de la gestion du service public de l'eau potable doit être formulée par écrit (courrier ou courriel) auprès du Service Abonnés de la Régie Publique Eau Ouest Essonne dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de notification de l'acte ou de la facture contestée.

Le service s'engage à accuser réception de la réclamation et à y apporter une réponse motivée dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de sa réception.

En cas de nécessité, le service pourra demander des informations complémentaires à l'abonné afin d'instruire sa demande.

## **Article 58. RECOURS AMIABLE – MEDIATION**

---

Si la réponse apportée par la Régie ne satisfait pas l'abonné, ou en l'absence de réponse dans le délai de deux mois, l'abonné peut saisir gratuitement le Médiateur de l'eau, conformément aux dispositions des articles L.612-1 à L.616-2 du Code de la consommation.

Le Médiateur de l'eau est un tiers indépendant dont la mission est de proposer une solution amiable aux litiges portant sur l'exécution du service de l'eau et de l'assainissement.

La saisine du Médiateur s'effectue :

par courrier à l'adresse suivante :

Le Médiateur de l'eau  
BP 40463 – 75366 Paris Cedex 08

**OU**

en ligne sur le site internet :

[www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)

## **Article 59. RECOURS JUDICIAIRE**

---

En dernier recours, l'usager qui s'estime lésé peut saisir la juridiction compétente sur le territoire du siège social du SEOE, et ce quel que soit le domicile du défendeur.

# CHAPITRE 11



## LES DISPOSITIONS D'APPLICATION



## **Article 60. APPROBATION DU REGLEMENT ET DE SES ANNEXES**

---

Le présent règlement et ses annexes entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> Janvier 2026. Il abroge la dernière version adoptée par le SEOE.

Il s'applique immédiatement et de plein droit aux abonnements en cours et à venir.

Par ailleurs conformément à l'article L. 2224-12 du code général des collectivités territoriales, 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.

Il sera adressé par courrier postal ou électronique à tout abonné sur simple demande formulée auprès de la Régie et disponible sur le site web du SEOE.

## **Article 61. MODIFICATION DU REGLEMENT**

---

S'il l'estime opportun, le SEOE peut, par délibération, modifier le présent règlement et ses annexes. La Régie doit, à tout moment, être en mesure d'adresser aux abonnés qui en formulent la demande le texte du règlement tenant compte de l'ensemble des modifications adoptées par le SEOE.

## **Article 62. APPLICATION DU REGLEMENT**

---

La SEOE, au travers de sa Régie, est chargée de l'exécution du présent règlement et de ses annexes sous l'autorité de son Président.

